

HP Proactive Care Service



HP Services

Voordelen van de service

Proactive Care helpt u het rendement op de investering in uw geconvergeerde infrastructuur te verbeteren met kenmerken als:

- Snellere oplossing van incidenten door gespecialiseerde, uiterst deskundige, oplossingsgerichte technici, die uw case van begin tot eind beheren
- Analyse van en aanbevelingen voor firmware- en softwarepatches voor gedekte producten, om problemen te voorkomen die veroorzaakt worden door apparaten waarvan de firmwareversies niet langer ondersteund worden (indien geïmplementeerd)
- Betere prestaties, dankzij regelmatige proactieve apparatuurscans, die waarborgen dat systemen geconfigureerd zijn overeenkomstig HP best practices
- Problemen worden voorzien en voorkomen met behulp van automatische tools en trendrapportage op basis van casehistory's

Bij aanschaf van de optie Personalized support biedt Proactive Care:

- Een centraal aanspreekpunt en een klantgerichte aanpak met een toegewezen lokale Account Support Manager, die op locatie met uw IT-team samenwerkt, HP best practices deelt en technisch advies geeft voor uw specifieke IT-behoeften en projecten

Servicekenmerken

HP supportteam

- Remote supportteam:
 - Technisch Account Manager (TAM)
 - Technisch specialist

Probleempreventie

- Firmware- en softwareversierapportage en aanbevelingen*
- Proactive Scan rapport en aanbevelingen*
- Incidentenrapportage
- Distributie en evaluatie van rapporten
- Remote supportoplossing
 - Hulp bij installatie van remote supporttechnologie
 - Toegang tot online informatie

HP Proactive Care Service (Proactive Care) is een geïntegreerde set reactieve en proactieve services die de stabiliteit en de prestaties van uw geconvergeerde infrastructuur verbeteren. In een complexe geconvergeerde en gevirtualiseerde omgeving moeten veel componenten effectief samenwerken. Proactive Care, dat speciaal ontworpen is om apparaten in deze complexe omgevingen te ondersteunen, biedt een end-to-end supportoplossing voor servers, besturingssystemen, hypervisors, storage, SAN's (storage area networks) en netwerken.

In geval van een service-incident biedt Proactive Care u een efficiënte call-afhandeling, met toegang tot technische specialisten die van begin tot einde verantwoordelijk zijn voor uw case, om de impact op uw bedrijf zoveel mogelijk te beperken en u te helpen kritische problemen sneller op te lossen. HP hanteert uitgebreide incidentenbeheerprocedures om complexe incidenten snel op te lossen. De technische oplossingspecialisten die Proactive Care support leveren, beschikken over geautomatiseerde technologie en tools om u te helpen de downtime te reduceren en de productiviteit te verhogen.

Proactive Care omvat onsite hardwarereparatie als dat nodig is om het probleem te verhelpen. Er is keuze uit een reeks reactieve hardwaresupportniveaus om de service op de behoeften van uw bedrijf af te stemmen.

Proactive Care biedt analyse van firmwareversies en softwarepatches voor ondersteunde apparaten en levert u een lijst met aanbevelingen om uw door Proactive Care gedekte infrastructuur op het aanbevolen revisieniveau te houden. Er wordt regelmatig een proactieve scan van de door Proactive Care gedekte apparaten uitgevoerd om configuratieproblemen op te sporen voordat ze uw bedrijfsprocessen schaden. Proactive Care rapporteert elk kwartaal incidenten om probleemtrends op te sporen en herhaling van problemen te voorkomen. Servicekenmerken voor probleempreventie worden ondersteund door HP remote supporttechnologie en geavanceerde automatiseringsfuncties. HP remote supporttechnologie is een vereiste voor de probleempreventiekenmerken van HP Proactive Care Service, die door de klant moet worden geïnstalleerd.

Door toevoeging van de optie Personalized Support kan Proactive Care support worden uitgebreid met onsite technisch advies, informatie over HP best practices en supportevaluaties door een toegewezen Account Support Manager. Door toevoeging van flexibele Proactive Select credits aan uw supportovereenkomst kan Proactive Care support worden uitgebreid met technische services als aanvulling op uw eigen interne IT-expertise.

Incidentenbeheer

- Efficiëntere afhandeling van servicecalls
- Verbeterd escalatieproces
- Phone Home functionaliteit*
- Basis softwaresupport voor niet-HP softwareproducten
- Collaborative Call Management voor niet-HP softwareproducten
- Toegang tot kennis en informatie
- Vervangende onderdelen en materialen

Serviciveaus voor incidentenbeheer

- Reactieve hardwaresupportopties
 - HP Proactive Care Service op de volgende werkdag
 - HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7
 - HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service
- Reactieve softwaresupport
 - 24 x 7 softwaresupport
 - Respons voor niet-kritische software
 - Updates van softwareproducten en documentatie
 - Licentie voor het gebruik van softwareupdates, indien gekocht bij HP
 - Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie

Extra kenmerk voor Proactive Care met behoud van defecte media

- Behoud van defecte media
- Optioneel uitgebreid behoud van defecte materialen

Optionele servicekenmerken

- Personalized support optie
 - Onsite en/of remote operationeel en technisch advies
 - Supportplanning
 - Regelmatige supportevaluatiegesprekken
- Personalized support, extra dag
- Toegang tot technische expertise via Technical Services of Proactive Select

* Wordt geleverd via HP remote supporttechnologie

Specificaties

Tabel 1. HP supportresources

Kenmerk	Specificaties
Remote supportteam	De klant heeft toegang tot de volgende ervaren technische specialisten.
Technisch Account Manager (TAM)	Technisch Account Managers (TAM's) behoren tot een gedeeld team van specialisten die op afstand proactieve services leveren. HP maakt gebruik van HP remote supporttechnologie om de klant volgens planning product-gebaseerde proactieve analyses van firmware- en softwareversies, proactieve scans en incidentenrapportage te leveren. Er zijn tijdens standaard HP kantooruren TAM's beschikbaar om deze rapporten en aanbevelingen zo nodig met de klant te bespreken.
Technisch specialist	Remote technische specialisten bieden op afstand alle ondersteuning bij incidenten en behandelen het probleem van de klant vanaf het eerste gesprek tot de afsluiting van de case. De specialist schakelt zo nodig extra specialisten in om het probleem op te lossen. Ook als extra medewerkers worden ingezet, blijft de technische specialist vanaf de eerste melding tot de afsluiting van het incident bij het proces betrokken om een consistente ervaring van begin tot eind voor de klant te waarborgen.

