

Услуги Priority Access, Priority Access Plus и Priority Management



Услуги Priority Services, входящие в пакет услуг HP Care Pack

Основные возможности

Услуга Priority Access

- Непосредственный доступ ваших сотрудников к высококвалифицированным специалистам службы технической поддержки HP
- Средства внутренней диагностики, благодаря которым сокращается время телефонных разговоров, эффективно осуществляется ремонт оборудования и оперативно устраняются технические неполадки
- Единая служба поддержки, специалисты которой работают в более чем 60 странах и говорят более чем на 20 языках мира
- Доступ к специальным веб-средствам управления заявками

Услуга Priority Access Plus

- Все возможности услуги Priority Access
- Персональный менеджер по технической поддержке
- Ежеквартальные отчеты об эффективности ИТ-инфраструктуры

Услуга Priority Management

- Все возможности услуги Priority Access
- Менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в вашем регионе — эксперт по технической поддержке, являющийся единым контактным лицом, который помогает планировать потребности отдела технической поддержки и предоставлять поддержку техническим специалистам
- Приоритетная поставка запасных частей, позволяющая сократить простои оборудования и быстрее восстанавливать работоспособность бизнеса
- Мониторинг эффективности, предоставление отчетов высшему руководству и планирование поддержки для обеспечения комплексной технической поддержки премиум-класса

Общие сведения об услугах

Услуги Priority Services предназначены для повышения эффективности работы корпоративной ИТ-инфраструктуры, эффективного взаимодействия с вашими ИТ-специалистами по всему миру и предоставления вашей организации комплексной технической поддержки премиум-класса. Услуги Priority Services представляют собой ИТ-услуги, в рамках которых организации предоставляется менеджер HP по глобальной технической поддержке, помогающий планировать потребности ИТ-отдела и предоставлять поддержку техническим специалистам. Это позволяет повысить производительность труда отдельных сотрудников службы технической поддержки и эффективность работы ИТ-отдела в целом. Компания HP ориентируется на ваши потребности, предоставляя услуги и техническую поддержку, помогающие эффективно справиться с проблемами, с которыми вы сталкиваетесь, чтобы оперативно восстанавливать работоспособность вашего бизнеса.

Услуги Priority Services предоставляются коммерческим организациям, у которых есть собственный отдел технической поддержки. Доступны три уровня услуг Priority Services: 1) Priority Access¹, 2) Priority Access Plus² и 3) Priority Management³. В рамках услуги Priority Access предоставляется приоритетный доступ к специалистам глобальной службы поддержки и расширенные средства для оперативного устранения технических неполадок и повышения эффективности работы ИТ-отдела. В рамках услуги Priority Access Plus предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также доступ к высококвалифицированным специалистам службы поддержки, регулярные отчеты об обработке заявок в службу поддержки для всего парка оборудования, а также специально разработанный план разрешения проблем. В рамках услуги Priority Management предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также менеджер HP по глобальной технической поддержке, работающий в вашем регионе, который отслеживает потребности службы поддержки и обеспечивает ее эффективную работу.

	Услуга Priority Access	Услуга Priority Access Plus	Услуга Priority Management
Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов	•	•	•
Глобальный охват	•	•	•
Прямой доступ	•	•	•
Веб-средства управления заявками	•	•	•
Персональный менеджер		•	•
Индивидуальный план поддержки			•
Управление проблемами		•	•
Приоритетная поставка запасных частей			•
Отчеты об эффективности поддержки		•	•
Управление эффективностью			•

