

Υπηρεσίες HP Priority

Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι υπηρεσίες HP Priority έχουν σχεδιαστεί για να βελτιώνουν την απόδοση του τμήματος πληροφορικής της εταιρείας, σε συνεργασία με το προσωπικό IT που διαθέτετε σε όλο τον κόσμο, και να παρέχουν στον οργανισμό σας κορυφαία υποστήριξη σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι υπηρεσίες HP Priority είναι υπηρεσίες υποστήριξης IT που περιλαμβάνουν έναν διαχειριστή απομακρυσμένης παγκόσμιας υποστήριξης της HP ή/και έναν διαχειριστή παγκόσμιας υποστήριξης της HP, ο οποίος σχεδιάζει και διαχειρίζεται προληπτικά τις ανάγκες υποστήριξης IT και παρέχει τεχνική βοήθεια για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των πόρων του τμήματος υποστήριξης του οργανισμού σας. Η HP εστιάζει στις ανάγκες σας παρέχοντας υπηρεσίες και υποστήριξη που έχουν σχεδιαστεί για την αντιμετώπιση των τεχνολογικών προκλήσεων που αντιμετωπίζετε σήμερα, ώστε η εταιρεία σας να μπορεί να επιστρέψει γρήγορα στις δραστηριότητές της.

Οι υπηρεσίες HP Priority διατίθενται για εμπορικούς πελάτες της HP με τμήματα υποστήριξης IT. Οι υπηρεσίες HP Priority Services διατίθενται σε τέσσερα επίπεδα:

- HP Priority Access¹
- HP Priority Access Plus²
- HP Priority Management³
- HP Priority Management Plus⁴

Η διαδικασία ενεργοποίησης των υπηρεσιών HP Priority Services θα ξεκινήσει εντός 30 ημερών από την αγορά.

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

HP Priority Access¹

- Παρέχει κορυφαία πρόσβαση σε εξειδικευμένους εκπροσώπους απομακρυσμένης υποστήριξης και προηγμένα εργαλεία για την πρόληψη των αναγκών υποστήριξης και τη βελτίωση της παραγωγικότητας του τμήματος IT του οργανισμού σας
- Μειώνει τον χρόνο τηλεφωνικών κλήσεων στο γραφείο υποστήριξης αξιοποιώντας εσωτερικές διαγνώσεις για την αποτελεσματική επεξεργασία επισκευών και την επίλυση προβλημάτων
- Παρέχει μια συνεπή εμπειρία παγκόσμιας εμβέλειας που είναι διαθέσιμη σε 57 χώρες και σε περισσότερες από 20 γλώσσες
- Παρέχει πρόσβαση σε ειδικά διαδικτυακά εργαλεία διαχείρισης περίπτωσης

HP Priority Access Plus²

- Περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες της υπηρεσίας Priority Access
- Παρέχει έναν αποκλειστικό, απομακρυσμένο, εκπρόσωπο παγκόσμιας υποστήριξης για την άμεση διαχείριση των αναγκών υποστήριξης του οργανισμού σας
- Αποστέλλει αναφορά επιδόσεων ανά τρίμηνο

HP Priority Management³

- Περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά του Priority Access και του Priority Access Plus Service εκτός από τον εκχωρημένο εκπρόσωπο απομακρυσμένης παγκόσμιας υποστήριξης. Περιλαμβάνει έναν διαχειριστή παγκόσμιας υποστήριξης της HP, που βρίσκεται στην περιοχή της έδρας του πελάτη, ο οποίος παρακολουθεί και διαχειρίζεται προληπτικά τις ανάγκες υποστήριξης του οργανισμού σας και μεταβαίνει το πολύ τέσσερις φορές τον χρόνο στις εγκαταστάσεις του πελάτη, όπως ορίζεται κατά τον προληπτικό σχεδιασμό υποστήριξης
- Παρέχει προτεραιότητα εξαρτημάτων για τη μείωση του χρόνου διακοπής λειτουργίας και την ταχύτερη επιστροφή σας στο βασικό αντικείμενο της εργασίας σας^{5,6}
- Παρέχει παρακολούθηση της απόδοσης της βάσης εγκατάστασης, αναφορές σε επίπεδο στελεχών και προληπτικό σχεδιασμό υποστήριξης για την παροχή μιας κορυφαίας εμπειρίας υποστήριξης

