



HPE Foundation Care Service

Supportservices

Voornaamste servicekenmerken

- De verschillende Foundation Care serviceniveau-opties
- Escalatiebeheer
- HPE elektronische remote supportoplossing
- Basis softwaresupport en Collaborative Call Management voor niet-HPE software op in aanmerking komende HPE hardwareproducten
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- **Hardwaresupport:**
 - Remote probleemdiagnose en support
 - Onsite hardwaresupport
 - Vervangende onderdelen en materialen
 - Firmwareupdates voor geselecteerde producten
 - Periodiek onderhoud (inbegrepen bij bepaalde producten)
- **Softwaresupport:**
 - Toegang tot technische resources
 - Licentie voor het gebruik van softwareupdates
 - Softwaresupport
 - Advies bij installatie
 - Support voor softwarefuncties en operationele support
 - Updates van softwareproducten en documentatie
 - Door Hewlett Packard Enterprise aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie
- **Optionele servicekenmerken:**
 - Behoud van defecte media (voor bepaalde hardwareproducten)
 - Uitgebreid behoud van defecte materialen (voor bepaalde hardwareproducten)
 - Preventief onderhoud (voor bepaalde hardwareproducten; alleen beschikbaar bij HPE Contractual Services)

HPE Foundation Care Service biedt hardware- en softwareservices die u helpen de beschikbaarheid van uw IT te verhogen. Technici van Hewlett Packard Enterprise werken samen met uw IT-team bij het oplossen van hardware- en softwareproblemen in producten van HPE en geselecteerde andere fabrikanten.

Door HPE Foundation Care gedekte hardwareproducten komen met deze service in aanmerking voor remote diagnose en ondersteuning, alsmede onsite reparatie van de hardware indien dat nodig is om het probleem op te lossen. Bij in aanmerking komende HPE hardwareproducten kan de service ook Basis softwaresupport en Collaborative callmanagement voor geselecteerde niet-HPE software omvatten. Neem contact op met HPE voor nadere informatie en om te weten welke softwareproducten kunnen worden opgenomen in de dekking van uw hardwareproduct. HPE Foundation Care biedt gedekte softwareproducten recht op technische ondersteuning van HPE en toegang tot softwareupdates en patches. HPE publiceert updates op software en handleidingen zodra die beschikbaar zijn voor geselecteerde, door HPE ondersteunde softwareproducten voor elk systeem, iedere processor, processor-core en eindgebruiker, conform de softwarelicentie van HPE of de oorspronkelijke fabrikant. Updates voor geselecteerde, door HPE ondersteunde softwareproducten van andere fabrikanten worden beschikbaar gesteld zodra deze door de oorspronkelijke softwarefabrikant worden uitgebracht.

HPE Foundation Care biedt ook elektronische toegang tot uitgebreide product- en supportinformatie, waarmee uw IT-teams essentiële informatie kan vinden. Voor producten van derde partijen geldt dat toegang afhankelijk is van de beschikbaarheid van de informatie bij de fabrikant.

Er is keuze uit een reeks reactieve supportniveaus om de service op de behoeften van uw bedrijf af te stemmen.