Tabel 2. Probleempreventie

Kenmerk	Specificaties
	HP verstrekt voor alle door Proactive Care gedekte apparaten een set standaardrapporten om de klant te helpen risico's in zijn omgeving te identificeren en de omgeving efficiënter te beheren. De noodzakelijke versie- en configuratiegegevens voor het rapport worden verzameld met HP remote supporttechnologie. De rapporten worden tijdens de looptijd van het contract op vooraf bepaalde vaste momenten geleverd. De planning kan aan het begin van de contracttermijn worden vastgesteld of gewijzigd om deze af te stemmen op de specifieke change-managementplanning van de klant. Na ontvangst van het rapport kan de klant de inhoud ervan bespreken met een HP TAM om de aanbevelingen en opmerkingen in het rapport beter te begrijpen.
Firmware- en softwareversierapportage en aanbevelingen	De betrouwbaarheid en de stabiliteit van IT zijn mede afhankelijk van de software- en firmwarerevisies van de klant. Tweemaal per jaar evalueert HP de producten onder het Proactive Care-contract om te verifiëren of zij het aanbevolen revisieniveau hebben. HP levert de klant een rapport met aanbevelingen voor de juiste softwareversies, patches en firmwarerevisies voor ieder gedekt apparaat. Een TAM is beschikbaar om de aanbevelingen met de klant te bespreken. In het kader van de aanbevelingen voor firmware- en softwareversies voert HP de volgende basisactiviteiten uit met de HP remote technologie toolsuite. Aanbevelingen inzake firmwareversie Voor HP BladeSystem-omgevingen en HP ProLiant servers omvat de firmwareanalyse de blade enclosure en alle componenten daarin die gedekt worden door Proactive Care: server- en storage-blades, voedings- en koelcomponenten, netwerk, interconnects en HP Virtual Connect technologie. Voor storage- en netwerkkapparaten omvat de analyse alle ondersteunde apparaten die gedekt worden door het Proactive Care-contract. Op verzoek van de klant voert HP tijdens kantooruren onsite installatie uit van firmware die volgens HP niet door de klant installeerbaar is en die niet remote kan worden geïnstalleerd. HP kan telefonische assistentie verlenen voor firmware die beschouwd wordt als door de klant te installeren tijdens de dekkingsperiode van de betreffende hardware. De klant kan extra services aanschaffen voor implementatie van door de klant te installeren firmware.

Tabel 2. Probleempreventie (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
	<p>Aanbevelingen inzake softwareversie</p> <p>HP biedt de klant patchanalyses en doet aanbevelingen voor updates voor alle door Proactive Care support gedekte ondersteunde serverbesturingssystemen*, virtualisatiesoftware* of software voor het besturen van een storageapparaat*. Update-aanbevelingen komen tot stand door een vergelijking van de actuele versieinformatie van de klant met de nieuwste ondersteunde releases om te bepalen of de momenteel geïnstalleerde versie de nieuwste release is. Proactive Care biedt de klant HP's algemene aanbevelingen om kritische lacunes in individuele apparaten of producten te verhelpen.</p> <p>HP kan op verzoek telefonische assistentie bieden bij het installeren van softwarepatches voor ondersteunde software. De klant kan extra services aanschaffen voor installatie van ondersteunde softwareversies en patches.</p> <p>Voor besturingssystemen*, virtualisatiesoftware* of software voor het besturen van een storageapparaat* die niet rechtstreeks door een Proactive Care overeenkomst gedekt worden, maar die draaien op een door Proactive Care support gedekte server of storageapparaat, verstrekt HP éénmaal per jaar een softwareupdatebericht.</p> <p>* Een lijst met door Proactive Care ondersteunde producten met geselecteerde besturingssysteem- en virtualisatiesoftware is beschikbaar op hp.com/go/proactivecaretechnology.</p> <p>Vraag uw HP contactpersoon om meer informatie.</p>
Proactive Scan rapport en aanbevelingen	<p>Tweemaal per jaar voert HP een proactieve scan uit op de door Proactive Care ondersteunde apparaten in de computeromgeving van de klant. Voor HP servers en bepaalde storage- en netwerkproducten biedt deze service een technische assessment om potentiële configuratieproblemen in het systeem te identificeren voordat deze de bedrijfsprocessen van de klant verstoren.</p> <p>HP remote supporttechnologie wordt gebruikt om configuratie- en versiegegevens te verzamelen, over te brengen en te analyseren. Zo worden trends, revisies of parameters opgespoord die de bedrijfsprocessen nadelig kunnen beïnvloeden. Bij de analyse worden de apparaten met behulp van diagnosetools en procedures vergeleken met management best practices of supportadviezen. HP rapporteert de bevindingen, geeft aan welke risico's of problemen actie of onderzoek vergen, signaleert afwijkingen van HP best practices en doet aanbevelingen voor een geschikte aanpak.</p> <p>De klant ontvangt een rapport over de ondersteunde HP servers, storage- en netwerkproducten. Tijdens HP kantooruren is een TAM beschikbaar om op verzoek de implicaties en HP's aanbevelingen met de klant te bespreken. De klant is verantwoordelijk voor de implementatie van de aanbevelingen; hij kan echter extra services aanschaffen om HP assistentie te laten helpen bij het uitvoeren van de aanbevelingen.</p>
Incidentenrapportage	<p>De klant ontvangt elk kwartaal een rapport met zijn incidentenhistorie en een trendoverzicht van de incidenten. De inhoud van het rapport, de incidenten, de oplossingen en de lange-termijntrends kunnen zo nodig met een HP TAM worden besproken.</p>

Tabel 2. Probleempreventie (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Distributie en evaluatie van rapporten	<p>Firmwarerevisie- en softwarepatchanalyserapporten, Proactive Scan rapporten en incidentenrapporten zijn HP's standaard rapporten die elektronisch worden geleverd als onderdeel van deze service. In de rapporten worden trends weergegeven, risico's gesignaleerd en wijzigingen aanbevolen voor apparaten van de klant. Rapporten worden op een beveiligde manier via de HP Customer portal gedistribueerd om vertrouwelijkheid te waarborgen. Rapporten worden gepost in de portalrepository van de klant, waar deze door geautoriseerde gebruikers van de klant kunnen worden opgehaald. Eerdere rapporten blijven in de portal aanwezig en kunnen zo nodig als referentie worden geraadpleegd.</p> <p>Elk rapport kan op verzoek van de klant tijdens een 30 minuten durend gesprek met een HP TAM worden geëvalueerd. De bespreking, die remote wordt gevoerd in de lokale taal (waar ondersteund), geeft de klant nadere uitleg over het rapport, de geïdentificeerde risico's, de aanbevelingen en de langere-termijn trends (alleen incidentenrapport) Tijdens het gesprek kan HP de klant adviseren over een aanpak voor eventueel gesignaleerde problemen.</p>
Basiskennmerken van de remote supportoplossing	<p>HP levert de volgende servicecomponenten in het kader van de remote supportoplossing activiteit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hulp bij installatie van remote supporttechnologie<p>Het gebruik van Remote supporttechnologie is vereist voor de servicekenmerken probleempreventie en remote bewaking aan HP Proactive Care Service. De technologie wordt kosteloos aan HP supportklanten beschikbaar gesteld en dient door de klant te worden geïnstalleerd.</p><p>Om een goed resultaat van HP's remote monitoring met Phone Home functionaliteit en supportoplossingen te waarborgen, biedt HP op verzoek van de klant maximaal 8 uur remote technische assistentie bij eerste installatie en configuratie van de remote supporttechnologie.</p><p>Als onderdeel van deze activiteit zet HP de kenmerken en voordelen van de remote supportoplossing uiteen en adviseert zij over de juiste configuratie op basis van het type en aantal ondersteunde apparaten in de Proactive Care-omgeving van de klant.</p><p>Om te blijven voldoen aan de vereisten voor deze service en dataoverdracht naar HP mogelijk te maken, is de klant verantwoordelijk voor het toevoegen van apparaten aan de configuratie, het installeren van latere upgrades en het onderhouden van zijn contactgegevens in de remote supportoplossing.</p>• Toegang tot online informatie<p>Het HP Support Center, HP's nieuwe supportportal, is een nuttige online hulpbron. Deze gepersonaliseerde portal heeft de volgende kenmerken en toepassingen: HP Insight Online (gepersonaliseerd dashboard), supportforums, indienen van supportcases, drivers, software- en firmwaredownloads, patchmanagement, productpagina's, begeleide probleemoplossing, gangbare problemen, garantie- en contractgegevens en softwareupdates. Meer informatie is beschikbaar op hp.com/go/hpsc.</p>