HP Priority Management Plus⁴

- Περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας Priority Management plus, καθώς και έναν αποκλειστικό τεχνικό εμπειρογνώμονα HP που διαχειρίζεται τις τεχνικές ανάγκες υποστήριξης του οργανισμού σας
- Παρέχει προληπτική τεχνική υποστήριξη ανά λογαριασμό πελάτη, εκπαίδευση σε προϊόντα και εργαλεία, τεχνική διαχείριση κλιμάκωσης και προληπτική διαχείριση ανάπτυξης.

Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές παροχής υπηρεσίας

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Εκπρόσωποι παγκόσμιας υποστήριξης	●	●	●	●
Παγκόσμια εμπειρία	●	●	●	●
Απευθείας πρόσβαση	●	●	●	●
Διαδικτυακά εργαλεία διαχείρισης περίπτωσης	●	●	●	●
Διαχειριστής απομακρυσμένης παγκόσμιας υποστήριξης		●		
Διαχείριση συμβάντος		●	●	●
Μηνιαία αναφορά απόδοσης			●	●
Τριμηνιαία αναφορά απόδοσης		●	●	●
Εκχωρημένος διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης			●	●
Σχέδιο προληπτικής υποστήριξης			●	●
Διαχείριση προβλημάτων			●	●
Επισκευές κατά προτεραιότητα ^{5,6}			●	●
Εξαρτήματα κατά προτεραιότητα ^{5,6}			●	●
Διαχείριση απόδοσης			●	●
Τριμηνιαίες αξιολογήσεις απόδοσης στελεχών		●	●	●
Πρόσωπο με πρόσωπο			●	●
Υποβολή εκθέσεων σε εκτελεστικό επίπεδο			●	●
Εκχωρημένος τεχνικός εμπειρογνώμονας				●
Προληπτική τεχνική υποστήριξη				●
Εκπαίδευση σε προϊόντα και εργαλεία				●
Διαχείριση τεχνικής κλιμάκωσης				●
Προληπτική διαχείριση ανάπτυξης				●

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας HP Priority Access

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Εκπρόσωποι παγκόσμιας υποστήριξης	Σχεδιασμένο κυρίως για υποστήριξη επαγγελματιών IT, παρά για τελικούς χρήστες, αυτό το χαρακτηριστικό αξιοποιεί τη διάγνωση του πελάτη, παρακάμπτοντας τα συνήθη βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων, με αποτέλεσμα τη μείωση έως 30% του χρόνου κλήσεων υποστήριξης σε σύγκριση με τη συνήθη απομακρυσμένη υποστήριξη HP.
Παγκόσμια εμπειρία	Αυτή η δυνατότητα παρέχει μια συνεπή εμπειρία παγκόσμιας εμβέλειας σε σχεδόν 60 χώρες και σε περισσότερες από 20 γλώσσες. Ανατρέξτε στην ενότητα «Γεωγραφική κάλυψη» για πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένες χώρες.
Απευθείας πρόσβαση	Οι ομάδες των γραφείων υποστήριξης IT του πελάτη έχουν προτεραιότητα πρόσβασης σε ειδικά εκπαιδευμένους επαγγελματίες υποστήριξης IT της HP μέσω ενός δωρεάν τηλεφωνικού αριθμού και ενός μοναδικού PIN.

