

HP Software Support Service



HP Care Pack en contractservices, onderdeel van HP Care



Toegang tot technische HP resources voor probleemoplossing



Via een abonnement besparen op de aanschafkosten voor afzonderlijke software-updates



Schept de condities voor betere systeemprestaties en minder downtime door softwaredefecten



Updates op software van HP en bepaalde andere fabrikanten tegen voorspelbare kosten



HP Software Support Service biedt uitgebreide softwareservices voor HP software en bepaalde door HP ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten. Met HP Software Support Service hebt u ook toegang tot HP technici voor hulp bij het oplossen van problemen met het implementeren en gebruiken van software.

Servicekenmerken

- Toegang tot technische resources
- Probleemanalyse en -oplossing
- Escalatiebeheer
- Licentie voor het gebruik van software-updates
- Updates van softwareproducten en documentatie
- Support voor softwarefuncties en operationele support
- Remote toegang
- Probleemisolatie
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- Dekkingsperiode
- Door HP aanbevolen methoden voor software- en documentatie-updates
- Software-installatie op afstand

HP publiceert updates op software en handleidingen zodra die beschikbaar zijn. Updates voor bepaalde, door HP ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten worden beschikbaar gesteld zodra deze door de oorspronkelijke softwarefabrikant worden uitgebracht. HP Software Support Service bevat ook de licentie voor het gebruik van software-updates voor elk systeem, elke processor of elke eindgebruikerssoftwarelicentie, conform de originele softwarelicentie van HP of de oorspronkelijke fabrikant.

HP Software Support Service biedt tevens elektronische toegang tot uitgebreide product- en supportinformatie, met behulp waarvan uw IT-medewerkers essentiële, commercieel beschikbare informatie kunnen vinden. Voor producten van derden geldt dat toegang afhankelijk is van de beschikbaarheid van de informatie bij de fabrikant.

Specificaties servicekenmerken

KENMERK	LEVERINGSSPECIFICATIES
Toegang tot technische resources	De klant heeft toegang tot technische resources van HP via telefoon, elektronische communicatie of fax (indien beschikbaar) voor hulp bij het oplossen van problemen met de installatie of het gebruik van de software. Een geautoriseerde vertegenwoordiger van HP neemt contact op met de klant en start de softwaresupportservice binnen twee uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingperiode valt.
Probleemanalyse en -oplossing	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. Daarnaast ontvangt de klant hulp bij het opsporen en identificeren van problemen met configuratieparameters voor ondersteunde configuraties.
Escalatiebeheer	HP hanteert formele escalatieprocedures voor hulp bij het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert het escalatieproces en kan een beroep doen op de expertise van HP technici om het probleem op te lossen. Voor bepaalde softwareproducten van derden waarvoor HP softwaresupport en updateservices levert, hanteert HP de met de derde partij overeengekomen escalatieprocedures om te helpen met het oplossen van het probleem.
Licentie voor het gebruik van software-updates	<p>De klant ontvangt een licentie voor het gebruik van de software-updates van HP of de door HP ondersteunde externe software voor elk systeem, elke processor of elke eindgebruikerssoftwarelicentie die door deze service wordt gedekt, zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de derde partij.</p> <p>De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HP voorwaarden bij de vereiste onderliggende softwarelicentie van de klant, of overeenkomstig de huidige licentievoorwaarden van de andere softwarefabrikant (indien van toepassing), inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden.</p>
Updates van softwareproducten en documentatie	<p>Als HP updates voor HP software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen beschikbaar gesteld aan de klant. Voor bepaalde ondersteunde software van derden levert HP de updates als deze door de derde partij worden uitgebracht, of instructies hoe de updates rechtstreeks bij de derde partij kunnen worden verkregen. De klant ontvangt tevens een toegangscode of licentiecode, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het downloaden, installeren of gebruiken van de nieuwste softwarerevisie.</p> <p>Voor de meeste HP software en bepaalde door HP ondersteunde software van derde partijen zijn updates beschikbaar via de volgende procedure: Stuur een e-mail naar e-sw-ops-support@hp.com met 'Software Updates Portal' als onderwerpregel en de naam van uw oplossing in de hoofdtekst van de e-mail.</p> <p>Voor andere door HP ondersteunde software van andere fabrikanten moet de klant updates mogelijk direct van de website van de leverancier downloaden.</p>