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
	De hieronder vermelde HPE Foundation Care serviceniveau-opties zijn productafhankelijk. Hardwaresupport dekkingstijden en responstijden gelden voor de gedekte hardwareproducten en softwaresupport dekkingstijden en responstijden gelden voor de gedekte softwareproducten. Dekkingstijden kunnen per locatie variëren. Niet alle producten komen in aanmerking. Neem contact op met uw Hewlett Packard Enterprise verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid en in aanmerking komende producten. Extra kenmerken en beschrijvingen zijn in deze tabel opgenomen.
HPE Foundation Care serviceniveau-opties	Hewlett Packard Enterprise biedt drie verschillende serviceniveaus voor door Foundation Care gedekte producten: • HPE Foundation Care NBD Service • HPE Foundation Care 24 x 7 Service • HPE Foundation Care CTR Service In het HPE Foundation Care portfolio worden dezelfde serviceniveaus ook aangeboden met behoud van defecte hardwaremedia (DMR) en met uitgebreid behoud van defecte materialen (CDMR) als extra basiskenmerken. Zie tabel 2 voor meer informatie over DMR en CDMR. Hierna worden de kenmerken van de HPE Foundation Care serviceniveaus beschreven.
HPE Foundation Care NBD Service	Hardwaresupport: • Dekkingstijd: Standaard kantooruren, standaard werkdagen: De service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. • Onsite responstijd: Onsite respons op volgende werkdag: Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen zal HPE zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om op de volgende werkdag onsite te reageren. Een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardwareonderhoudsservice op de eerstvolgende dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van de servicecall door HPE. Onsite responstijd is de periode die ingaat zodra de eerste servicecall door HPE is ontvangen en bevestigd, zoals beschreven onder Algemene bepalingen/overige uitsluitingen. De onsite responstijd eindigt op het moment dat een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten omdat HPE heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is. Servicecalls die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de eerstvolgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats op de volgende dekkingsdag. Softwaresupport: • Dekkingstijd: Standaard kantooruren, standaard werkdagen: De service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. • Remote responstijd: Nadat een softwareprobleem is gelogd, neemt een technicus van het Hewlett Packard Enterprise Solution Center binnen twee uur contact op, zoals vermeld onder 'Softwaresupport' in deze tabel.
HPE Foundation Care 24 x 7 Service	Hardwaresupport: • Dekkingstijd: 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. • Onsite responstijd: Onsite respons binnen 4 uur: Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen zal HPE zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om binnen 4 uur onsite te reageren. Een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardwareonderhoudsservice binnen vier uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HPE. Onsite responstijd is de periode die ingaat zodra de eerste servicecall door HPE is ontvangen en bevestigd, zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen'. De onsite responstijd eindigt op het moment dat een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten omdat HPE heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is. Softwaresupport: • Dekkingstijd: 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. • Remote responstijd: Nadat een softwareprobleem is gelogd, neemt een technicus van het Hewlett Packard Enterprise Solution Center binnen twee uur contact op, zoals vermeld onder 'Softwaresupport' in deze tabel.
HPE Foundation Care CTR Service	Hardwaresupport: • Dekkingstijd: 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. • Onsite responstijd: 6 uur call-to-repairtijd: Voor kritische incidenten (Severity 1 of 2) met gedekte hardware zal HPE, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst van de servicecall. Beschikbaarheid van call-to-repairservice is afhankelijk van de afstand van de locatie van de klant tot de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging, zoals beschreven onder 'Reiszones'.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
	Bij niet-kritische incidenten (Severity 3 of 4), of op verzoek van de klant, bepaalt HPE in overleg met de klant een moment waarop de herstelwerkzaamheden beginnen en start op dat moment de call-to-repairtijd. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder "Algemene bepalingen/overige uitsluitingen". De call-to-repairtijd is de periode die begint zodra de eerste servicecall door HPE is ontvangen en bevestigd of op de met de klant overeengekomen aanvangstijd voor het geplande werk, zoals gespecificeerd in "Algemene bepalingen/overige uitsluitingen". De call-to-repairtijd eindigt met de constatering door HPE dat de hardware is gerepareerd of wanneer de servicecall wordt gesloten omdat HPE heeft bepaald dat geen onsite interventie nodig is. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HPE heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HPE is niet aansprakelijk voor eventueel dataverlies en het is de verantwoordelijkheid van de klant om passende back-upprocedures te implementeren. Verificatie door HPE kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een stand-alone diagnostische test of visuele verificatie van de werking. HPE bepaalt het niveau van testen dat vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HPE kan naar eigen inzicht besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de call-to-repairverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HPE. Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en de hardware call-to-repairtijdverplichtingen volledig functioneren. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HPE een onsite responstijd van 4 uur. Uitgebreid onderdelenvoorraadbeheer Ter ondersteuning van HPE's call-to-repair reparatieverplichtingen onderhoudt HPE een voorraad kritische vervangende onderdelen voor klanten die een call-to-repairoptie hebben gekozen. Deze voorraad bevindt zich op een door HPE aangewezen locatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde vertegenwoordigers van Hewlett Packard Enterprise die reageren op serviceverzoeken. Softwaresupport: • Dekkingstijd: 24 x 7: De service is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen. • Remote responstijd: Nadat een softwareprobleem is gelogd, neemt een technicus van het Hewlett Packard Enterprise Solution Center binnen twee uur contact op, zoals vermeld onder 'Softwaresupport' in deze tabel.
	De hieronder vermelde supportkenmerken van HPE Foundation Care zijn productafhankelijk. Hewlett Packard Enterprise biedt de hardwaresupportkenmerken voor gedekte hardwareproducten en de softwaresupportkenmerken voor gedekte softwareproducten.
Escalatiebeheer	Hewlett Packard Enterprise kent formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale Hewlett Packard Enterprise kantoor coördineert de escalatie van incidenten en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HPE. Voor geselecteerde derde-partij softwareproducten waarvoor HPE softwaresupport en updateservices levert, hanteert HPE de met de derde partij overeengekomen escalatieprocedures om te helpen met het oplossen van het probleem.
HPE elektronische remote supportoplossing	De elektronische remote supportoplossing van HPE biedt krachtige probleemoplossing en reparatie voor in aanmerking komende producten. Remote support kan ook oplossingen voor remote systeemtoegang, een handig centraal beheerpunt en een enterprise-overzicht van open incidenten en de historie omvatten. Een supportspecialist van Hewlett Packard Enterprise gebruikt de remote systeemtoegang alleen met toestemming van de klant. Door de remote systeemtoegang kan de Hewlett Packard Enterprise supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen.
Basis softwaresupport en Collaborative Call Management voor niet-HPE software op in aanmerking komende HPE hardwareproducten	Basis softwaresupport biedt 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonische support voor software van geselecteerde ISV's (independent software vendors) die zich op de door HPE Foundation Care gedekte hardware bevindt. Voor Basis softwaresupport onderzoekt HPE het probleem en wordt geprobeerd het op te lossen door de klant te vragen aan HPE beschikbaar gestelde of bekende oplossingen toe te passen. In sommige gevallen beperkt de support zich tot de mededeling dat de bekende oplossing bestaat uit installatie van een softwareupdate of patch. De klant wordt doorverwezen naar informatie over de updates of patches, omdat voor toegang tot de oplossing een aanvullend servicecontract met de betreffende softwarefabrikant nodig is. Als het probleem hiermee niet opgelost is, kan op verzoek van de klant Collaborative Call Management worden gestart.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
	Als HPE bepaalt dat een probleem veroorzaakt is door het product van een geselecteerde ISV en het probleem niet door de klant met behulp van bekende, beschikbare oplossingen kan worden opgelost, zal HPE op verzoek van de klant Collaborative Call Management starten met de ISV. Collaborative Call Management kan alleen geleverd worden als de klant passende, actieve supportovereenkomsten heeft met geselecteerde ISV's en alle vereiste maatregelen heeft getroffen om te zorgen dat HPE namens de klant supportcalls kan plaatsen. HPE neemt contact op met de ISV en verstrekt informatie over het probleem van de klant, zoals verkregen tijdens de Basis softwaresupport servicecall. Nadat de call is overgedragen aan de ISV, is het de verantwoordelijkheid van de ISV om het probleem van de klant op te lossen. Hierbij geldt het supportniveau van de overeenkomst tussen de klant en die ISV. Nadat de ISV is ingeschakeld, sluit HPE de HPE servicecall af, maar de klant kan het serviceprobleem met HPE hervatten onder verwijzing naar het identificatienummer van het oorspronkelijke gesprek. Basic softwaresupport en Collaborative Call Management geldt alleen voor geselecteerde ISV-software wanneer die software niet door HPE wordt ondersteund. Indien ISV-software wordt gedekt door HPE softwaresupport wordt ondersteuning geboden zoals beschreven in het gedeelte 'Softwaresupport' in deze tabel. Opmerking: Een lijst van niet-HPE softwareproducten die in aanmerking komen voor Basis softwaresupport en Collaborative call management is beschikbaar op hpe.com/services/collaborativesupport.
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	Als onderdeel van deze service biedt Hewlett Packard Enterprise de klant toegang tot commercieel beschikbare elektronische en web-gebaseerde tools. De klant heeft toegang tot: • Bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers met de juiste rechten, zoals het downloaden van geselecteerde HPE softwarepatches, een abonnement op hardware-gerelateerde 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 • Bepaalde, door HPE ontwikkelde servicediagnosetools met wachtwoordbeveiliging • Een webgebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HPE in te dienen; de tool helpt problemen snel op te lossen met 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) • Doorzoeken van knowledge databases van HPE of andere fabrikanten naar bepaalde producten van derden, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden, deel te nemen aan supportforums en softwarepatches te downloaden; de service kan beperkt worden door toegangsbeperkingen van derden • De Softwareupdate- en Licensingportal biedt de klant elektronische toegang om updates van softwareproducten te ontvangen, proactief te beheren en te plannen; de portal is toegankelijk via het HPE Support Center
Hardwaresupport	
Remote probleemdiagnose en support	Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en Hewlett Packard Enterprise de ontvangst daarvan heeft bevestigd zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen', werkt HPE met de klant tijdens de dekkingsuren om het hardwareprobleem te identificeren en het remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens onsite assistentie te leveren kan HPE remote diagnose starten via elektronische tools voor remote support, die toegang bieden tot de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident remote op te lossen. HPE biedt tijdens de dekkingsuren van de service telefonische assistentie bij het installeren van door de klant installeerbare firmware en Customer Self Repair onderdelen. Ongeacht de dekkingstijden van de klant kunnen incidenten met gedekte hardware 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch of via de webportal (indien lokaal beschikbaar) als automatisch apparatuurrapportage-incident met HPE elektronische remote supportoplossing aan HPE worden gemeld. HPE behoudt het recht om voor elk gerapporteerd incident vast te stellen dat het is opgelost.
Onsite hardwaresupport	Bij hardwareincidenten die volgens Hewlett Packard Enterprise niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een geautoriseerde vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer gaan functioneren. Bij bepaalde producten kan HPE 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 HPE. Als een geautoriseerde vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (onsite of remote, naar goeddunken van HPE) 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. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HPE heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
	'Fix-on-Failure': Daarnaast kan HPE tijdens de onsite levering van support: • technische verbeteringen voor de gedekte hardwareproducten installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HPE geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven • Naar eigen inzicht, eventuele firmware-updates voor de gedekte hardwareproducten installeren die volgens HPE niet door de klant te installeren zijn maar wel noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HPE mogelijk te maken 'Fix-on-Request': Daarnaast installeert HPE op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren kritische firmwareupdates voor de gedekte hardwareproducten die volgens HPE niet door de klant te installeren zijn. Kritische firmwareupdates zijn firmwareupdates waarvan de HPE productdivisie adviseert deze onmiddellijk te installeren. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of de huidige standaard verkoopvoorwaarden van HPE, dekt en vervangt HPE voor geselecteerde enterprise storage arrays en enterprise tapeproducten defecte of lege batterijen die kritisch zijn voor de werking van het gedekt product.
Vervangende onderdelen en materialen	Hewlett Packard Enterprise levert door HPE ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare technische verbeteringen die HPE nodig acht om het product te kunnen ondersteunen. Door HPE geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HPE. Klanten die vervangende onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, ontvangen een factuur voor de catalogusprijs van de vervangende onderdelen. Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service; op supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantiëvoorwaarden van toepassing. Reparatie of vervanging van supplies of gebruiksartikelen vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Er kunnen uitzonderingen gelden; neem contact op met Hewlett Packard Enterprise voor meer informatie. Indien een gebruiksartikel in aanmerking komt voor dekking, zoals bepaald door HPE, gelden de call-to-repairtijden en onsite responstijden niet voor reparatie of vervanging van de gedekte gebruiksartikelen. Maximaal ondersteunde levensduur/maximumberuik: 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.
Firmwareupdates voor geselecteerde producten	Wanneer Hewlett Packard Enterprise firmwareupdates voor HPE hardwareproducten uitbrengt, worden deze alleen ter beschikking gesteld aan klanten met een actieve overeenkomst die hen recht geeft op deze updates. Klanten hebben het recht om firmwareupdates te downloaden, te installeren en te gebruiken voor hardwareproducten die gedekt worden door deze service, rekening houdend met alle van toepassing zijnde licentiebeperkingen in HPE's huidige standaard verkoopvoorwaarden. HPE verifieert het recht op updates met redelijke middelen (zoals een toegangscode of een andere identificatie) en het is de verantwoordelijkheid van de klant om dergelijke toegangsmiddelen overeenkomstig de voorwaarden van deze datasheet en de van toepassing zijnde overeenkomsten met HPE te gebruiken. HPE kan redelijke aanvullende maatregelen nemen, zoals een audit, om te controleren of de klant voldoet aan de voorwaarden van zijn overeenkomsten met HPE, inclusief de informatie in deze datasheet. Klanten met licenties voor firmwaregebaseerde softwareproducten (in firmware geïmplementeerde kenmerken worden geactiveerd door aanschaf van apart softwarelicentieproduct) moeten (indien beschikbaar) actieve HPE Foundation Care supportdekking of een actieve HPE Software supportovereenkomst hebben voor de firmwaregebaseerde softwareproducten om de bijbehorende firmwareupdates te ontvangen, te downloaden, te installeren en te gebruiken. HE zal alleen firmwareupdates leveren en installeren of de klant assisteren bij de installatie van firmwareupdates zoals eerder beschreven in dit document, als de klant een licentie heeft voor het gebruik van de betreffende softwareupdates voor elk systeem, elke socket, processor, processorcore of eindgebruikerssoftwarelicentie zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HPE of de fabrikant.
Periodiek onderhoud	Voor bepaalde in aanmerking komende watergekoelde producten biedt Hewlett Packard Enterprise periodiek onderhoud; de frequentie van deze periodeke onderhoudsservices worden gedefinieerd in het onderhoudsschema voor het product in de productdocumentatie. Neem voor meer informatie over producten die in aanmerking komen voor periodiek onderhoud in het kader van deze service contact op met uw Hewlett Packard Enterprise verkoopvertegenwoordiger. Als periodiek onderhoud inbegrepen is, neemt een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise contact op met de klant en maakt een afspraak om het onderhoud op uitvoeren op een gezamenlijk overeengekomen tijdstip. Dit gebeurt tijdens lokale standaard HPE kantooruren, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen, en binnen de vereiste periode, zoals vastgelegd in het productonderhoudsschema, tenzij schriftelijk anders met HPE is overeengekomen. Services die buiten de standaard HPE kantooruren worden geleverd, kunnen apart in rekening worden gebracht. HPE plant de noodzakelijke periodeke onderhoudswerkzaamheden, bepaalt eventuele vereisten en deelt deze aan de klant mee wanneer contact wordt opgenomen om de levering van de service te plannen. De klant moet toegang verlenen tot het product, zorgen dat aan de vereisten is voldaan en eventuele verbruiksartikelen verstrekken die voor het productonderhoud nodig zijn, zoals filters en chemicaliën.