Tabel 3. Incidentenbeheer

Kenmerk	Specificaties
Efficiëntere afhandeling van servicecalls	<p>De klant 24 uur per dag, 7 dagen per week contact opnemen met HP. Als de klant belt om een kritisch incident te melden, streeft HP ernaar om de klant door te verbinden met een technisch specialist (TSS) of de klant binnen 15 minuten terug te bellen.</p> <p>De technische specialist is ervaren in het oplossen van problemen in complexe computeromgevingen en heeft alle technische kennis en middelen van HP tot zijn beschikking om het incident te verhelpen. Bij hardwareproblemen waar service op locatie vereist is, wordt een hardwarespecialist naar de klantlocatie gestuurd, overeenkomstig het aangeschafte reactieve onsite hardwareserviceniveau van het betreffende apparaat. Naast een eerste probleemopsporing verzamelt de technische specialist informatie over de fout en definieert hij het incident en hanteert een strak casemanagement, waarbij zonodig escalatieprocedures worden gestart en extra technische specialisten worden ingeschakeld.</p> <p>Hardwaresupport onsite responstijden, call-to-repair tijden en softwaresupport remote responstijden kunnen variëren, afhankelijk van de Severity van het incident het aangeschafte onsite dekkingsniveau. De klant bepaalt het niveau van Severity van incidenten wanneer deze een case logt of bevestigt bij HP. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder "Algemene bepalingen".</p> <p>Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en HP de ontvangst daarvan heeft bevestigd*, werkt HP met de klant om het hardware- of softwareprobleem te identificeren en het probleem remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens onsite assistentie te verlenen, kan HP remote diagnosetests uitvoeren met innovatieve automatische tools die verbinding maken met de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident remote op te lossen.</p> <p>Incidenten met gedekte hardware of software kunnen ook gerapporteerd worden aan het HP Support Center, indien lokaal beschikbaar, of via HP's innovatieve automatische rapportagetools die incidenten 24 uur per dag, 7 dagen per week rapporteren. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een case (incident) te registreren, een case-ID toe te kennen en dit case-ID aan de klant te melden via de verstrekte contactgegevens. Vervolgens begint HP met het remote oplossen van het probleem. HP heeft het recht om te bepalen wanneer alle gerapporteerde problemen zijn opgelost.</p> <p>*Meer informatie is te vinden onder 'Algemene bepalingen'.</p>
Verbeterd escalatieproces	<p>HP gebruikt geïntegreerde casemanagement tools en versnelde escalatieprocedures om complexe supportincidenten op te lossen. Voor incidenten met Severity 1 kan HP een CEM (critical event manager) aanstellen die het gehele proces bewaakt en coördineert en die effectief een beroep kan doen op extra expertise om een snellere oplossing van het incident mogelijk te maken.</p> <p>Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder "Algemene bepalingen".</p>
Phone Home functionaliteit	<p>Voor ondersteunde apparaten kan Phone Home functionaliteit ingesteld worden, zodat apparaten serviceincidenten via HP remote supporttechnologie rechtstreeks aan HP kunnen melden. Met HP's automatische tools (of andere ondersteunde software) worden incidenten 24x7 met 'foutinformatie' ingediend en wordt gereageerd overeenkomstig het serviceniveau van het bijbehorende apparaat. Indien geconfigureerd biedt HP Insight Online op één plaats een overzicht van incidenten en oplossingen.</p>
Basis softwaresupport voor niet-HP softwareproducten	<p>Voor selecteerde niet-HP softwareproducten** waarvoor de klant geen Proactive Care support heeft aangeschaft, maar die zich bevinden op door Proactive Care support gedekte hardware, zal HP proberen problemen te verhelpen met aan HP bekende oplossingen. Indien het probleem niet kan worden opgelost, kan op verzoek van de klant Collaborative Call Management worden gestart (meer informatie is beschikbaar onder 'Collaborative Call Management voor niet-HP softwareproducten'). Basis softwaresupport is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.</p>

Tabel 3. Incidentenbeheer (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Collaborative Call Management voor niet-HP softwareproducten	<p>Als HP bepaalt dat een probleem veroorzaakt is door geselecteerde software van een onafhankelijke softwarevendor** en het probleem niet door de klant kan worden opgelost met behulp van bekende, beschikbare oplossingen, zal HP op verzoek van de klant Collaborative Call Management starten met de ISV.</p> <p>Collaborative Call Management kan alleen geleverd worden als de klant passende, actieve supportovereenkomsten heeft met geselecteerde leveranciers en alle vereiste maatregelen heeft getroffen om te zorgen dat HP namens de klant supportcalls kan plaatsen. Collaborative Call Management is van toepassing op geselecteerde niet-HP software indien geen HP Proactive Care voor de software is aangeschaft, maar deze op hardware staat die wel door een Proactive Care contract wordt gedekt.</p> <p>Bij Collaborative Call Management neemt HP voor geselecteerde producten contact op met de softwareleverancier waarmee de klant een supportovereenkomst heeft. HP verstrekt informatie over het probleem van de klant, zoals verkregen tijdens de Basis softwaresupport servicecall (raadpleeg het gedeelte 'Basissupport voor niet-HP softwareproducten' voor meer informatie). De leverancier van de software is vervolgens verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem van de klant. Nadat een collaborative supportcall is overgedragen aan de onafhankelijke softwarevendor, geldt het supportniveau van de overeenkomst tussen de klant en die leverancier.</p> <p>Nadat de softwareleverancier is ingeschakeld, sluit HP het HP serviceverzoek af, maar de klant kan het serviceprobleem met HP hervatten onder verwijzing naar het identificatienummer van het oorspronkelijke gesprek.</p> <p>**Een lijst van niet-HP softwareproducten die in aanmerking komen voor Basis softwaresupport en Collaborative call management is beschikbaar op hp.com/go/collaborativesupport. Naast de producten in deze lijst worden nog andere producten van derde partijen en andere varianten vermeld op hp.com/go/proactivecaretechnology.</p>
Toegang tot kennis en informatie	<p>Als onderdeel van de Proactive Care Service biedt HP toegang tot de HP Customer Portal. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geselecteerde downloadable HP firmware of patches waarvoor een aparte HP softwaresupportovereenkomst moet worden aangeschaft of een abonnement op hardware-gerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere gebruikers nodig is. • Uitgebreide web-gebaseerd zoekmogelijkheden in (niet algemeen toegankelijke) technische supportdocumenten om problemen sneller op te lossen. • Bepaalde, door HP ontwikkelde servicediagnosetools met wachtwoordbeveiliging. • Een web-gebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. De tool helpt problemen sneller op te lossen middels een pre-kwalificatieproces dat het support- of serviceverzoek doorstuurt naar een technicus die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Via deze tool kan de status van elk ingediend support- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken). • Knowledge databases van HP en andere fabrikanten waarin de klant kan zoeken naar bepaalde producten van andere fabrikanten om informatie over een product op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden en deel te nemen aan supportforums. De service kan beperkt worden door toegangsbeperkingen van derden.