Διαδικτυακά εργαλεία διαχείρισης περίπτωσης	Αυτή η δυνατότητα παρέχει εργαλεία υποστήριξης με λύσεις υποβολής και παρακολούθησης που βασίζονται στο Web. Το MyHPSupport Tool παρέχει πρόσβαση 24/24 και 7/7 [*] επιτρέποντας στον πελάτη να υποβάλλει και να διαχειρίζεται περιπτώσεις υποστήριξης μέσω Internet. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση περιλαμβάνονται στις πληροφορίες καλωσορίσματος στο πρόγραμμα που αποστέλλονται στον πελάτη κατά την αγορά.
---	---

Πίνακας 2. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας HP Priority Access Plus

Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας HP Priority Access που αναγράφονται στον πίνακα 1 καθώς και:

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Εκχωρημένος εκπρόσωπος απομακρυσμένης παγκόσμιας υποστήριξης	Αυτή η δυνατότητα παρέχει έναν αποκλειστικό ειδικό απομακρυσμένης υποστήριξης για τη διαχείριση και την αντιμετώπιση των αναγκών υποστήριξης του πελάτη.
Διαχείριση συμβάντος	Αυτή η δυνατότητα παρέχει έναν αποκλειστικό ειδικό απομακρυσμένης υποστήριξης για την εκ των υστέρων διαχείριση και αντιμετώπιση των αναγκών υποστήριξης του πελάτη όταν οι τυπικές διαδικασίες υποστήριξης έχουν αποτύχει.
Τριμηνιαία αναφορά απόδοσης	Αυτή η δυνατότητα παρέχει αναφορές σε εκτελεστικό επίπεδο που αξιολογούν τη μοναδική ποιότητα προϊόντων και την κατάσταση εξυπηρέτησης του πελάτη.

Πίνακας 3. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας HP Priority Management

Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες των υπηρεσιών HP Priority Access και Priority Access Plus, που αναφέρονται στους πίνακες 1 και 2, εκτός από την ανάθεση ενός εκπροσώπου παγκόσμιας υποστήριξης. Επιπλέον, περιλαμβάνει τα εξής χαρακτηριστικά:

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Εκχωρημένος διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης	Θα ανατεθεί στον πελάτη ένας διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την κάλυψη των αναγκών παγκόσμιας υποστήριξης. Ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης είναι ένας άρτια εκπαιδευμένος επαγγελματίας που κατανοεί πλήρως τις επιχειρηματικές και στρατηγικές απαιτήσεις πληροφορικής του πελάτη. Ο διαχειριστής καθολικής υποστήριξης βρίσκεται στην ίδια γεωγραφική περιοχή με την έδρα του πελάτη, ευθυγραμμίζεται με την εκτελεστική διοίκηση του πελάτη και λαμβάνει αποφάσεις στρατηγικής υποστήριξης. Εάν προκύψει κάποιο ζήτημα που απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή, ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης θα ενεργεί ως το μοναδικό σημείο επαφής του πελάτη εντός της HP. Σε αυτόν τον ρόλο, ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης μπορεί να συντονίσει τους επαγγελματίες σέρβις της HP ώστε να ανταποκρίνονται γρήγορα και αποτελεσματικά στις μοναδικές απαιτήσεις του πελάτη. Ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP μεταβαίνει στον χώρο του πελάτη το πολύ τέσσερις φορές τον χρόνο. Ο σκοπός κάθε επίσκεψης πρέπει να ορίζεται ως μέρος του προληπτικού σχεδιασμού υποστήριξης.
Σχέδιο προληπτικής υποστήριξης	Ένας διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP θα συνεργαστεί με τον πελάτη για να κατανοήσει τις εκάστοτε επιχειρηματικές και στρατηγικές απαιτήσεις πληροφορικής και, στη συνέχεια, θα σχεδιάσει και θα εφαρμόσει ένα προληπτικό σχέδιο υποστήριξης προσαρμοσμένο στις ανάγκες του πελάτη. Μόλις ο πελάτης αγοράσει αυτήν την υπηρεσία, ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP θα συναντηθεί με τον πελάτη και την ομάδα υπευθύνων λογαριασμών της HP για να κατανοήσει πλήρως τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και τις απαιτήσεις πληροφορικής του πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου και της τεκμηρίωσης του γεωγραφικού αποτυπώματος, των δικαιωμάτων, των SLA και συγκεκριμένων οδηγιών υποστήριξης του πελάτη.