Specificaties servicekenmerken (vervolg)

KENMERK	LEVERINGSSPECIFICATIES
Support voor softwarefuncties en operationele support	HP verschaft commercieel beschikbare informatie over de nieuwste productkenmerken, bekende problemen en beschikbare oplossingen en biedt operationeel advies en hulp.
Remote toegang	<p>Naar inzicht van HP en met toestemming van de klant kunnen bepaalde tools voor remote toegang worden ingezet bij de probleemoplossing. HP is hierdoor in staat interactief met de klant te werken en remote diagnoses te stellen bij problemen met het systeem van de klant.</p> <p>De klant kan ervoor kiezen om tools voor remote toegang in te zetten bij de afhandeling van serviceverzoeken. Hierbij mogen alleen door HP geleverde en goedgekeurde tools worden gebruikt.</p>
Probleemisolatie	Probleemisolatie voor het softwareproduct is inbegrepen. De klant wordt geïnformeerd als het probleem de hardware van de klant betreft. Als de hardware van de klant wordt gedekt door een HP Hardware Maintenance Onsite serviceovereenkomst, wordt uit naam van de klant een serviceverzoek gelogd. Voor problemen met hardware die niet door een HP Hardware Maintenance Onsite serviceovereenkomst wordt gedekt, wordt – als de klant daarmee instemt – een per-call serviceverzoek gelogd.
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot bepaalde commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde tools. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van bepaalde HP software- en firmwarepatches, een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers. • Uitgebreide webgebaseerde zoekmogelijkheden in technische supportdocumenten voor snelle probleemoplossing. • Een webgebaseerde tool om vragen direct in te dienen bij het HP Global Solution Center. 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 of andere fabrikanten om te zoeken naar bepaalde producten van derden, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden, deel te nemen aan supportforums en softwarepatches te downloaden. <p>Als u bij HP een oplossing en een softwarecontract of care pack hebt gekocht, hebt u recht op updates.</p> <p>Ga als volgt te werk om een update te verkrijgen of uw licentie te vernieuwen: Stuur een e-mail naar e-sw-ops-support@hp.com met 'Software Updates Portal' als onderwerpregel en de naam van uw oplossing in de hoofdtekst van de e-mail.</p>
Dekkingsperiode	<p>De dekkingsperiode is de tijd dat services beschikbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaardkantooruren, standaardwerkdagen (standaardservice): de service is beschikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, behalve algemeen erkende feestdagen. Deze dekking geldt als Software Support 9x5 is aangeschaft. Serviceverzoeken die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op de volgende dag waarop de klant een dekkingsperiode heeft (dit kan per regio verschillen). • 24x7 (optionele service): de service is 24 uur per dag beschikbaar, van maandag t/m zondag, inclusief feestdagen bij HP. Deze dekking geldt als Software Support 24x7 is aangeschaft.

Specificaties servicekenmerken (vervolg)