Tabel 3. Incidentenbeheer (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Vervangende onderdelen en materialen	<p>HP levert vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP. Klanten die vervangende onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, worden gefactureerd voor de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen op de vervangende onderdelen.</p> <p>Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service. Op supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing.</p> <p>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumgebruik: Onderdelen en componenten die volgens de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische productdatasheet hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximum gebruik hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.</p>
Serviceniveaus voor incidentenbeheer	
Ondersteuning bij hardware- en softwareincidenten	<p>Elk Proactive Care serviceniveau omvat probleempreventie en incidentenbeheer voor hardware- en softwareproducten. Voor ieder Proactive Care serviceniveau levert HP alle basiskennmerken van de probleempreventieservice zoals vermeld in tabel 1 en 2, en de bijbehorende basiskennmerken van de incidentenbeheerservice zoals vermeld in tabel 3.</p> <p>Voor hardwareproducten biedt Proactive Care drie verschillende hardwareserviceniveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP Proactive Care Service op de volgende werkdag • HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7 • HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service <p>In het Proactive Care portfolio worden dezelfde serviceniveaus ook aangeboden met behoud van defecte hardwaremedia (DMR) en met uitgebreid behoud van defecte materialen (CDMR) als extra basiskennmerken.</p> <p>Voor iedere Proactive Care met DMR en CDMR serviceoptie levert HP alle probleempreventie basiskennmerken zoals vermeld in tabel 2, en incidentenbeheer basiskennmerken zoals vermeld in tabel 3. Voor in aanmerking komende producten verleent de DMR service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld wanneer de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem. Behalve DMR verleent de optie CDMR (indien aangeschaft) de klant het recht om nog andere componenten te behouden waarvan HP bepaald heeft dat deze mogelijk data vasthouden, zoals geheugenmodules. De optie CDMR moet gelden voor alle in aanmerking komende componenten in een gedekt systeem waarop data achterblijven. Een overzicht van componenten die onder dit servicekenmerk kunnen worden behouden is beschikbaar in het document op hp.com/services/cdmr.</p> <p>Voor softwareproducten biedt de Proactive Care Service 24 uur per dag, 7 dagen per week softwaresupport, ook op algemeen erkende feestdagen. Nadat een niet-kritisch softwareserviceverzoek (Severity 3 of 4) is geregistreerd, reageert HP binnen 2 uur na registratie van het serviceverzoek. HP biedt correctieve support om aanwijsbare en door de klant reproduceerbare problemen met softwareproducten op te lossen. HP biedt ook support bij het opsporen van problemen die moeilijk te reproduceren zijn. De klant ontvangt assistentie bij het opsporen en oplossen van incidenten met configuratieparameters. Raadpleeg voor kritische softwarerespons (Severity 1 of 2) het kenmerk Efficiëntere afhandeling van servicecalls eerder in dit document.</p> <p>Hieronder vindt u een overzicht van de varianten in Proactive Care hardwareserviceniveaus. Dekkingstijden kunnen per locatie variëren.</p> <p>Neem contact op met uw HP verkooppunt voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>

Tabel 3. Incidentenbeheer (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Supportopties voor hardwareincidenten	
HP Proactive Care Service op de volgende werkdag	<p>HP biedt de volgende reactieve serviceniveaus voor de specifieke apparaten die onder deze optie worden gedekt:</p> <p>Hardwaresupport dekkingstijden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standaard kantooruren, standaard werkdagen (9 x 5): Onsite service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. <p>Onsite responstijd voor hardware:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onsite respons op volgende werkdag: een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de onsite dekkingperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende werkdag na registratie van het serviceverzoek.
HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7	<p>HP biedt de volgende reactieve supportniveaus voor de specifieke apparaten die onder deze optie worden gedekt:</p> <p>Hardwaresupport dekkingstijden:</p> <ul style="list-style-type: none">• 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. <p>Onsite responstijd voor hardware:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onsite respons binnen 4 uur: een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de onsite dekkingperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na registratie van het serviceverzoek. Servicekenmerken worden gedefinieerd in 'Onsite hardwaresupport' en 'Onsite responstijd voor hardware' hieronder.
HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service	<p>HP biedt de volgende reactieve supportniveaus voor de specifieke apparaten die onder deze optie worden gedekt.</p> <p>Hardwaresupport dekkingstijden:</p> <ul style="list-style-type: none">• 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. <p>Hardware call-to-repair tijd:</p> <p>Voor kritische incidenten met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst van het serviceverzoek. Servicekenmerken worden gedefinieerd in het gedeelte 'Onsite hardwaresupport' en 'Hardware call-to-repair tijd verplichting' hieronder. Beschikbaarheid van responstijden is afhankelijk van de afstand van de locatie van de klant tot de dichtstbijzijnde HP supportvestiging. Neem voor meer informatie contact op met HP.</p> <p>Bij niet-kritische incidenten, of op verzoek van de klant, bepaalt HP in overleg met de klant een moment waarop de herstelwerkzaamheden beginnen en gaat op dat moment de call-to-repair tijd in. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder "Algemene bepalingen".</p> <p>De call-to-repair tijd is de periode die begint zodra het eerste serviceverzoek door HP wordt ontvangen en bevestigd of op de met de klant overeengekomen aanvangstijd voor het geplande werk, zoals gespecificeerd in "Algemene bepalingen". De call-to-repair tijd eindigt met de constatering door HP dat de hardware is gerepareerd of wanneer de servicecall wordt gesloten omdat HP heeft bepaald dat geen onsite interventie nodig is.</p>