Διαχείριση προβλημάτων	Ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP παρακολουθεί τακτικά τους βασικούς δείκτες λειτουργικής απόδοσης καθώς και τα αποτελέσματα σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους του πελάτη. Μέσω τακτικών ενημερώσεων του πελάτη, αυτή η δυνατότητα παρέχει διεξοδική ανάλυση βασικών αιτιών, σχέδια διορθωτικών ενεργειών και χρονοδιαγράμματα επίλυσης.
Εξαρτήματα κατά προτεραιότητα ^{5,6}	Είτε πρόκειται για φυσική καταστροφή είτε για καθημερινά τεχνικά ζητήματα, αυτή η δυνατότητα παρέχει στον πελάτη προληπτική πρόσβαση κατά προτεραιότητα σε εξαρτήματα που βελτιώνουν τον χρόνο λειτουργίας του τελικού χρήστη. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας των ανταλλακτικών/εξαρτημάτων επισκευής, θα δοθεί προτεραιότητα στις παραγγελίες των πελατών HP Priority Management τη στιγμή που θα είναι διαθέσιμο το απόθεμα. Επιπλέον, οι ομάδες υποστήριξης ενδέχεται να χρησιμοποιήσουν εξαιρετικές μεθόδους για την απόκτηση αποθέματος για αυτούς τους πελάτες, όπως, μεταξύ άλλων, η εσωτερική προμήθεια αποθέματος, ταχείες εργοστασιακές παραδόσεις και αγορά μέσω μεσίτη.
Επισκευές κατά προτεραιότητα ^{5,6}	Αυτή η δυνατότητα παρέχει χειρισμό ή προγραμματισμό επισκευής σε πρώτη προτεραιότητα, ανάλογα με τη βασική εγγύηση ή το πακέτο HP Care Pack βλάβης/επιδιόρθωσης που έχει καταχωρηθεί στη μονάδα. Αυτή η δυνατότητα δεν αλλάζει ούτε αναβαθμίζει την εγγύηση ή το HP Care Pack που ισχύει για κάθε συσκευή.
Αναφορά Απόδοσης	Αυτή η δυνατότητα παρέχει αναφορές εκτελεστικού επιπέδου που αξιολογούν τη μοναδική ποιότητα προϊόντος και την κατάσταση εξυπηρέτησης του πελάτη, καθώς και τακτικές επικοινωνίες κατάστασης για την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας υποστήριξης της βάσης εγκατάστασης.
Διαχείριση απόδοσης	Αυτή η δυνατότητα παρέχει μηνιαίες και τριμηνιαίες επισκοπήσεις με τον διαχειριστή παγκόσμιας υποστήριξης της HP για την ανακεφαλαίωση των μετρήσεων απόδοσης. Ο διαχειριστής παγκόσμιας υποστήριξης της HP θα παρέχει προληπτικές συμβουλές διαχείρισης για βοήθεια σχετικά με την εγκατάσταση συσκευών ή για τη διασφάλιση της εύρυθμης και συνεχούς λειτουργίας των συσκευών. Οι τριμηνιαίες συνοπτικές εκθέσεις επιδόσεων παρέχουν σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση τυχόν αποκλίσεων από τους στόχους· οι μηνιαίες ανοικτές και κλειστές κλιμακώσεις περιλαμβάνουν σύνοψη ζητημάτων και σχέδια δράσης για τα βασικά αίτια (όταν απαιτείται).