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Softwaresupport	
Toegang tot technische resources	De klant heeft toegang tot technische resources van Hewlett Packard Enterprise via telefoon, elektronische communicatie of fax (indien beschikbaar) voor hulp bij het oplossen van problemen met de implementatie of het gebruik van de software.
Licentie voor het gebruik van softwareupdates	De klant ontvangt een licentie voor het gebruik van de softwareupdates van HPE of de door HPE 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 HPE of de oorspronkelijke fabrikant, mits de klant de oorspronkelijke softwarelicentie rechtmatig heeft aangeschaft. De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HPE 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. Voor bepaalde producten van derde partijen 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 softwareupdates die tijdens de looptijd van de supportovereenkomst worden uitgebracht te downloaden van een website van HPE of een derde partij.
Softwaresupport	Nadat een softwareprobleem is gelogd, neemt een technicus van het Hewlett Packard Enterprise Solution Center binnen twee uur contact op. Servicecalls die buiten de dekkingperiode van de klant worden ontvangen, worden gelogd voor de eerstvolgende dag waarvoor een dekkingperiode bestaat (dit kan per regio verschillen). HPE biedt correctieve support om aanwijsbare en door de klant reproduceerbare problemen met softwareproducten op te lossen. HPE 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.
Advies bij installatie	Klanten kunnen elementair advies ontvangen bij problemen met de installatie van een softwareproduct, bij vragen over de juiste installatiemethode of bij het updaten van standalone applicaties. Elementair advies wordt ook geboden voor softwareproducten die in een netwerkomgeving zijn geïnstalleerd. Hewlett Packard Enterprise bepaalt naar eigen inzicht de reikwijdte van het advies. Het advies strekt zich bijvoorbeeld niet uit tot: het downloaden van complete softwareproducten of stapsgewijze hulp bij de gehele installatieprocedure. Dergelijke services zijn beschikbaar tegen een extra vergoeding en kunnen apart bij HPE worden aangeschaft.
Support voor softwarefuncties en operationele support	Hewlett Packard Enterprise verschaft commercieel beschikbare informatie over actuele productkenmerken, bekende problemen en beschikbare oplossingen en biedt operationeel advies en hulp.
Updates van softwareproducten en documentatie	Als Hewlett Packard Enterprise updates voor HPE software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen aan de klant geleverd. Voor geselecteerde ondersteunde software van derden levert HPE 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 licentiesleutel, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het installeren of gebruiken van de nieuwste softwarerevisie. Voor de meeste HPE software en geselecteerde door HPE ondersteunde software van derde partijen zijn updates beschikbaar via de Softwareupdate- en Licensingportal van het HPE Support Center. De Softwareupdate- en Licensingportal biedt de klant elektronische toegang om updates van softwareproducten en documentatie te ontvangen en proactief te beheren. Voor andere door HPE ondersteunde software van andere fabrikanten dient de klant updates direct van de website van de leverancier te downloaden.
Door Hewlett Packard Enterprise aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie	Voor software- en documentatieupdates van HPE of door HPE ondersteunde derden wordt de aanbevolen leveringsmethode door Hewlett Packard Enterprise bepaald. De primaire leveringsmethode voor softwareupdates en documentatieupdates is via downloaden van de Softwareupdate- en Licensingportal of de website van de derde partij.