Tabel 3. Incidentenbeheer (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Supportopties voor hardwareincidenten	<p>Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware vervangen is. HP is niet aansprakelijk voor eventueel dataverlies en het is de verantwoordelijkheid van de klant om passende backupprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een stand-alone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP bepaalt het niveau van testen dat vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. Naar eigen inzicht kan HP besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de call-to-repair verplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP.</p> <p>Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair tijdverplichtingen volledig functioneren. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur.</p> <p>Beheer van de onderdelenvoorraad (alleen bij call-to-repair optie) Ter ondersteuning van HP's call-to-repair reparatieverplichtingen onderhoudt HP een voorraad kritische vervangende onderdelen voor klanten die een call-to-repair optie hebben gekozen. Deze voorraad bevindt zich op een door HP aangewezen locatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde HP vertegenwoordigers die reageren op supportverzoeken.</p>
Updates van softwareproducten en documentatie	<p>Als HP updates voor HP software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen aan de klant geleverd. Voor geselecteerde ondersteunde software van derden levert HP de updates als deze door de derde partij worden uitgebracht of instructies hoe de klant de updates rechtstreeks bij de derde partij kan verkrijgen. De klant ontvangt tevens een toegangscode of licentiecode, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het installeren of gebruiken van de nieuwste softwarerevisie.</p> <p>Voor de meeste HP software en geselecteerde door HP ondersteunde software van derde partijen zijn updates beschikbaar via de Softwareupdate- en Licensingportal van het HP Support Center. De Softwareupdate- en Licensingportal biedt de klant elektronische toegang om updates van softwareproducten en documentatie te ontvangen en proactief te beheren.</p> <p>Voor andere door HP ondersteunde software van andere fabrikanten dient de klant updates direct van de website van de leverancier te downloaden.</p>
Licentie voor het gebruik van softwareupdates	<p>De klant ontvangt een licentie voor het gebruik van de softwareupdates van HP of de door HP ondersteunde derden voor elk systeem, iedere socket, processor, processor-core of eindgebruikerssoftware die door deze service wordt gedekt, zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de oorspronkelijke fabrikant.</p> <p>De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HP voorwaarden van de vereiste onderliggende softwarelicentie van de klant, of overeenkomstig de huidige licentievoorwaarden van de andere softwarefabrikant (indien van toepassing), inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde softwareupdates.</p>
Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie	<p>Voor softwareupdates van HP of door HP ondersteunde derden wordt de aanbevolen leveringsmethode door HP bepaald. De primaire leveringsmethode voor softwareupdates en documentatieupdates is via downloaden van de Softwareupdate- en Licensingportal van HP of de website van de derde partij.</p>

Tabel 4. HP supportresources

Kenmerk	Specificaties
Personalized Support	<p>Personalized Support is een optionele uitbreiding van de Proactive Care Service waarbij een toegewezen onsite HP account support manager (ASM) operationele en technische services en advies over HP best practice geeft om de IT-infrastructuur van de klant in bedrijf te houden. IT-prioriteiten, infrastructuurrisico's en complexiteit worden vroeg in de planningsfase samen met de klant gedefinieerd, zodat de ASM kan helpen bij het opstellen van een plan om potentiële problemen met de beschikbaarheid en/of de prestaties van de infrastructuur aan te pakken. De ASM evalueert tijdens de supportevaluatiegesprekken de voortgang met de klant, om veranderingen in IT-prioriteiten, risico's en complexiteit te signaleren en daarop in te spelen.</p> <p>• Onsite en/of remote operationeel en technisch advies</p> <p>De ASM biedt de Proactive Care klant advies over HP best practices en samenwerking bij projecten, risico's en problemen. Dankzij specifieke kennis van de omgeving van de klant is de ASM bij uitstek in staat om de klant te adviseren over zaken als systeembeheer, upgradeplanning, productgebruik, configuratie, systeemprestaties, probleemanalyse en productkeuze.</p> <p>Deze optie voorziet in vier standaard werkdagen per jaar collaboratief operationeel en technisch advies, die naar behoefte van de klant gepland worden. Deze dagen kunnen vooraf gepland worden of naar behoefte worden gebruikt (mits de ASM beschikbaar is).</p> <p>• Supportplanning</p> <p>Na overleg met het IT beheerteam van de klant stelt de ASM een supportplan op. Er wordt een plan gemaakt om de klant te helpen de risico's voor het bedrijf proactief te reduceren door de IT-behoeften en -prioriteiten en de services die HP daarvoor kan leveren in kaart te brengen. Samen met de klant wordt een leveringsschema opgesteld om deze te helpen zijn doelen te bereiken en het hoogste rendement uit zijn investeringen in IT en service te halen. Om de risico's nog verder te verkleinen wordt het supportplan jaarlijks bijgewerkt, rekening houdend met de tijdens de dekkingsperiode gesignaleerde risico's en verstrekte adviezen. De HP ASM helpt de klant bovendien zijn Proactive Care services van verschillende Proactive Care contracten te coördineren om de levering van proactieve rapporten af te stemmen op het change-managementproces en specifieke behoeften van de klant.</p> <p>• Regelmatige supportevaluatiegesprekken</p> <p>De ASM belegt tweemaal per jaar een formele sessie met de klant, waarin de ASM de geleverde support evalueert en aangeeft welke voordelen de Proactive Care Service activiteiten van HP in de afgelopen zes maanden hebben opgeleverd. De evaluatie omvat de risico's en HP's aanbevelingen die voortkomen uit de proactieve scan, het beheer van firmware/software revisies en de incidentenrapporten waarin is vastgelegd welke voortgang geboekt is en welke terreinen extra aandacht vergen. Tijdens de evaluatie kunnen ook trends, geplande veranderingen of toekomstige projecten in de IT-omgeving van de klant besproken worden en hoe deze de operationele risico's en complexiteit verhogen of juist reduceren.</p>
Personalized support, extra dag	<p>Klanten die meer tijd nodig hebben voor operationeel en technisch overleg dan de optie Personalized Support biedt, kunnen extra dagen aanschaffen met de optie Personalized Support, extra dag. De ASM stelt samen met de klant de behoeften vast en plant de afspraken met HP dienovereenkomstig.</p>
Toegang tot technische expertise via Technical Services of Proactive Select	<p>Technische expertise biedt een flexibele oplossing om de vaardigheden van het eigen IT-team van de klant aan te vullen en capaciteit naar behoefte te leveren. Indien de klant wil beschikken over technische services van HP, is dat mogelijk via het per-event HP Technical Services portfolio of door aanschaf op jaarbasis van Proactive Select credits.</p>

Tabel 5. Reiszones voor service

Beschrijving	Reiszones - specificaties		
Geografische locaties	Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.		
Onsite responstijd voor hardware	De genoemde responstijden gelden alleen voor locaties die zich binnen 40 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich binnen 320 km van de HP supportvestiging bevinden zijn geen extra reiskosten verschuldigd. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht. Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties. Voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden, zoals aangegeven in de tabel hieronder.		
Reiszonetabel voor onsite responstijden voor hardware	Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite hardwarerespons binnen 4 uur	Onsite hardwarerespons op volgende werkdag
	0 - 40 km	4 uur	Volgende dekkingsdag
	41 - 80 km	4 uur	Volgende dekkingsdag
	81 - 160 km	4 uur	Volgende dekkingsdag
	161 - 320 km	8 uur	1 extra dekkingsdag
	321 - 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	2 extra dekkingsdagen
	Meer dan 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources
Hardware call-to-repair tijd verplichting	Hardware call-to-repair service is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties. Hardware call-to-repair service is niet beschikbaar voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich tussen 81 en 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden geldt een aangepaste call-to-repair tijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.		
Reiszones voor hardware call-to-repair tijden	Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	6 uur hardware call-to-repair	
	0 - 80 km	6 uur	
	81 - 160 km	8 uur	
	Meer dan 160 km	Niet beschikbaar	

De informatie in de volgende gedeelten betreft alle beschikbare kenmerken bij HP Proactive Care Pack services en HP Proactive Care Contractuele services.

Beperkingen van de service

Services die worden geleverd in het kader van één Proactive Care supportcontract zijn beperkt tot de IT-omgeving onder het directe, dagelijkse beheer van één IT-manager, in één land. Tenzij anders is aangegeven of overeengekomen, worden proactieve en adviserende services verleend tijdens standaard HP kantooruren. Tenzij anders aangegeven in dit document, geldt de HP Proactive Care Service alleen voor de producten onder het Proactive Care supportcontract.