Πίνακας 4. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας HP Priority Management Plus

Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών Priority Access και Priority Management που αναγράφονται στους πίνακες 1 και 3

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Εκχωρημένος τεχνικός εμπειρογνώμονας	Θα ανατεθεί στο τμήμα IT του πελάτη ένας τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP, απομακρυσμένος ή με βάση στην περιοχή του πελάτη, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την κάλυψη των αναγκών παγκόσμιας τεχνικής υποστήριξης. Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP είναι ένας άρτια εκπαιδευμένος επαγγελματίας που κατανοεί πλήρως το χαρτοφυλάκιο προϊόντων HP του πελάτη. Σε συντονισμό με τον Διαχειριστή παγκόσμιας υποστήριξης πελάτη της HP (GCSM) και, εάν χρειαστεί, θα πραγματοποιεί τακτικές τεχνικές κλήσεις με τον πελάτη και θα συμμετέχει στην Τριμηνιαία επιχειρηματική ανασκόπηση HP (εάν βρίσκεται κοντά, θα συναντάται περιοδικά με τον πελάτη) Εάν προκύψει ένα πολύπλοκο τεχνικό πρόβλημα, ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP θα συντονίσει την τεχνική απόκριση αντλώντας τους απαιτούμενους εσωτερικούς πόρους από την HP και παρακολουθώντας την επίλυση με την ομάδα IT του πελάτη

Προληπτική τεχνική υποστήριξη	Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP θα διατηρεί επικοινωνία με τον πελάτη για προληπτικές συστάσεις (π.χ. BIOS, υλικολογισμικό, ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης) για να αποτρέψει προβλήματα και να διατηρήσει ενημερωμένους τους στόλους των πελατών. Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP διατηρεί επικοινωνία με τον πελάτη και εκπροσωπεί τον πελάτη εσωτερικά για να δεσμεύσει και να συντονίσει τους εσωτερικούς πόρους της HP για τη διερεύνηση συστημικών τεχνικών προβλημάτων. Σε αυτόν τον ρόλο, αντλεί τα απαραίτητα δεδομένα εξυπηρέτησης και την απαιτούμενη ανάλυση για την αντιμετώπιση των μοναδικών απαιτήσεων του πελάτη γρήγορα και αποτελεσματικά, δεδομένου ότι κατανοεί πλήρως τη βάση προϊόντων του πελάτη.
Εκπαίδευση σε προϊόντα και εργαλεία	Διατίθεται για να σας βοηθήσει να απαντήσετε σε ερωτήματα τεχνικών προϊόντων του τμήματος IT του πελάτη και να σας παράσχει εκπαίδευση σχετικά με τα τεχνικά εργαλεία HP.
Διαχείριση τεχνικής κλιμάκωσης	Λειτουργεί ως ενιαίο σημείο επαφής για τη διαχείριση της τεχνικής κλιμάκωσης με το τμήμα IT του πελάτη, την HP και ενδεχόμενο τρίτο μέρος (εάν χρειάζεται). Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP θα διαχειρίζεται την τεχνική διερεύνηση E2E κατά προτεραιότητα, αντλώντας τους κατάλληλους πόρους από την HP και διευκολύνοντας τις απαραίτητες τεχνικές συναντήσεις με τους συμμετέχοντες της HP και τους πελάτες. Επιπλέον, θα παρέχει έγκαιρες ενημερώσεις στο τμήμα IT του πελάτη όπως απαιτείται.
Προληπτική διαχείριση ανάπτυξης	Επιδεικνύοντας ιδιαίτερη προσοχή κατά την ανάπτυξη νέων προϊόντων, ο τεχνικός εμπειρογνώμονας της HP θα ευθυγραμμιστεί με το χρονοδιάγραμμα ανάπτυξης νέων προϊόντων από τον πελάτη, θα φροντίσει έγκαιρα για την αξιολόγηση της εικόνας πριν από την ανάπτυξη και θα παρέχει τακτικές συστάσεις για την αποφυγή προβλημάτων. Επιπλέον, θα συνεργάζεται με τον πελάτη ώστε να βρίσκεται σε εγρήγορση για τυχόν ζητήματα που προκύπτουν κατά ή μετά την ανάπτυξη.

