

# HP Hardware Support

## Onsite Service

HP Care Pack Service



HP Hardware Support Service biedt remote assistentie van hoge kwaliteit en on-site support voor uw HP en Compaq hardware en daarvoor in aanmerking komende hardwareproducten van andere fabrikanten, zodat u de beschikbaarheid en productiviteit van uw apparatuur kunt verhogen.



Met HP Hardware Support Onsite Service worden technische problemen met door de service gedekte hardware tijdig en professioneel opgelost, zodat u erop kunt vertrouwen dat uw hardware weer snel operationeel is.

U hebt keuze uit diverse service opties, verschillende responstijden en dekkingperioden om flexibel in uw specifieke servicebehoeften te voorzien.

Voordelen	Voornaamste kenmerken
<p>Deze service biedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere bedrijfsproductiviteit dankzij een verbeterde beschikbaarheid</li> <li>• Meer rendement op uw IT-investering</li> <li>• Gemakkelijke on-site support</li> <li>• Support van hoge kwaliteit die geleverd wordt door HP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remote diagnose en support bij problemen</li> <li>• On-site hardwaresupport</li> <li>• Materialen en onderdelen zijn inbegrepen</li> <li>• Keuze uit dekingsperiodes</li> <li>• Keuze uit responstijden</li> <li>• Werken tot het probleem is opgelost</li> <li>• Escalatiemanagement</li> <li>• Toegang tot elektronische supportinformatie en -services</li> <li>• Elektronische remote support (alleen bij bepaalde producten)</li> </ul>

**Specificaties**  
**Tabel 1. Servicekenmerken**

Kenmerk	Leveringsspecificaties
---------	------------------------

<p><b>Remote diagnose en support bij problemen</b></p>	<p>Als de klant een serviceverzoek heeft ingediend via een speciaal HP support telefoonnummer, werkt HP samen met de klant tijdens de dekingsperiode om het hardwareprobleem vast te stellen. Alvorens on-site assistentie te leveren, kan HP diagnose op afstand starten via elektronische remote support tools (indien beschikbaar) die toegang bieden tot de apparatuur, of via andere methoden voor probleemoplossing op afstand.</p> <p>Ongeacht de dekingsperiode van de klant kunnen problemen met gedekte hardware 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch of elektronisch (afhankelijk van lokale beschikbaarheid) aan het HP Response Center worden gemeld. Serviceverzoeken die buiten de in de supportovereenkomst vastgelegde dekingsperiode zijn ontvangen, worden geregistreerd voor de eerstvolgende dag waarvoor een dekingsperiode bestaat. HP behoudt het recht om de definitieve oplossing van alle gerapporteerde problemen te bepalen. On-site responstijden kunnen afwijken wanneer serviceverzoeken elektronisch of buiten de aangeschafte dekingsperiode worden ingediend.</p>
--	--

<p><b>On-site hardwaresupport</b></p>	<p>Bij technische hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een geautoriseerd HP vertegenwoordiger technische support om gedekte hardwareproducten weer operationeel te maken. Bij bepaalde printers, pc's, ProLiant, Intel® Pentium® en Xeon™ servers en netwerk- en opslagproducten 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.</p> <p>Daarnaast kan HP technische verbeteringen aanbrengen om ervoor te zorgen dat de hardwareproducten correct werken en de compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen in stand te houden. HP kan, naar eigen inzicht, firmware-updates installeren die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support van de gedekte apparatuur mogelijk te maken.</p>
---------------------------------------	---

<p><b>Materialen</b></p>	<p>HP levert alle onderdelen en materialen voor support die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materialen voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP.</p>
--------------------------	---