Indien de klant extra Proactive Care support aanschafft, wordt de bestaande planning voor servicelevering gebruikt. Als de klant de voorkeur geeft aan een andere planning, kan bij aanvang van de service een nieuw leveringsschema worden afgesproken. Producten worden geleverd op basis van de planning.

Voor proactieve kenmerken van deze service is de HP remote supporttechnologie toolsuite vereist. Niet alle apparaten en configuraties worden door deze technologie ondersteund. In dergelijke gevallen biedt HP de klant een procedure voor het verzamelen en naar HP sturen van de vereiste informatie, zodat de betreffende apparaten toch in de rapportage kunnen worden opgenomen. De actuele lijst met ondersteunde apparaten is beschikbaar in de release notes voor Insight Remote Support op hp.com/go/insightremotesupport.

Gedekte producten

Deze service is beschikbaar voor geselecteerde servers, software, storage-apparaten, storage-arrays, netwerkkapparaten en SAN's zoals vermeld op de website hp.com/go/proactivecaretechnology.

Kenmerken van deze service kunnen verschillen of beperkt zijn voor specifieke apparaten of software. Informeer bij het HP verkoopkantoor of deze service op uw locatie beperkt beschikbaar of beschikbaar is.

Aanbevelingen voor probleempreventie zijn gebaseerd op gepubliceerde versies van algemeen beschikbare updates voor de apparaten die gedekt worden door het Proactive Care-contract en zoals geconfigureerd in de remote supporttechnologie.

Algemene beperkingen

Het HP team levert de vereiste proactieve supportcomponenten tijdens standaard HP kantooruren, tussen 8.00 en 17.00 uur, op standaard werkdagen, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen, naar inzicht van HP remote of onsite.

Support buiten kantooruren moet apart worden aangeschaft en is afhankelijk van lokale beschikbaarheid.

HP behoudt het recht om voor elk serviceverzoek vast te stellen dat het is opgelost.

Activiteiten zoals – maar niet beperkt tot – de volgende zijn uitgesloten van deze service:

- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom de klant heeft verzocht
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van de apparatuur

- Services die noodzakelijk zijn omdat de klant eerder advies van HP om de betreffende problemen te voorkómen niet heeft opgevolgd
- Backup en herstel van het besturingssysteem, andere software en data
- Implementatie van eventuele aanbevelingen die HP in het kader van deze service heeft gedaan
- Installatie van door de klant te installeren firmware en/of softwareupdates

Hardware call-to-repair verplichting

Als een voorafgaande audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repair service pas vijf werkdagen na het voltooiën van de audit in. HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren indien essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd.

Hardware call-to-repair opties staan vermeld in het gedeelte 'Supportopties voor hardwareincidenten' (zie tabel 3). Alle call-to-repair tijden zijn afhankelijk van lokaal beschikbare resources. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor gedetailleerde informatie over de beschikbaarheid.

De hardware reparatietijdverplichting kan afwijken voor specifieke producten.

Call-to-repair verplichtingen zijn niet van toepassing als de klant ervoor kiest dat HP extra tijd besteedt aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Als de klant om geplande service verzoekt, begint de reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Call-to-repair opties en onsite responstijden gelden niet voor reparatie of vervanging van defecte of lege batterijen voor geselecteerde enterprise storagearrays en enterprise tapeproducten.

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, onsite service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals toetsenbord, muis, bepaalde vaste schijven of andere onderdelen die door HP zijn geclassificeerd als Customer Self Repair (CSR) parts, of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant en voldoet aan de eventueel overeengekomen call-to-repair tijd.

In gevallen waarin de klant het aanbevolen CSR-onderdeel accepteert en dit geleverd wordt om de werking van het systeem te herstellen, is het onsite serviceniveau niet van toepassing. In deze gevallen zendt HP de Customer Self Repair onderdelen die kritisch zijn voor de werking van het product direct naar de locatie van de klant. Meer informatie over het CSR-proces en de onderdelen is beschikbaar op hp.com/go/selfrepair.

In geval van de volgende activiteiten of situaties wordt de call-to-repair tijdmeting (indien van toepassing) opgeschort totdat deze voltooid of opgelost zijn:

- Elke actie of nalatigheid van de klant of een derde partij die het reparatieproces hindert
- Automatische recoveryprocessen die het gevolg zijn van een hardwaredefect, zoals het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme of sparing-procedures
- Alle andere activiteiten die geen deel uitmaken van de hardwarereparatie, maar die wel nodig zijn om te controleren of het hardwaredefect verholpen is, zoals het opnieuw opstarten van het besturingssysteem

HP behoudt zich het recht voor de call-to-repair verplichting te wijzigen die geldt voor de specifieke productconfiguratie, locatie en omgeving van de klant. Dit wordt bepaald bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources.

Onsite hardwaresupport

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, onsite service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. Andere leveringswijzen zijn bijvoorbeeld: levering van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of andere onderdelen die zijn geclassificeerd als Customer Self Repair Parts, of levering van een gehele vervangend unit. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

Een onsite responstijd geldt niet als de service via remote diagnose, remote support of een andere eerder beschreven methode kan plaatsvinden.

Responstijden zijn afhankelijk van de afstand van uw locatie tot de dichtstbijzijnde HP supportvestiging. Neem contact op met uw HP Services accountmanager voor informatie over de beschikbaarheid van services.

Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer gaan functioneren. Bij bepaalde producten kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP.

Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (onsite of remote, naar goedgevoelen van HP) totdat de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als onderdelen of extra resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor onsite support van desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware vervangen is.

Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden, dekt en vervangt HP voor geselecteerde enterprise storage arrays en enterprise tapeproducten defecte of lege batterijen die kritisch zijn voor de werking van het gedekt product.

Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen zal HP zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om overeenkomstig het aangeschafte reactieve onsite dekkingsniveau van het betreffende apparaat onsite te reageren.

Onsite responstijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd, zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen'. De onsite responstijd eindigt op het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten omdat HP heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is.

Responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt door op de volgende dag waarvoor een dekkingstijd bestaat. De responstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met serviceniveau-opties. De responstijden kunnen variëren afhankelijk van lokale beschikbaarheid. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.

In gevallen waarin een CSR-onderdeel geleverd wordt om de werking van de hardware te herstellen, is de eventuele onsite responstijd niet van toepassing. In deze gevallen zendt HP de Customer Self Repair onderdelen die kritisch zijn voor de werking van het product direct naar de locatie van de klant. Meer informatie over het CSR-proces en de onderdelen is beschikbaar op: hp.com/go/selfrepair.

Software

Indien klanten meerdere systemen op dezelfde locatie hebben, kan HP besluiten minder fysieke mediasets met software- en documentatie-updates bij deze service te leveren.

Softwareupdates zijn niet voor alle softwareproducten beschikbaar. Als dit servicekenmerk niet beschikbaar is, wordt het niet opgenomen in de service.

Voor sommige producten omvatten softwareupdates slechts kleine wijzigingen. Nieuwe softwareversies moeten dan apart worden aangeschaft.