Технические характеристики

Таблица 1. Возможности услуги Priority Access

Возможность	Описание
Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов	Услуга ориентирована на ИТ-специалистов, а не на конечных пользователей: эксперты проводят диагностику, минуя стандартные этапы устранения неполадок, благодаря чему продолжительность телефонных разговоров со службой поддержки сокращается на 30% по сравнению со стандартной удаленной поддержкой HP.
Глобальный охват	Услуга предоставляется в более 60 странах мира и более чем на 20 языках. Сведения о конкретных странах см. в разделе «География предоставления услуги» (таблица 4).
Прямой доступ	ИТ-специалисты Клиента получают приоритетный доступ к специально обученным экспертам HP по бесплатной телефонной линии и уникальному ПИН-коду.
Веб-средства управления заявками	В рамках данной возможности предоставляются средства технической поддержки на базе веб-решений для подачи и отслеживания заявок. Решение HP Support Case Manager (SCM) обеспечивает круглосуточный доступ к этим средствам, что позволяет Клиенту отправлять заявки в службу поддержки и отслеживать их через Интернет. Дополнительные сведения о доступе см. в руководстве, предоставляемом Клиенту при оплате услуг.

Таблица 2. Возможности услуги Priority Access Plus

Возможность	Описание
Услуга Priority Access	В рамках данной услуги поддерживаются все возможности услуги Priority Access, указанные в таблице 1.
Персональное контактное лицо по технической поддержке	В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки.
Управление проблемами	В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки.
Отчеты об эффективности	В рамках данной возможности предоставляются отчеты для руководства и осуществляется оценка качества уникальных продуктов и услуг Клиента.

Таблица 3. Возможности услуги Priority Management

Возможность	Описание
Услуга Priority Access	В рамках данной услуги поддерживаются все возможности услуги Priority Access, указанные в таблице 1.
Персональный менеджер	Клиенту предоставляется персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в том же регионе. В задачи менеджера входит обеспечение потребностей отдела технической поддержки Клиента. Менеджер HP по глобальной технической поддержке — это высококвалифицированный специалист, имеющий полное представление о потребностях Клиента в сфере бизнеса и ИТ. Менеджер HP по глобальной технической поддержке проживает в том же регионе, в котором находится головной офис компании Клиента, взаимодействует с высшим руководством компании и принимает стратегические решения о технической поддержке. В случае возникновения проблемы, требующей особого внимания, клиенты могут быть уверены, что для ее разрешения достаточно будет обратиться к персональному менеджеру — их контактному лицу в компании HP. В качестве единого контактного лица персональный менеджер координирует действия специалистов службы технической поддержки HP для быстрого и эффективного удовлетворения уникальных потребностей Клиента.
Индивидуальный план поддержки	Работая с Клиентом, персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке определяет потребности Клиента в сфере бизнеса и ИТ, после чего разрабатывает и внедряет индивидуальный план поддержки с учетом полученной информации. В рамках данной услуги персональный менеджер взаимодействует с руководством компании Клиента и специалистами HP, чтобы получить полное представление о потребностях Клиента в сфере бизнеса и ИТ, в том числе изучает и документирует географию присутствия, правоустанавливающие документы, соглашения об уровне обслуживания и конкретные инструкции по технической поддержке.

Возможность	Описание
Управление проблемами	<p>В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки.</p> <p>Персональный менеджер ИТ по глобальной технической поддержке постоянно отслеживает ключевые показатели эффективности и сопоставляет их с целевыми показателями. Взаимодействуя с Клиентом, персональный менеджер регулярно выполняет анализ причин возникающих проблем, разрабатывает планы корректирующих мероприятий и устанавливает сроки устранения выявленных недостатков.</p>
Приоритетная поставка запасных частей	<p>Что бы ни случилось, стихийное бедствие или обычная техническая неполадка, вы всегда получите приоритетный доступ к запасным частям, что позволит быстрее восстановить работоспособность системы для конечных пользователей.</p> <p>В случае отсутствия запасных частей заказы клиентов, пользующихся услугой ИТ Priority Management, будут выполнены в первую очередь, как только запчасти появятся на складе. Кроме того, служба поддержки ИТ может прибегнуть к экстренным мерам поставки запчастей для таких клиентов, в том числе к поставкам со складов для внутреннего пользования, ускоренной доставке с фабрики и закупкам через посредников.</p>
Отчеты об эффективности	<p>В рамках данной возможности предоставляются отчеты для руководства и осуществляется оценка качества уникальных продуктов и услуг Клиента, а также проводится постоянный мониторинг состояния для оценки эффективности поддержки установленного оборудования.</p>
Управление эффективностью	<p>В рамках данной возможности производится ежемесячная и ежеквартальная оценка показателей эффективности совместно с персональным менеджером ИТ по глобальной технической поддержке. В ежеквартальных сводных отчетах об эффективности приводятся планы корректирующих мероприятий для устранения отклонений от целевых показателей; ежемесячные открытые и закрытые отчеты для руководства включают сводку по выявленным проблемам и планы устранения их причин.</p>