Κάλυψη⁸

Οι υπηρεσίες HP Priority είναι διαθέσιμες με διάρκεια κάλυψης 1, 2, 3, 4, ή 5 ετών. Η διάρκεια κάλυψης υποδεικνύεται στην περιγραφή του επιλεγμένου πακέτου.

Οι υπηρεσίες HP Priority είναι διαθέσιμες σε σχεδόν 60 χώρες που περιγράφονται παρακάτω. Οι γεωγραφικές τοποθεσίες και οι γλώσσες υπόκεινται σε αλλαγές.

Περιοχή	Χώρες
Αμερική	Ανγκουίλα, Αντίγκουα και Μπαρμπούντα, Αργεντινή, Αρούμπα, Μπαχάμες, Μπαρμπάντος, Βραζιλία, Βρετανικές Παρθένοι Νήσοι, Καναδάς, Νήσοι Κέιμαν, Χιλή, Κολομβία, Κόστα Ρίκα, Δομινίκα, Δομινικανή Δημοκρατία, Εκουαδόρ, Γρενάδα, Γουατεμάλα, Γουιάνα, Αϊτή, Ονδούρα, Τζαμάικα, Μεξικό, Μονσεράτ, Ολλανδικές Αντίλλες, Παναμάς, Περού, Πουέρτο Ρίκο, Saint Kitts and Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre and Miquelon, Saint Vincent and The Grenadines, Suriname, Trinidad and Tobago, Turks and Caicos, Ουρουγουάη, Ηνωμένες Πολιτείες, Παρθένοι Νήσοι των ΗΠΑ
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική ⁸	Αυστρία, Βέλγιο, Τσεχία, Δανία, Αίγυπτος, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ισραήλ, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Μαρόκο, Ολλανδία, Νιγηρία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Κατάρ, Σαουδική Αραβία, Σλοβακία, Σλοβενία, Νότια Αφρική, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Τουρκία, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, Ηνωμένο Βασίλειο
Ασία-Ειρηνικός και Ιαπωνία	Αυστραλία, Κίνα, Χονγκ Κονγκ, Ινδία, Ινδονησία, Ιαπωνία, Μαλαισία, Νέα Ζηλανδία, Φιλιππίνες, Σιγκαπούρη, Νότια Κορέα, Ταϊβάν, Ταϊλάνδη

Υποστηριζόμενες γλώσσες⁹

Μπαχάσα
Καντονεζικά
Τσεχικά
Δανικά
Ολλανδικά

Αγγλικά
Φινλανδικά
Γαλλικά
Γερμανικά
Χίντι

Ουγγρικά
Ιταλικά
Ιαπωνικά
Κορεατικά
Μανδαρινικά

Νορβηγικά
Πολωνικά
Πορτογαλικά
Σλοβακικά

Ισπανικά
Σουηδικά
Τουρκικά
Ταϊλανδέζικα

Υποχρεώσεις πελάτη

Αν ο πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις πελάτη, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών HP μπορεί να i) μην υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται ή να ii) εκτελεί τις υπηρεσίες με χρέωση του Πελάτη βάσει των προβλεπόμενων τιμών χρόνου και υλικών.

Ο πελάτης θα πρέπει να:

- παράσχει μια ακριβή εκτίμηση ολόκληρης της βάσης εγκατάστασης της HP με έγκυρη εγγύηση HP, Care Pack ή σύμβαση σέρβις υλικού
- πραγματοποιήσει εσωτερική αντιμετώπιση προβλημάτων και διάγνωση πριν από ένα συμβάν υποστήριξης
- ζητήσει κατά τη διάρκεια ενός συμβάντος υποστήριξης από την καθορισμένη επαφή υποστήριξης του πελάτη:
 - Να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να παράσχει εγκαίρως επαγγελματική υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης
 - Να εκτελέσει άλλες εύλογες ενέργειες που μπορεί να ζητηθούν από την HP και τη βοηθούν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα

Προϋποθέσεις

Η HP απαιτεί οι πελάτες να καλύψουν το 100% της εντός εγγύησης εγκατεστημένης τους βάσης υπολογιστών και εμπορικών εκτυπωτών κατά την αγορά των υπηρεσιών HP Priority.