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen

De optionele servicekenmerken voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen gelden alleen voor in aanmerking komende componenten die wegens een storing door HP zijn vervangen. Ze gelden niet bij vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Data-vasthoudende componenten die door HP zijn gekwalificeerd als verbruiksartikelen en/of die volgens de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hun maximaal ondersteunde levensduur en/of hun maximum gebruik hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen.

Servicedekking voor het behoud van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen voor opties die volgens HP afzonderlijke dekking vereisen moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen indien HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen (zoals wanneer vervanging van defecte componenten die data vasthouden significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR DE INHOUD OF VERNIETIGING VAN DOOR DE KLANT IN BEZIT GEHOUDEN SCHIJVEN OF COMPONENTEN DIE DATA VASTHOUDEN. NIETTEGENSTAANDE ENIGE STRIJDIGE INFORMATIE IN HP'S HUIDIGE STANDAARD VERKOOPVOORWAARDEN OF IN DE TECHNISCHE DATASHEET ZIJN HP OF GELIËERDE BEDRIJVEN, ONDERAANNEMERS OF LEVERANCIERS VAN HP IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INCIDENTELE, BIJZONDERE OF GEVOLGSCHADE OF SCHADE ALS GEVOLG VAN VERLIES OF MISBRUIK VAN DATA IN HET KADER VAN DEZE SERVICE VOOR HET BEHOUDEN VAN DEFECTE MEDIA OF HET UITGEBREIDE BEHOUD VAN DEFECTE MATERIELEN.

Vereisten voor de service

HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan HP snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HP bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat de vereiste voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair tijdverplichtingen volledig functioneren. De hardware call-to-repair verplichting gaat pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in. Tot die tijd wordt de service voor de gedekte hardware geleverd met een onsite responstijd van 4 uur.

HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren indien essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

Bij hardware call-to-repair opties vereist HP dat de klant, om levering van de service mogelijk te maken, de juiste HP remote supportoplossing met een veilige verbinding naar HP installeert.

De installatie en het gebruik van HP remote supporttechnologie, met inbegrip van de installatie en activering van eventuele agents en dataoverdracht naar HP, is vereist om de servicekenmerken probleempreventie en remote bewaking van Proactive Care Service te leveren. Zolang de klant de remote supporttechnologie niet geïmplementeerd heeft, is HP niet verplicht om de proactieve scan en firmwarerelease- en softwarepatchanalyse en aanbevelingen te leveren. De klant blijft evenwel volledig verantwoordelijk voor betaling van alle kosten in verband met de levering van Proactive Care Service.

Installatie van door de klant te installeren firmware en software is de verantwoordelijkheid van de klant. Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmware- en softwareupdates te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle extra kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins tussen HP en de klant is overeengekomen.

Om deze service te kunnen aanschaffen, dient de klant een geldige licentie te bezitten voor het gebruik van de meest recente revisie van het softwareproduct op het moment dat de supportovereenkomst ingaat. In andere gevallen kan een extra heffing gelden om de service toegankelijk te maken voor de klant.

De optie Personalized Support kan alleen worden aangeschaft als de klant een bestaande Proactive Care overeenkomst heeft of als de optie tegelijk met HP Proactive Care Service wordt aangeschaft. De optie Personalized support extra dag kan alleen worden toegevoegd als de klant een bestaande Proactive Care Personalized supportovereenkomst heeft of als de optie tegelijk met Personalized support wordt aangeschaft.

Verplichtingen van de klant

Indien de klant de genoemde verantwoordelijkheden van de klant niet vervult, zal HP of een door HP geautoriseerd serviceleverancier i) niet verplicht zijn om de service volgens specificatie te leveren, of ii) de service op kosten van de klant leveren tegen de geldende uur- en materiaaltarieven.

De klant dient tijdig accurate en complete informatie te verstrekken die HP nodig heeft op de service te leveren.

Voor de proactieve services die bij Proactive Care geleverd worden dient de klant HP de contactgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer) te verstrekken van de systeembeheerder die primair verantwoordelijk is voor de operationele stabiliteit van de door Proactive Care gedekte infrastructuur. Indien de optie Personalized Support voor Proactive Care is aangeschaft, dient de klant een contactpersoon en een intern team aan te wijzen die samenwerken met de HP Account Support Manager bij activiteiten die in het kader van deze optie worden uitgevoerd.

De call-to-repair verplichting kan alleen worden nagekomen indien de klant HP direct onbeperkte toegang verleent tot het systeem. De call-to-repair tijd verplichting is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraagd of geweigerd wordt. Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Indien gevraagd dient de Klant HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen en proactieve activiteiten. De klant zal:

- Zelftests starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- Firmware-updates en patches installeren die door de klant geïnstalleerd kunnen worden
- 'Scripts' voor dataverzameling uitvoeren namens HP als deze niet via remote supporttechnologie kunnen worden gestart
- Alle informatie verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- Op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

De klant is verantwoordelijk voor het installeren en configureren van alle ondersteunde apparaten en het onderhouden van de juiste HP remote supportoplossing met een veilige verbinding naar HP. De klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van alle noodzakelijke resources overeenkomstig de Release Notes van de HP remote supportoplossing om levering van de service en de opties mogelijk te maken. De klant moet ook de hardware ter beschikking stellen die nodig is om de remote supportoplossing te hosten. Als de klant een HP remote supportoplossing installeert, moet deze tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing waarmee HP reageert op een apparaatdefect. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Voor geplande calls moet de klant de apparatuur op het afgesproken tijdstip voor HP beschikbaar maken voor herstelwerkzaamheden.

Als CSR-onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant de defecte onderdelen of producten binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Indien HP een defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als een onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen, te betalen voor het betreffende onderdeel of product.

HP levert alleen HP Collaborative Call Management als de klant een actieve supportovereenkomst heeft met de softwarevendor voor het vereiste serviceniveau en de kenmerken op basis waarvan de klant servicecalls kan plaatsen bij de vendor en van deze support ontvangt. Als de vendor dit vereist, moet de klant alle noodzakelijke maatregelen nemen om te zorgen dat HP verzoeken kan indienen namens de klant. De klant moet HP bovendien alle informatie verstrekken die HP nodig heeft om namens de klant een serviceverzoek in te dienen bij de softwarevendor. HP kan calls niet overdragen aan de vendor en is niet verantwoordelijk als dit niet gebeurt. HP's verplichting is beperkt tot het plaatsen van support calls. Aanschaf van Collaborative Call Management betekent niet dat de supportovereenkomst tussen de klant en de vendor wordt overgedragen aan HP. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn verplichtingen onder de betreffende overeenkomst, met inbegrip van alle betalingen en de kosten die voortkomen uit het plaatsen van servicecalls bij de leverancier. HP is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmware-updates, CSR-onderdelen en vervangende units die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om eventuele preventieve aanbevelingen te testen en de compatibiliteit met de eigen IT-omgeving te waarborgen voordat deze in een productieomgeving geïmplementeerd worden. Vóór implementatie van aanbevelingen dient de klant alle vereisten vooraf, procedures en voorwaarden die gespecificeerd zijn in de documentatie bij de update te lezen en te begrijpen.

De klant dient samen met HP de levering te plannen van de kenmerken van de Proactive Care Service die meerdere keren per jaar moeten worden geleverd. De levering wordt telkens voor een periode van 12 maanden gepland. Activiteiten of diensten kunnen niet van een periode van 12 maanden naar de volgende worden doorgeschoven.