Tabel 2. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
	Het Foundation Care portfolio omvat ook de volgende aanvullende serviceniveaus: • HPE Foundation Care service met DMR op volgende werkdag • HPE Foundation Care 24 x 7 service met DMR • HPE Foundation Care CTR service met DMR
Behoud van defecte media	Voor in aanmerking komende producten verleent de serviceoptie voor behoud van defecte media de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als 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.
Uitgebreid behoud van defecte materialen	Deze serviceoptie verleent de klant het recht om, naast defecte media, nog andere componenten te behouden waarvan Hewlett Packard Enterprise bepaald heeft dat deze mogelijk data vasthouden, zoals bijvoorbeeld geheugenmodules. De wens tot het behouden van defecte materialen 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 hpe.com/services/cdmr.
Optionele kenmerken zijn alleen beschikbaar bij HPE Contractual services:	
Preventief onderhoud	Een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise bezoekt de locatie van de klant regelmatig volgens planning. De klant dient met de overeengekomen tussenpozen contact op te nemen met HPE om een afspraak voor preventief onderhoud te maken. Tijdens het bezoek bepaalt de geautoriseerde HPE vertegenwoordiger naar eigen inzicht welke controles er bij de preventieve onderhoudsservice worden uitgevoerd, bijvoorbeeld diagnose, controle van foutenlogs van gedekte systemen om potentiële hardwareproblemen op te sporen en zo nodig mechanische of elektronische systeemproblemen op te lossen en het reinigen of vervangen van versleten of defecte onderdelen of onderhoudscomponenten. De technicus kan ook kabels, kabelaansluitingen of zichtbare statusindicatoren van de gedekte hardware inspecteren, de temperatuur en luchtvochtigheid controleren en deze vergelijken met de aanbevelingen van de fabrikant en eventueel technische verbeteringen en firmware-updates installeren die volgens HPE nodig zijn voor het onderhoud van het hardwareproduct. Zo nodig stelt de vertegenwoordiger een rapport op over de conditie van de hardware. Preventieve onderhoudsservices worden, ongeacht de gekozen dekkingstijd, geleverd tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, behalve op algemeen erkende feestdagen. Beschikbaarheid en services variëren per regio.