Таблица 4. Уровни обслуживания

Уровень обслуживания	Описание
Срок	Услуги Priority Services предоставляются сроком на 1, 3, 4 года и 5 лет. Срок предоставления услуги указывается в описании выбранного пакета.

Условия предоставления услуги

- Услуга предоставляется для ПК и коммерческих принтеров ИТ, а также поддерживаемых ИТ устройств, которые были поставлены Клиенту самой компанией ИТ или авторизованным реселлером ИТ; поддерживаются следующие типы ПК ИТ: настольные компьютеры, ноутбуки, рабочие станции, терминалы в точках розничных продаж, тонкие клиенты и планшеты. Поддержка мониторов ИТ осуществляется в рамках поддержки настольных компьютеров и рабочих станций.
- На все устройства должна действовать гарантия ИТ либо должен быть заключен договор с ИТ на предоставление услуг Care Pack или на обслуживание оборудования.
- ИТ требует, чтобы при оплате Клиентом услуг ИТ Priority Services было покрыто 100% находящихся на гарантии ПК и коммерческих принтеров ИТ.
- У Клиента должен быть собственный ИТ-отдел либо должен быть заключен договор со сторонним поставщиком услуг технической поддержки, который осуществляет диагностику оборудования на наличие технических неполадок. Только ИТ-специалисты Клиента либо авторизованной Клиентом партнерской компании имеют право получать техническую поддержку в рамках услуг Priority Services.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Access, должно быть установлено не менее 250 находящихся на гарантии ПК или коммерческих принтеров ИТ.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Management, должно быть установлено не менее 1000 находящихся на гарантии ПК или коммерческих принтеров ИТ.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Access Plus, должно быть установлено не менее 1000 находящихся на гарантии ПК ИТ.

География предоставления услуги

Таблица 5. География предоставления услуги

Регион	Страны
Северная и Южная Америка	Аргентина, Бразилия, Венесуэла, Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Канада, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Никарагуа, Панама, Перу, Пуэрто-Рико, США, Уругвай, Чили, Эквадор
Европа, Ближний Восток и Африка	Австрия, Бельгия, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Египет, Израиль, Ирландия, Испания, Италия, Катар, Люксембург, Марокко, Нигерия, Нидерланды, Норвегия, ОАЭ, Польша, Португалия, Россия, Саудовская Аравия, Словакия, Словения, Турция, Финляндия, Франция, Чехия, Швейцария, Швеция, ЮАР
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Австралия, Гонконг, Индия, Индонезия, Китай, Малайзия, Новая Зеландия, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Филиппины, Южная Корея, Япония

Поддерживаемые языки

Специалисты центров технической поддержки HP говорят на следующих языках: английский, датский, индонезийский, испанский, итальянский, китайский (кантонский диалект), китайский (мандаринский диалект), корейский, немецкий, нидерландский, норвежский, польский, португальский, русский, турецкий, финский, французский, хинди, чешский, шведский, японский.

Обязанности Клиента

Если Клиент нарушает указанные обязательства, компания HP либо авторизованный поставщик услуг HP имеет право, по усмотрению компании HP: а) отказаться от предоставления услуг; либо б) предоставлять услуги за счет Клиента в соответствии с текущими повременными тарифами и материальными затратами.