De klant zal:

- Zich registreren voor het gebruik van de elektronische faciliteiten van HP of de derde partij om toegang te krijgen tot kennisdatabases en productinformatie. HP verstrekt de klant de noodzakelijke registratie-informatie; bovendien moet de klant voor bepaalde producten mogelijk vendor-specifieke voorwaarden accepteren voor het gebruik van de elektronische faciliteit
- Alle bij deze service behorende originele softwarelicenties, licentie-overeenkomsten, licentiecodes en registratiegegevens van abonnementsservices bewaren en op verzoek aan HP overleggen
- Se verantwoordelijkheid nemen om de software-update te downloaden of deze aan te vragen op media (indien beschikbaar), zodra de klant – schriftelijk of per e-mail – daarover bericht ontvangt
- Alle softwareproducten gebruiken volgens de huidige HP voorwaarden van de vereiste onderliggende HP softwarelicentie van de klant of, indien van toepassing, volgens de huidige licentievoorwaarden van een andere softwarefabrikant, inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde software-updates

Indien door HP vereist, moet de klant of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger de hardwareproducten binnen tien (10) dagen na aankoop van deze service activeren volgens de registratie-instructies in de HP Care Pack documentatie of in het door HP verstrekte e-maildocument, of anderszins volgens de aanwijzingen van HP. Indien een gedekt product naar een andere locatie wordt overgebracht, dient de activering en registratie (of aanpassing van de bestaande HP registratie) binnen tien dagen na deze verandering plaats te vinden.

De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen vertrouwelijke gegevens. De klant is verantwoordelijk voor het opschonen en het verwijderen van data van producten die bij reparatie vervangen worden en aan HP geretourneerd worden, teneinde de veiligheid van de data van de klant te waarborgen. Kijk voor meer informatie over de verantwoordelijkheden van de klant, met inbegrip van de verantwoordelijkheden die worden beschreven in de HP Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers, op hp.com/go/mediahandling.

Indien de klant onderdelen wenst te behouden onder de serviceopties voor het behoud van defecte media en/of het uitgebreide behoud van defecte materialen, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- Fysieke controle op de gedekte componenten die data vasthouden tijdens support door HP; HP is niet verantwoordelijk voor de data op de componenten die data vasthouden
- Vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de betreffende component bevinden
- Een geautoriseerd vertegenwoordiger moet aanwezig zijn om de defecte componenten die data vasthouden te behouden, vervangende componenten te accepteren, HP identificatiegegevens te verstrekken over elke behouden component en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen dat de componenten zijn behouden

- Vernietiging van de component die data vasthoudt en/of zorgen dat deze niet meer wordt gebruikt
- Vernietiging van alle behouden componenten die data vasthouden volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor componenten die data vasthouden die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of producten aan HP worden geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een case (incident) te registreren en het case-ID, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen aan de klant door te geven. N.B.: voor voorvallen die binnenkomen via de HP elektronische tools voor remote support, moet HP contact opnemen met de klant en samen met deze de Severity van het incident bepalen en toegang verkrijgen tot het systeem voordat de hardware call-to-repair tijd of de hardware onsite responstijd kan starten.

Hardwaresupport onsite responstijden, call-to-repair tijden en softwaresupport remote responstijden kunnen variëren, afhankelijk van de Severity van het incident. De klant bepaalt het niveau van Severity van incidenten.

Severity van incidenten wordt als volgt gedefinieerd:

- Severity 1 – Critical down: bijvoorbeeld uitval van een productie-omgeving; productiesysteem of productie-applicatie defect of loopt ernstig risico; optreden van datacorruptie/verlies of risico; ernstige gevolgen voor het bedrijf; er zijn veiligheidsproblemen
- Severity 2 – Critically degraded: bijvoorbeeld ernstige beperking van een productie-omgeving; productiesysteem of productie-applicatie onderbroken of onveilig; risico van herhaling; aanzienlijke gevolgen voor het bedrijf
- Severity 3 – Normaal: bijvoorbeeld uitval of slechte werking van niet-productiesysteem (testsysteem); productiesysteem of productie-applicatie werkt slecht maar een noodoplossing is beschikbaar; verlies van niet-kritische functionaliteit; beperkte gevolgen voor het bedrijf
- Severity 4 – Laag: geen gevolgen voor bedrijf of gebruikers

Bestelinformatie

Alle units en opties waarvoor aparte HP Care Pack services verkocht worden, moeten besteld worden met hetzelfde serviceniveau als het product of de enclosure waarin ze geïnstalleerd zijn, indien dat serviceniveau voor de units en opties beschikbaar is.

Vanwege het geïntegreerde karakter van de servicecomponenten is Proactive Care is niet geschikt om te worden verkocht voor configuraties met alleen software. Voor software en hardware moet hetzelfde Proactive Care serviceniveau worden verkocht.

Lokale beschikbaarheid: de klant kan support bestellen uit HP's actuele supportaanbod. Sommige services, kenmerken en dekkingen (en de bijbehorende producten) zijn niet in alle landen beschikbaar.

De serviceoptie voor het uitgebreide behoud van defecte materialen kan alleen worden besteld als ook de serviceoptie voor het behouden van defecte media wordt besteld.

Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Proactive Care Service contact op met uw HP accountmanager onder verwijzing naar het volgende productnummer (x geeft de serviceduur in jaren aan: opties zijn 3, 4 of 5 jaar).

HP Proactive Care configureerbare/flexibele Care Pack services zijn als volgt leverbaar:

- HP Proactive Care Service op de volgende werkdag (H1K90Ax)
- HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7 (H1K92Ax)
- HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service (H1K94Ax)
- HP Proactive Care Service op de volgende werkdag met DMR (H1K91Ax)
- HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7 met DMR (H1K93Ax)
- HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service met DMR (H1K95Ax)
- HP Proactive Care Personalized Support (H4B58Ax)
- HP Proactive Care Personalized Support, extra dag (H4B59Ax)

HP Proactive Care contractuele services zijn als volgt leverbaar:

- HP Proactive Care Service op de volgende werkdag (H1K90AC)
- HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7 (H1K92AC)
- HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service (H1K94AC)
- HP Proactive Care Service op de volgende werkdag met DMR (H1K91AC)
- HP Proactive Care Service binnen 4 uur, 24 x 7 met DMR (H1K93AC)
- HP 6-uur call-to-repair Proactive Care Service met DMR (H1K95AC)
- HP Proactive Care Personalized Support (H4B58AC)
- HP Proactive Care Personalized Support, extra dag (H4B59AC)

Uw HP account manager of HP reseller kan u een complete lijst geven van vaste HP Proactive Care niet-configureerbare/vaste Care Pack Services.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Proactive Care Service of andere HP Systems Support services contact op met het HP verkoopkantoor, of kijk op de volgende websites:

- HP supportservices: hp.com/services/support
- HP Care Pack Services: hp.com/services/carepack

Meld u aan voor updates
hp.com/go/getupdated



Delen met collega's

© 2012-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om de informatie in dit document kan zonder voorafkondiging te wijzigen. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie, expliciet of impliciet, wettelijk of feitelijk. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

Voor HP Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond.

4AA3-8855NLE, januari 2014, Rev. 3