Beperkingen van de service

Hewlett Packard Enterprise behoudt het recht om voor elk serviceverzoek vast te stellen dat het is opgelost.

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

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 Hewlett Packard Enterprise 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 hpe.com/info/csr

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

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

- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door Hewlett Packard Enterprise aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die naar de mening van Hewlett Packard Enterprise nodig zijn als gevolg van niet geautoriseerde pogingen van niet-HPE 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 Hewlett Packard Enterprise nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product of de apparatuur
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van Hewlett Packard Enterprise
- Back-up en herstel van het besturingssysteem, andere software en data
- Installatie van door de klant te installeren firmware en/of softwareupdates
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerkgerelateerde problemen

Onsite hardwaresupport

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 de locatie van de klant tot de dichtstbijzijnde Hewlett Packard Enterprise supportvestiging. Neem contact op met uw Hewlett Packard Enterprise Services accountmanager voor informatie over de beschikbaarheid van services.

Bij technische hardwareproblemen die volgens Hewlett Packard Enterprise niet op afstand kunnen worden opgelost zorgt een geautoriseerde vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer gaan functioneren. Bij bepaalde producten kan HPE 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 HPE.

Hardware call-to-repairtijd

Als een voorafgaande audit door Hewlett Packard Enterprise vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repairservice pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in. HPE 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.

De hardware reparatietijd kan afwijken voor specifieke producten.