<p><b>Dekingsperiode</b></p>	<p>De dekingsperiode geeft de uren aan tijdens welke de beschreven services on-site of remote worden verleend.</p> <p>Serviceverzoeken die buiten deze periode zijn ontvangen, worden geregistreerd voor de eerstvolgende dag waarvoor een dekingsperiode bestaat.</p> <p>Voor in aanmerking komende producten zijn de volgende dekingsperiodes beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standaard kantooruren, normale werkdagen (9 x 5):</b> service is 9 uur per dag beschikbaar, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</li> <li>• <b>Uitgebreide kantooruren, normale werkdagen (13 x 5):</b> service is 13 uur per dag beschikbaar, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</li> <li>• <b>24 uur, 7 dagen per week (24x7):</b> service is 24 uur per dag, maandag t/m zondag, inclusief algemeen erkende feestdagen, beschikbaar.</li> </ul> <p>De beschikbaarheid van dekingsperiodes kan per locatie variëren. Neem contact op met het HP verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid.</p>
------------------------------	---

<p><b>On-site responstijd</b></p>	<p>De on-site responstijd begint op het moment waarop het eerste serviceverzoek door het HP Response Center wordt ontvangen en geregistreerd, en eindigt op het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert, mits het moment binnen de in de supportovereenkomst vastgelegde dekingsperiode valt.</p> <p>Responstijden worden alleen tijdens de dekingsperiode gemeten en loopt door op de eerstvolgende dag waarvoor een dekingsperiode bestaat.</p> <p>Voor in aanmerking komende producten zijn de volgende responstijden beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respons op de volgende werkdag:</b> een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice op de eerste dag nadat het serviceverzoek is geregistreerd, mits dit moment binnen de dekingsperiode valt.</li> <li>• <b>Respons binnen 4 uur:</b> een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur nadat het serviceverzoek is geregistreerd, mits dit moment binnen de dekingsperiode valt.</li> </ul>
-----------------------------------	---

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
<b>Werken tot het probleem is opgelost</b>	Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (on-site of remote, naar eigen inzicht van HP) totdat het product operationeel is of zo lang er een redelijke voortgang wordt geboekt. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als extra onderdelen of resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. Bij geplande on-site respons wordt het werk op de volgende werkdag hervat.
<b>Escalatiemanagement</b>	HP heeft formele escalatieprocedures opgesteld voor het oplossen van complexe hardwareproblemen. Het HP-management coördineert de probleemescalatie en kan snel een beroep doen op de vaardigheden van de probleemoplossingsexperts van HP en andere geselecteerde leveranciers.
<b>Toegang tot elektronische support-informatie en -services</b>	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot elektronische en web-gebaseerde tools en services m.b.t. hardware, zoals firmwareinformatie en -services updates en proactieve notificaties.</p> <p>Als houder van een HP Care Pack Service Hardware Support Onsite heeft de klant toegang tot de services die beschikbaar zijn voor alle geregistreerde gebruikers van hardwaresupport, plus toegang tot andere faciliteiten, zoals het doorzoeken van technische supportdocumenten op het web, het indienen van hardwareserviceverzoeken en het controleren van de status daarvan, plus toegang tot de wachtwoorden die nodig zijn voor het gebruik HP diagnosetools.</p>
<b>Elektronische remote support</b>	Voor klanten die aan de minimumeisen voldoen biedt Instant Support Enterprise Edition (ISEE) voor bepaalde producten diagnosesoftware voor real-time remote hardware-incidentbeheer. Deze software bewaakt de hardwarestatus en genereert notificaties wanneer bepaalde vooraf gedefinieerde condities worden gedetecteerd. Notificaties worden doorgestuurd naar HP voor evaluatie en mogelijke supportactie. Met toestemming van de klant en naar inzicht van HP kan een HP supporttechnicus gebruikmaken van remote netwerktoegang voor het opsporen en oplossen van problemen. Het HP verkoopkantoor kan meer informatie geven over de geldende minimumeisen.

## Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau opties

Niet alle service opties zijn voor alle producten beschikbaar. De door de klant gekozen service opties worden vermeld in de supportovereenkomst van de klant.

