

# Arrow/ECS Cue Card voor NetApp

## Call aanmelden:

Tel: 00800-33319900 (option 2) of +31 (0)88-0242990. Per mail: [support.ecs.nl@arrow.com](mailto:support.ecs.nl@arrow.com). Standard Support 24x7: Support voor NetApp-systemen met de site-locatie binnen Nederland. Responsetijden:

- Telefonisch <30 seconden
- E-mail <24 uur
- Meld storingen (prio 1 en prio 2) altijd telefonisch aan

## Response voor Remote Technical Software Support (doel):

- Prio 1 (Critical): <2 uur
- Prio 2 (High): <4 uur
- Prio 3 (Medium): <16 uur
- Prio 4 (Low): <24 uur

Response voor Hardware Support - vervanging of levering (doel):

- 4HR of NBD Parts Replace (levering binnen 4 uur of de volgende werkdag (NBD), met recht op engineer \*)

\*) Responsetijd van de engineer ten behoeve van de replacement hangt af van de site-Locatie waar het NetApp-systeem staat

- 4HR of NBD Parts Delivery (levering binnen 4 uur of de volgende werkdag (NBD))

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# Citrix Cue Card

## **Citrix Premier Support opties:**

Met uw personal pincode kunt u calls aanmelden via [www.mycitrix.com](http://www.mycitrix.com) of per telefoon via 0800-0225829.

## **Instructie voor aanmelden:**

- Eigen naam en personal pin die is afgegeven bij het Citrix Premier Support contract;
- Zorg ervoor dat u een gedetailleerde probleembeschrijving vermeldt, zodat wij het probleem kunnen oplossen.

## **Status van een call opvragen:**

Via Mycitrix portal of via de mail zodra u via de mail een bevestiging van de opgezette call heeft ontvangen vanuit de support desk.

## **Call escaleren:**

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# Commvault Cue Card

## Commvault Support opties:

- 1. Online zoeken naar een technische oplossing via: <https://ma.commvault.com> of <http://documentation.commvault.com>;
- 2. Call aanmelden bij de PQR Servicedesk via telefoon: 030-6629777 of per mail naar [servicedesk@pqr.nl](mailto:servicedesk@pqr.nl).

## Instructie voor aanmelden:

- CommcellID, Versie nummer en Servicepack versie paraat hebben en eventueel de job ID, en foutcode;
- Logfiles van de Commserve (rechter muistoets op de Commserve), sendlog files, in de output tab kan "save as" worden geselecteerd;
- Zorg ervoor dat u een gedetailleerde probleembeschrijving vermeldt, zodat wij het probleem kunnen oplossen.

## Status van een call opvragen:

- PQR streeft ernaar om u proactief op de hoogte te houden van de status van de call;
- Voor het opvragen van de status van de call kunt u ook zelf contact opnemen met het aan u verstrekte Call nummer via telefoonnummer: 030-6629777 of per mail naar [servicedesk@pqr.nl](mailto:servicedesk@pqr.nl).

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# HPE Cue Card

## Call aanmelden:

Tel: **+31 900 1150000** of HPE Support Center: [www.hp.com/go/hpsc](http://www.hp.com/go/hpsc) (submit or manage support cases).

## Instructie voor aanmelden:

1. Vermeld het SAID contractnummer of carepack registratie nummer (eventueel in combinatie met het serienummer);
2. Controleer of de juiste contract verplichting wordt gezien;
3. Geef een duidelijke probleem omschrijving en bijbehorende business impact;
4. Geef van het verstoorde systeem de apparatuur locatie en adres gegevens door;
5. Controleer contactpersoon en telefoonnummer;
6. Noteer het aangemaakte HP case nummer.

## Status van een call opvragen:

Tel: **+31 900 1150000** of via HP Support Center: [www.hp.com/go/hpsc](http://www.hp.com/go/hpsc) .

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# Juniper Cue Card

## Juniper Support opties:

U kunt een call als volgt aanmelden:

- Telefonisch via 0800 022 3531 of 020 7125900
- Online : [www.juniper.net](http://www.juniper.net) – kies Support – Case Manager – log in met eigen accountgegevens en kies Create a case. Volg dan alle benodigde stappen. Hier is ook de status van een bestaande case bij te houden.

## Zorg dat u de volgende gegevens bij de hand heeft:

- Uw organisatie en contactgegevens;
- Het model- en serienummer van de unit dat defect is;
- De contractvorm op dit apparaat;
- Een duidelijke probleembeschrijving.