Ο πελάτης πρέπει να έχει ένα τμήμα IT ή έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών υποστήριξης IT, το οποίο/ο οποίος διενεργεί τη διάγνωση υλικού για τεχνικά ζητήματα τελικού χρήστη HP του πελάτη. Μόνο ο επαγγελματίας του τμήματος υποστήριξης IT του πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από τον πελάτη συνεργάτη θα μπορεί να επικοινωνεί με τις υπηρεσίες HP Priority για υποστήριξη.

Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία HP Priority Access πρέπει να διαθέτουν εγκατεστημένη βάση τουλάχιστον 250 υπολογιστών ή/και εμπορικών εκτυπωτών με εγγύηση HP.

Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία HP Priority Access Plus πρέπει να διαθέτουν εγκατεστημένη βάση τουλάχιστον 1.000 υπολογιστών με εγγύηση HP.

Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία HP Priority Management πρέπει να διαθέτουν εγκατεστημένη βάση τουλάχιστον 10.000 εμπορικών υπολογιστών ή 1.000 εμπορικών εκτυπωτών.

Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία HP Priority Management Plus πρέπει να διαθέτουν εγκατεστημένη βάση τουλάχιστον 10.000 εμπορικών υπολογιστών ή 2.000 εμπορικών εκτυπωτών.

Η HP διατηρεί το δικαίωμα να πραγματοποιεί ελέγχους ρουτίνας στην καλυμμένη από την ισχύουσα εγγύηση εγκατεστημένη βάση του πελάτη, προκειμένου να επαληθεύσει το ακριβές μέγεθος τους στόλου του πελάτη.

Εξαιρέσεις

Ενέργειες όπως μεταξύ άλλων οι ακόλουθες θα εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Υλικό χωρίς έγκυρη εγγύηση HP, HP Care Pack ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών υλικού (εκτός από όσα αναφέρονται στην ενότητα «Καταλληλότητα υπηρεσιών»)
- Επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με το υλικό που προέκυψαν κατά τη διαδικασία δοκιμών επαλήθευσης, εκτός εάν καλύπτονται από μια ενεργή εγγύηση της HP ή μια ισχύουσα συμφωνία υποστήριξης υλικού HP
- Τυχόν υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του πελάτη να ενσωματώσει οποιεσδήποτε διορθώσεις συστήματος, επισκευές, ή τροποποιήσεις παρέχονται από την HP στον πελάτη.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την HP δράση για την αποφυγή προβλημάτων.
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από τρίτα μέρη να εγκαταστήσουν, να επισκευάσουν, να συντηρήσουν ή να τροποποιήσουν τον εξοπλισμό, το λογισμικό ή το υλικολογισμικό.
- Τυχόν υπηρεσίες που δεν προσδιορίζονται σαφώς σε αυτό το έγγραφο

Καταλληλότητα για την υπηρεσία

Μόνο τα προϊόντα υπολογιστών και εμπορικών εκτυπωτών HP και τα προϊόντα που υποστηρίζονται από την HP που πωλούνται από την HP ή από εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της HP είναι κατάλληλα. Η υπηρεσία περιορίζεται στα ακόλουθα προϊόντα H/Y: επιτραπέζιοι υπολογιστές, φορητοί υπολογιστές, σταθμοί εργασίας, προϊόντα λιανικής πώλησης και thin clients. Οι οθόνες HP περιλαμβάνονται στον επιτραπέζιο υπολογιστή ή τη μονάδα σταθμού εργασίας.