Optie	Leveringsspecificaties
<b>Respons op de volgende werkdag tijdens standaard kantooruren (9x5)</b>	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende werkdag nadat het serviceverzoek is geregistreerd. Het verzoek moet zijn ontvangen tijdens standaard kantooruren op een normale werkdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Als een verzoek na het eind van een werkdag arriveert, wordt het op de eerstvolgende werkdag geregistreerd en vindt de service plaats op de daaropvolgende werkdag.
<b>Respons binnen 4 uur tijdens standaard kantooruren (13x5)</b>	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur nadat het serviceverzoek is geregistreerd, mits dit moment binnen de dekkingsperiode valt. Bij verzoeken die na 17.00 uur lokale tijd worden ontvangen kan de responstijd worden overgeheveld naar de volgende werkdag.
<b>Respons binnen 4 uur, 24x7</b>	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op de locatie van de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur nadat het serviceverzoek is geregistreerd, ongeacht het uur van de dag en ongeacht de dag van het jaar.

Reiszones in andere landen kunnen variëren.

## Servicebeperkingen

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support op afstand, on-site service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, een muis of een vervangende eenheid. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant.

Een on-site responstijdverplichting geldt niet als de service kan worden geleverd met behulp van diagnose en support op afstand of een andere servicemethode die hierboven is beschreven.

Bij volledig redundante opslagtechnologieën (bijv. de XP storage-array) geldt de overeengekomen responstijd verplichting voor door HP in redelijkheid als kritisch aangemerkte problemen die de bedrijfsvoering nadelig beïnvloeden of de prestaties van kritische of redundante componenten verminderen.

Responstijden voor niet-kritische serviceverzoeken kunnen variëren.

De volgende services vallen onder meer buiten de HP Hardware Support Onsite Service:

- Herstel van het besturingssysteem, andere software en data
- Probleemoplossing voor verbidings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerk-gerelateerde problemen
- Operationele tests van applicaties of extra tests die op verzoek van de klant worden uitgevoerd
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP om de betreffende problemen te voorkómen

## Verplichtingen van de klant

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om HP te assisteren bij het oplossen van problemen op afstand door:

- Alle informatie te verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat te stellen het toepasselijke supportniveau te bepalen
- Zelftests te starten en/of andere diagnosetools en -programma's te installeren en uit te voeren
- Firmware-updates en patches te installeren indien dit door de klant zelf kan worden gedaan
- Een redelijke inspanning te leveren om HP te helpen bij het opsporen en oplossen van problemen

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

Voor serviceniveaus met een on-site responstijd van 4 uur kan – naar inzicht van HP – installatie van tools en apparatuur voor verbindingen op afstand nodig zijn. Als remote support voor de gedekte apparatuur beschikbaar en noodzakelijk is, moet de klant HP toegang op afstand bieden om in aanmerking te komen voor een on-site responstijd van 4 uur.

## Bestelinformatie

Indien u de HP Care Pack Service Hardware Support Onsite wilt aanschaffen, kunt u contact opnemen met uw HP vertegenwoordiger en verwijzen naar de volgende productnummers:

- HA101A3/A4/A5 (respons op de volgende werkdag, 9x5)
- HA103A3/A4/A5 (respons binnen 4 uur, 13x5)
- HA104A3/A4/A5 (respons binnen 4 uur, 24x7)

Voor de duur van de service kunt u kiezen uit 3 jaar (A3), 4 jaar (A4) of 5 jaar (A5) startend vanaf de aflever- of installatiedatum van de hardware.

## Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor of kijk op de HP website [www.hp.nl/carepack](http://www.hp.nl/carepack)

Copyright © 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Hewlett-Packard behoudt zich het recht voor om zonder voorafkondiging wijzigingen aan te brengen in materialen, specificaties of accessoires. De garanties voor HP producten zijn vastgelegd in de expliciete garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal. Intel, Xeon en Pentium zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Intel Corporation. Op dit document zijn de voorwaarden van HP support services van toepassing.