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# McAfee Cue Card

## McAfee Support opties:

1. Online zoeken naar een technische oplossing via: McAfee Knowledge Center te vinden op <https://support.mcafee.com>;
2. Problemen met uw software opsporen en oplossen door het downloaden en installeren van McAfee Virtual Technician hulpprogramma <http://mvt.mcafee.com/mvt/nl/downloadindex.html>;
3. Een case voor technische ondersteuning aanmaken als het McAfee Knowledge Center en het hulpprogramma niet het gewenste resultaat geeft.

## Instructie voor aanmelden:

- Activeringscode en/of licentiecertificaat paraat houden;
- McAfee Virtual Technician (MVT) – Deze Tool moet worden uitgevoerd tijdens het reproduceren van het probleem en de logbestanden dienen bijgevoegd te worden aan het online formulier;
- Zorg ervoor dat u een gedetailleerde probleembeschrijving vermeldt.

## Status van een call opvragen:

- Technische Support/Tech Support
- Tel: 00800 6247 7463

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# RES Software Cue Card

## RES Support opties:

### Instructie voor aanmaken van een ticket:

- Telefonisch tijdens kantooruren op +31736228900. Via een Support Engineer wordt een ticket aangemaakt;
- Via email naar [support@ressoftware.com](mailto:support@ressoftware.com) . Er wordt automatisch een ticket aangemaakt en naar u gemaild;
- Via [portal.ressoftware.com](http://portal.ressoftware.com). Klanten met geldige SA hebben een inlogaccount en kunnen hier een ticket aanmaken.

### Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# Tintri Cue Card

## Instructie voor aanmelden van een case:

- Via de portal: inloggen via de portal <http://support.tintri.com>;
- Per email: [support@tintri.com](mailto:support@tintri.com);
- Telefonisch: 1-855-4-TINTRI (1-855-484-6874), option 2 landelijk: +1-650-209-3900, International: bezoek website [www.tintri.com/support](http://www.tintri.com/support).

## Status van een call opvragen:

- Via de portal kan de case worden ingezien en de voortgang daarvan worden bekeken;
- U wordt bij iedere wijziging/toevoeging ook per e-mail geïnformeerd.

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496



# Trend Micro Cue Card

## Trend Micro Support opties:

1. Online zoeken naar een technische oplossing via: ondersteuningsknowledgebase;
2. Een case voor technische ondersteuning aanmaken als de knowledgebase niet de gewenste antwoorden geeft: doet u dit online.

## Instructie voor aanmelden:

- Activeringscode of licentiecertificaat paraat houden;
- Case Diagnostic Tool (CDT) - Deze tool moet (behalve voor producten voor thuis en kantoor aan huis) worden uitgevoerd tijdens het reproduceren van het probleem en de logbestanden die bij het online formulier zijn gevoegd;
- Zorg ervoor dat u een gedetailleerde probleembeschrijving vermeldt, zodat wij het probleem kunnen oplossen. U kunt de CDT downloaden vanuit het Download Center.

## Status van een call opvragen:

Aan de hand van het Case nummer kan er (eventueel telefonisch: +353 217 307 433) vervolgd worden gegeven. De support helpdesk zal leading zijn om, of een antwoord voor het probleem aan te leveren, of deze te escaleren naar een hoger support niveau en zelfs R&D om alsnog een oplossing voor het probleem te bewerkstelligen.

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496

# VMware Cue Card

## Instructie voor aanmelden van een call:

- Ga naar <https://my.vmware.com> en log in of registreer;
- Op MyVMware kunt u een overzicht vinden van al uw license keys, Support Requests, contracten etc.
- Zodra u een profiel aangemaakt heeft en de rechten door de Superuser toegewezen zijn, kunt u een Support Request aanmaken.

## Een Support Request online aanmelden:

- Ga naar <https://my.vmware.com> log in en kies Get Support;
- Selecteer een issue category;
- Selecteer het Account met een support contract;
- Kies Continue en selecteer Suggested resources of gebruik de Problem Description box, click op Continue Support Request en vul de benodigde velden in;
- Nadat het Support Request formulier ingevuld is, ontvangt u een Support Request nummer en een bevestigingsemail.

## Een Support Request telefonisch aanmelden:

- Draai 0800 020 0940 of 020 200 8014 (support is in het Engels);
- Zorg ervoor dat u binnen handbereik heeft: Naam, bedrijfsnaam, klantnummer, telefoonnummer, bestaande Support request nummer (als dit het geval is), duidelijke omschrijving van het probleem.

## Call escaleren:

- Jeroen Kok te bereiken via email [jeroen.kok@pqr.nl](mailto:jeroen.kok@pqr.nl) of 06-52494860
- Bas ter Heurne te bereiken via email [bas.ter.heurne@pqr.nl](mailto:bas.ter.heurne@pqr.nl) of 06-51524496