Call-to-repairverplichtingen zijn niet van toepassing als de klant ervoor kiest dat Hewlett Packard Enterprise extra tijd besteedt aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

In geval van de volgende activiteiten of situaties wordt de call-to-repairtijdmeting (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 of handmatige recoveryprocessen die het gevolg zijn van het hardwaredefect, zoals het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme, sparing-procedures of maatregelen ter bescherming van de dataintegriteit
- Alle andere activiteiten die geen deel uitmaken van de hardwarereparatie, maar die wel nodig zijn om te verifiëren dat het hardwaredefect verholpen is, zoals het opnieuw opstarten van het besturingssysteem

Hewlett Packard Enterprise behoudt zich het recht voor de call-to-repairverplichting 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.

Collaborative Call Management voor niet-Hewlett Packard Enterprise software

De klant moet passende, actieve supportovereenkomsten hebben met geselecteerde leveranciers en alle vereiste maatregelen treffen om te zorgen dat HPE namens de klant supportcalls kan plaatsen. HPE kan het bestaande HPE casenummer niet overdragen aan de vendors en is niet verantwoordelijk als dit niet gebeurt. HPE is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices. De verplichting van HPE is beperkt tot het plaatsen van supportcalls. Door aanschaf van deze service wordt de supportovereenkomst tussen de klant en de vendor niet toegewezen aan HPE. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn verplichtingen onder de betreffende overeenkomst, met inbegrip van alle betalingen en de kosten die voortkomen uit het registreren van serviceverzoeken bij de vendor.

Behoud van defecte media en uitgebreid 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 Hewlett Packard Enterprise zijn vervangen. Ze gelden niet bij vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Componenten die data vasthouden die door Hewlett Packard Enterprise zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor deze service.

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

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en Hewlett Packard Enterprise behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen indien HPE redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruikmaakt 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).

Softwaresupport

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.

Reiszones

Alle responstijden gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van de door HPE aangewezen supportvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de door HPE aangewezen supportvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.

Voor responstijden op locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden bij een langere reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van dichtstbijzijnde HPE supportvestiging	4 uur hardware onsite responstijd	Onsite hardwarerespons op volgende werkdag
0-80 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

Call-to-repairservice is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging bevinden.

Voor locaties die zich tussen 81 en 160 km van de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste call-to-repairtijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Hardware call-to-repairservice is niet beschikbaar voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HPE supportvestiging bevinden.

Afstand van dichtstbijzijnde HPE supportvestiging	6 uur hardware call-to-repair
0-80 km	6 uur
81 - 160 km	8 uur
Meer dan 160 km	Niet beschikbaar

Vereisten

De klant dient over een geldige licentie te beschikken voor alle onderliggende firmware die gedekt wordt door deze services.

Voor hardware onsite responstijdopties adviseert Hewlett Packard Enterprise de klant met klem om de juiste HPE remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HPE om levering van de service mogelijk te maken. Voor hardware call-to-repairopties vereist HPE dat de klant de juiste HPE remote supportoplossing installeert met een veilige verbinding naar HPE om levering van de service mogelijk te maken. Neem contact op met uw vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Als de klant niet de juiste HPE remote supportoplossing implementeert, kan HPE de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is daartoe ook niet verplicht. Voor onsite installatie van niet door de klant te installeren firmware worden extra kosten in rekening gebracht als de klant niet de juiste HPE remote supportoplossing implementeert wanneer deze wordt aanbevolen en beschikbaar is. Installatie van door de klant te installeren firmware is de verantwoordelijkheid van de klant. Als de klant HPE 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 HPE en de klant is overeengekomen.

Hewlett Packard Enterprise kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise 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 HPE op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan HPE snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HPE bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Als HPE een audit vereist, duurt het 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat de vereiste voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repairtijdverplichtingen volledig functioneren. De hardware call-to-repairverplichting 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.

HPE 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 HPE is veroorzaakt.

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van deze service, dient de klant over een geldige licentie te beschikken voor het gebruik van de meest recente revisie van de software op het moment dat de looptijd van de supportovereenkomst ingaat. In andere gevallen kan een extra heffing gelden om de service toegankelijk te maken voor de klant.

Verplichtingen van de klant

Als de klant de verantwoordelijkheden van de klant volgens Hewlett Packard Enterprise niet vervult, zal HPE of een door Hewlett Packard Enterprise geautoriseerd serviceleverancier i) niet verplicht zijn om de service volgens de specificaties te verlenen, of ii) de service op kosten van de klant verlenen voor de geldende uur- en materiaaltarieven.

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

De call-to-repairverplichting kan alleen worden nagekomen indien de klant Hewlett Packard Enterprise direct onbeperkte toegang verleent tot het systeem. De call-to-repairtijdverplichting 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.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om Hewlett Packard Enterprise te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- zelftests starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- software- en firmware-updates en patches installeren die door de klant geïnstalleerd kunnen worden
- 'scripts' voor dataverzameling uitvoeren namens Hewlett Packard Enterprise als deze niet via remote supporttechnologie kunnen worden gestart
- alle informatie verschaffen die Hewlett Packard Enterprise nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HPE in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- op verzoek van Hewlett Packard Enterprise andere redelijke activiteiten uitvoeren om HPE te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmwareupdates en Customer Self Repair onderdelen en vervangende producten die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

Als de klant Hewlett Packard Enterprise verzoekt om door de klant te installeren firmware- of softwareupdates of patches te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle extra kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins tussen HPE en de klant is overeengekomen.