Клиент обязан:

- предоставить точные данные обо всех установленных устройствах HP, на которые распространяется гарантия HP либо договор с HP о расширенном обслуживании оборудования;
- перед обращением в службу поддержки провести внутреннюю диагностику и попытаться устранить неполадки своими силами;
- в случае возникновения ситуации, требующей вмешательства специалиста по технической поддержке, контактное лицо в организации Клиента, отвечающее за поддержку, обязано:
 - предоставить HP всю необходимую информацию для своевременного оказания профессиональной технической поддержки, позволяющую HP надлежащим образом определить уровень поддержки;
 - в разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP.

Ограничения услуги

Следующие виды работ, среди прочих, не входят в данный пакет услуг:

- оборудование, на которое не действует гарантия HP, договор на оказание услуг Care Pack либо договор на обслуживание (за исключением случаев, указанных в разделе «Условия предоставления услуги»);
- устранение неполадок с оборудованием, выявленных во время тестирования, если эти неполадки не покрываются действующей гарантией HP или соглашением о технической поддержке оборудования;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом профилактических процедур, рекомендованных HP;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании HP, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании HP;
- любые услуги, не указанные явным образом в данном документе.

Приоритетная поставка запасных частей не осуществляется в следующих странах: Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Никарагуа, Уругвай и Эквадор.

Общие положения и иные исключения

- Активация услуг Priority Services осуществляется в течение 30 дней с момента оплаты.
- HP оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг в случае предоставления Клиентом недостоверных либо заведомо ложных сведений об установленном у Клиента оборудовании на гарантии.
- HP оставляет за собой право регулярно проводить аудит установленного у Клиента оборудования на гарантии с целью определения точного размера парка устройств.
- Возможность HP предоставлять данную услугу зависит от того, насколько оперативно Клиент предоставляет HP необходимую информацию, а также от точности и полноты этой информации.
- Сведения о географических регионах и языках могут быть изменены без предварительного уведомления.

Сведения о заказе

Для получения дополнительных сведений об услугах Priority Services и о заказе этих услуг свяжитесь с местным представителем компании HP.

Таблица 6. Сведения о заказе услуги

Артикулы для ПК		Артикулы для принтеров	
U7C98E	Услуга Priority Access сроком на 1 год	U1PB1E	Услуга Priority Access сроком на 1 год
U7C99E	Услуга Priority Access сроком на 3 года	U1PB2E	Услуга Priority Access сроком на 3 года
U1PV6E	Услуга Priority Access сроком на 4 года	U4ZX6E	Услуга Priority Access сроком на 4 года
U1PV7E	Услуга Priority Access сроком на 5 лет	U4ZX7E	Услуга Priority Access сроком на 5 лет
U9DL9E	Услуга Priority Access Plus сроком на 1 год	U9DB6E	Услуга Priority Access Plus сроком на 1 год
U9DM0E	Услуга Priority Access Plus сроком на 3 года	U9DB7E	Услуга Priority Access Plus сроком на 3 года
U9DM1E	Услуга Priority Access Plus сроком на 4 года	U9DB8E	Услуга Priority Access Plus сроком на 4 года
U9DM2E	Услуга Priority Access Plus сроком на 5 лет	U9DB9E	Услуга Priority Access Plus сроком на 5 лет
U7D00E	Услуга Priority Management сроком на 1 год	U1PB3E	Услуга Priority Management сроком на 1 год
U7D01E	Услуга Priority Management сроком на 3 года	U1PB4E	Услуга Priority Management сроком на 3 года
U1PV8E	Услуга Priority Management сроком на 4 года	U4ZX8E	Услуга Priority Management сроком на 4 года
U1PV9E	Услуга Priority Management сроком на 5 лет	U4ZX9E	Услуга Priority Management сроком на 5 лет

Дополнительные сведения см. по адресу
hp.com/go/priorityservices

¹ Услуга Priority Access предоставляется при наличии у Клиента не менее 250 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

² Услуга Priority Access Plus предоставляется при наличии у Клиента не менее 1000 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

³ Услуга Priority Management предоставляется при наличии у Клиента не менее 1000 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

Подписаться на обновления

hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Клиенту при оплате услуг. Клиенту могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии HP, предоставляемой на продукты HP.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