KENMERK	LEVERINGSSPECIFICATIES
Responsniveaus voor support	<p>HP bepaalt de urgentie van een supportverzoek.</p> <p>De volgende supportserviceniveaus voor respons worden toegepast (berekend vanaf het moment dat het klantticket wordt gelogd door HP tot het moment dat HP terug communiceert naar de klant):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urgentieniveau 1: 4 uur op werkdagen • Urgentieniveau 2: Volgende werkdag • Urgentieniveau 3: 2 werkdagen <p>Definitie van urgentieniveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urgentieniveau 1: een catastrofaal probleem dat ernstige gevolgen kan hebben voor het vermogen van de klant om zaken te doen. Dit betekent dat de systemen en/of producten van de klant niet werken en dat de klant niet kan printen (meer dan 50% van de locaties van de klant zijn getroffen), en dat er geen procedurele tijdelijke oplossing is. • Urgentieniveau 2: Een probleem met grote impact waarbij de bedrijfsactiviteiten van de klant worden verstoord. Er is wel capaciteit om af te printen en de noodzakelijke bedrijfsactiviteiten te onderhouden. Het probleem kan mogelijk worden verholpen door vóór de volgende geplande commerciële release van het product een fix op het systeem van de klant te installeren. • Urgentieniveau 3: Een probleem met gemiddelde tot lage impact waarbij niet-kritieke functionaliteit gedeeltelijk verloren gaat. Het probleem heeft gevolgen voor bepaalde bedrijfsactiviteiten, maar de klant kan blijven functioneren. Dit kan een klein probleem zijn met beperkt verlies of geen verlies van functionaliteit of impact op de bedrijfsactiviteiten van de klant.
Door HP aanbevolen methoden voor software- en documentatie-updates	<p>Voor software- en documentatie-updates van HP of door HP ondersteunde software van derden wordt de aanbevolen leveringsmethode door HP bepaald. De primaire leveringsmethode voor software- en documentatie-updates is via downloaden van de Software-update- en Licensingportal of de website van de derde partij.</p>
Software-installatie op afstand	<p>HP biedt de klant services voor software-installatie op afstand voor zowel HP software als door HP ondersteunde software van derden. Een vertegenwoordiger van HP werkt samen met de klant om ervoor te zorgen dat licentieregistraties, oplossingsontwerpen en implementatiedocumentatie op tijd worden voltooid en dat aan de vereisten voor installatie wordt voldaan. Deze installatieservices worden geleverd conform de gedefinieerde leveringen in de care packs voor professionele services. Deze care packs zijn beschikbaar tegen een extra vergoeding en kunnen afzonderlijk worden aangeschaft bij HP.</p>

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant dient:

- Alle originele softwarelicenties, licentieovereenkomsten, licentiecodes en registratiegegevens van abonnementsservices van deze service te bewaren en op verzoek aan HP te overleggen.
- Alle softwareproducten te gebruiken volgens de actuele 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.
- Actie te ondernemen als hij meldingen over softwareproductupdates en producten die niet meer leverbaar zijn, ontvangt van het HP Support Center;
- Zich te registreren bij een door HP of een derde partij gehoste elektronische faciliteit om softwareproductinformatie te verkrijgen en softwarepatches te downloaden.

Beperkingen van de service

De in dit document gespecificeerde responstijd wordt gegeven als gemiddelde initiële responstijd op supportverzoeken van klanten. Responstijddoelen zijn geen wettelijke vereiste en HP is niet verplicht om altijd binnen de genoemde tijd te reageren.

Voor support op software met een vaste licentietermijn kan de toegang van de klant tot HP's technische resources beperkt zijn tot het loggen van supportverzoeken via internet.

Software-updates zijn niet voor alle softwareproducten beschikbaar. Op verzoek levert HP de klant een lijst van softwareproductseries waarvoor momenteel geen software-updates beschikbaar zijn. Als dit servicekenmerk niet beschikbaar is, wordt het niet opgenomen in de service.

Voor sommige producten omvatten software-updates slechts kleine wijzigingen. Nieuwe softwareversies moeten dan apart worden aangeschaft. Op verzoek van de klant levert HP een lijst van softwareproductseries waarvoor levering en gebruik van nieuwe versies niet in deze service zijn inbegrepen.

Vereisten voor de service

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.

Deze service moet worden aangeschaft voor elk systeem, elke processor of elke eindgebruiker in de omgeving van de klant waarvoor support is vereist.

Voor bepaalde producten van derden biedt deze service de klant de mogelijkheid om (in plaats van een initiële softwareproductlicentie aan te schaffen) de huidige versie van de software en alle software-updates die tijdens de looptijd van de supportovereenkomst worden uitgebracht, te downloaden van een website van HP of een derde partij.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Levering aan de klant van bepaalde software-updates, licentieovereenkomsten en licentiecodes van andere fabrikanten kan rechtstreeks door de andere fabrikant geschieden.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Software Support Service contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Kijk voor meer informatie op:
hp.com/go/cpc

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP servicevoorwaarden die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten en de Algemene Voorwaarden van HP en de HP garantie maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