De klant is verantwoordelijk voor het installeren en configureren van alle ondersteunde apparaten en het onderhouden van de juiste Hewlett Packard Enterprise remote supportoplossing met een veilige verbinding naar HPE. De klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van alle noodzakelijke resources overeenkomstig de Release Notes van de HPE 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 HPE remote supportoplossing installeert, moet deze tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing waarmee HPE reageert op een apparaatdefect. De klant dient contact op te nemen met een vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Voor geplande calls moet de klant de apparatuur op het afgesproken tijdstip voor HPE beschikbaar maken voor herstelwerkzaamheden.

Als Customer Self Repair-onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant de defecte onderdelen of producten binnen een door Hewlett Packard Enterprise bepaalde periode te retourneren. Indien HPE het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of fysiek beschadigd is, dient de klant de HPE catalogusprijs te betalen voor het betreffende onderdeel of product, zoals bepaald door HPE.

Hewlett Packard Enterprise levert alleen 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 HPE verzoeken kan indienen namens de klant. De klant moet HPE bovendien alle informatie verstrekken die HPE nodig heeft om namens de klant een serviceverzoek in te dienen bij de softwarevendor. HPE kan calls niet overdragen aan de vendor en is niet verantwoordelijk als dit niet gebeurt. De verplichting van HPE is beperkt tot het plaatsen van supportcalls. Aanschaf van Collaborative Call Management betekent niet dat de supportovereenkomst tussen de klant en de vendor wordt overgedragen aan HPE. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn verplichtingen onder de betreffende overeenkomst, met inbegrip van alle betalingen en de kosten die voortkomen uit het registreren van serviceverzoeken bij de leverancier. HPE is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices.

De klant zal:

- zich registreren voor het gebruik van de elektronische faciliteiten van Hewlett Packard Enterprise of de derde partij om toegang te krijgen tot kennisdatabases of productinformatie. HPE levert registratie-informatie aan de klant zoals vereist; bovendien moet de klant voor bepaalde producten mogelijk leverancier-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 Hewlett Packard Enterprise overleggen
- actie ondernemen als hij meldingen over softwareproductupdates en producten die niet meer leverbaar zijn ontvangt van het Hewlett Packard Enterprise Support Center
- alle softwareproducten gebruiken volgens de huidige voorwaarden van de vereiste onderliggende Hewlett Packard Enterprise 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 softwareupdates

Indien Hewlett Packard Enterprise dit vereist, moet de klant of een geautoriseerd vertegenwoordiger van Hewlett Packard Enterprise de hardwareproducten binnen tien (10) dagen na aankoop van deze service activeren volgens de registratie-instructies in de door HPE verstrekte documentatie, of anderszins volgens de aanwijzingen van HPE. Indien een gedekt product naar een andere locatie wordt overgebracht, dient de activering en registratie (of aanpassing van de bestaande HPE 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 Hewlett Packard Enterprise 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 HPE Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers, op hpe.com/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:

- behouden van de gedekte componenten die data vasthouden welke tijdens support door Hewlett Packard Enterprise vervangen worden
- 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, HPE identificatiegegevens zoals het serienummer te verstrekken over elke behouden component en, op verzoek van HPE, een door HPE verstrekte 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 HPE aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de supporttermijn aan HPE te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of producten aan HPE worden geretourneerd en HPE is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende hardwareproducten van het merk Hewlett Packard Enterprise en door HPE ondersteunde en geleverde componenten zoals geheugen en dvd-rom-drives. Gekoppelde accessoires worden niet door deze service gedekt; bepaalde uitzonderingen kunnen gelden¹. Neem contact op met uw Hewlett Packard Enterprise verkoopvertegenwoordiger voor informatie over welke producten, accessoires en componenten in aanmerking komen voor dekking onder deze service.

Dekking voor bepaalde multivendorsystemen omvat alle standaard door de fabrikant geleverde interne componenten.

Bij vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening gebracht worden. Hewlett Packard Enterprise adviseert in overleg met de klant een vervanging. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de gebruiker te vervangen batterijen, onderhoudskits en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud, worden niet gedekt door de service.

Voor sommige servers, netwerk- en storageproducten worden CPU's, vaste schijven, opties en andere belangrijke interne en externe componenten gedekt als de support daarvoor is geconfigureerd en deze worden opgenomen in de apparatuurlijst van het contract onder hardwaresupport.

Voor HPE ProLiant servers en storage-systemen dekt de service voor het hoofdproduct gekwalificeerde interne hardwareopties van het merk HPE (die niet door HPE gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking) die tegelijk of later zijn aangeschaft en door HPE ondersteunde en geleverde tower UPS-producten. Voor deze items geldt hetzelfde servicelevel als voor het hoofdproduct.

¹ Vanaf 1 augustus 2015 worden accessoires niet door deze service gedekt; bepaalde uitzonderingen zijn van toepassing.

Voor HPE BladeSystem-behuizingen dekt deze service de behuizing, voedingsmodules, ventilatoren, apparatuur in de behuizing en opties die niet door Hewlett Packard Enterprise gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking.

Voor HPE Moonshot-systemen dekt deze service het chassis, de voedingsmodules, ventilatoren, apparatuur in het chassis en servers die niet door HPE gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking.

Voor HPE ProLiant-servers, storage of HPE BladeSystem-behuizingen die in een rack geïnstalleerd zijn dekt de service alle door HPE gekwalificeerde rackopties die niet door HPE gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking. Dekking omvat door HPE ondersteunde en geleverde UPS-producten (niet boven 12 kVA), KVM-switch, console en PDU die in hetzelfde rack geïnstalleerd zijn. De UPS-batterij wordt afzonderlijk door een eigen garantie gedekt die beperkt is tot de geldende garantieperiode.

Niettegenstaande enige informatie in dit document geldt de voor het hoofdproduct aangeschafte service niet voor alle opties of alle HPE Moonshot servers. Servicedekking voor bepaalde opties of Moonshot servers moet apart worden geconfigureerd en aangeschaft. Anders gelden de standaard garantievoorwaarden. Een compleet overzicht van de HPE ProLiant en HPE BladeSystem opties en Moonshot-servers waarvoor aparte servicedekking vereist is, is beschikbaar op hpe.com/services/excludedoptions

Bij Hewlett Packard Enterprise netwerksystemen dekt de service voor het hoofdproduct voor het systeem gekwalificeerde interne hardwareopties van het merk HPE (die niet door HPE gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking) die tegelijk of later zijn aangeschaft (bv. aansluitmodules, transceivers en interne voedingen).

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Levering aan de klant van bepaalde software-updates, licentie-overeenkomsten en licentiesleutels van andere fabrikanten kan rechtstreeks door de andere fabrikant geschieden.

Als deze service wordt geleverd voor een oplossing die bestaat uit verschillende producten van Hewlett Packard Enterprise en/of andere fabrikanten, wordt alleen softwaresupport verleend voor updates die door HPE beschikbaar zijn gesteld.

Hewlett Packard Enterprise 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. Opmerking: Voor voorvallen die binnenkomen via de elektronische tools voor remote support van HPE, moet HPE contact opnemen met de klant en samen met deze de ernst van het incident bepalen en toegang verkrijgen tot het systeem voordat de hardware call-to-repairtijd of de hardware onsite responstijd kan starten.

Hardwaresupport onsite responstijden, call-to-repairtijden en softwaresupport remote responstijden kunnen variëren, afhankelijk van de ernst 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 productieomgeving; productiesysteem of productieapplicatie defect/ernstig risico, databeschadiging/verlies of risico; ernstige gevolgen voor het bedrijf; veiligheidsproblemen
- Severity 2 – Critically degraded: bijvoorbeeld ernstige beperking van een productieomgeving; productiesysteem of productieapplicatie onderbroken/onveilig; risico van herhaling; aanzienlijke gevolgen voor het bedrijf
- Severity 3 – Normaal: bijvoorbeeld uitval of slechte werking van een niet-productiesysteem (testsysteem), productiesysteem of productieapplicatie werkt slecht, maar noodoplossing is beschikbaar; verlies van niet-kritische functionaliteit; beperkte gevolgen voor het bedrijf
- Severity 4 – Laag: bijvoorbeeld geen gevolgen voor bedrijf of gebruikers

Bestelinformatie

Voor producten die afzonderlijk verkochte en ondersteunde units of opties bevatten, moeten alle afzonderlijk verkochte en ondersteunde units of opties in één contract staan, op hetzelfde niveau als het basisproduct, indien dat serviceniveau beschikbaar is voor de units of opties.

Softwaresupport moet worden aangeschaft voor elk systeem, iedere socket, processor, processor-core of eindgebruiker in de omgeving van de klant waarvoor support vereist is.

De beschikbaarheid van servicekenmerken en servicelevels kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties.

Neem voor meer informatie of het bestellen van de HPE Foundation Care Service contact op met uw Hewlett Packard Enterprise accountmanager onder verwijzing naar het volgende productnummer (x geeft de looptijd van de service in jaren aan: opties zijn 1, 3, 4, of 5 jaar of "C" voor contractuele services).

- HPE Foundation Care SVC op volgende werkdag (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care 24 x 7 SVC met DMR op volgende werkdag (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24 x 7 SVC (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 SVC met DMR (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC met DMR (H7J37Ax)

Voor CDMR is DMR vereist. CDMR kan als configureerbare optie binnen de DMR serviceniveaus geselecteerd worden of het CDMR serviceniveau kan worden voorgeconfigureerd met de kenmerken van DMR en CDMR.

Afhankelijk van de plaats van aankoop en de gekozen serviceleveloptie kunnen andere productnummers gelden. Overleg met uw Hewlett Packard Enterprise vertegenwoordiger of Hewlett Packard Enterprise reseller welk productnummer het beste voorziet in uw specifieke behoeften.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HPE Foundation Care Service of andere supportservices contact op met een van onze verkoopkantoren of kijk op de volgende website:
hpe.com/services/support



Meld u aan voor updates op



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor Hewlett Packard Enterprise producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten worden meegeleverd. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie. Hewlett Packard Enterprise is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten of weglatingen in dit document.

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

4AA4-8876NLE, december 2015, Rev. 2