Ο πελάτης πρέπει να έχει έγκυρη εγγύηση HP, HP Care Pack ή σύμβαση εξυπηρέτησης υλικού για οποιοδήποτε υλικό που λαμβάνει αυτήν την υπηρεσία.

Πληροφορίες παραγγελίας

Για να λάβετε επιπλέον πληροφορίες ή για να παραγγείλετε τις υπηρεσίες HP Priority, απευθυνθείτε σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Αριθμοί εξαρτημάτων υπολογιστών	Περιγραφή	Αριθμοί εξαρτημάτων εκτυπωτών	Περιγραφή
U80M5E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority Access, για υπολογιστές 250+ θέσεις SVC	U1PB1E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority AccessPrint , για εκτυπωτές
U80LYE	Υπηρεσία 2 ετών HP Priority Access, για υπολογιστές 250+ θέσεις SVC		
U80M6E	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Access, για υπολογιστές 250+ θέσεις SVC	U1PB2E	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Access Print, για εκτυπωτές
U80M1E	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Access, για υπολογιστές 250+ θέσεις SVC	U4ZX6E	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Access Print, για εκτυπωτές
U80M2E	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Access, για υπολογιστές 250+ θέσεις SVC	U4ZX7E	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Access Print, για εκτυπωτές
U80M9E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority Access Plus, για υπολογιστές, 1.000+ θέσεις SVC	U9DB6E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority Access Plus Print, για εκτυπωτές
U80LZE	Υπηρεσία 2 ετών HP Priority Access Plus, για υπολογιστές 1.000+ θέσεις SVC		
U80MBE	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Access Plus, για υπολογιστές 1.000+ θέσεις SVC	U9DB7E	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Access Plus Print, για εκτυπωτές

U80MCE	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Access Plus, για υπολογιστές 1.000+ θέσεις SVC	U9DB8E	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Access Plus Print, για εκτυπωτές
U80MDE	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Access Plus, για υπολογιστές 1.000+ θέσεις SVC	U9DB9E	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Access Plus Print, για εκτυπωτές
U80M7E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority Management, για υπολογιστές 5.000++ θέσεις SVC	U1PB3E	Υπηρεσία 1 έτους HP Priority Management Print, για εκτυπωτές
U80M0E	Υπηρεσία 2 ετών HP Priority Management, για υπολογιστές 5.000+ θέσεις SVC		
U80M8E	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Management, για υπολογιστές 5.000+ θέσεις SVC	U1PB4E	Υπηρεσία 3 ετών HP Priority Management Print, για εκτυπωτές
U80M3E	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Management, για υπολογιστές 5.000+ θέσεις SVC	U4ZX8E	Υπηρεσία 4 ετών HP Priority Management Print, για εκτυπωτές
U80M4E	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Management, για υπολογιστές 5.000+ θέσεις SVC	U4ZX9E	Υπηρεσία 5 ετών HP Priority Management Print, για εκτυπωτές
U62G2E	Υπηρεσία 1 έτους Priority Management Plus		
U62G3E	Υπηρεσία 2 ετών Priority Management Plus		
U62G4E	Υπηρεσία 3 ετών Priority Management Plus		
U62G5E	Υπηρεσία 4 ετών Priority Management Plus		
U64GFE	Υπηρεσία 5 ετών Priority Management Plus		

Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση hp.com/support-services



1. Η υπηρεσία HP Priority Access απαιτεί τουλάχιστον 250 συσκευές υπολογιστών HP ή/και εμπορικούς εκτυπωτές HP. Οι βάσεις ελάχιστων εγκατεστημένων συσκευών απαιτούν έγκυρη εγγύηση HP ή εκτεταμένο συμβόλαιο υπηρεσιών υλικού HP.
2. Η υπηρεσία HP Priority Access απαιτεί τουλάχιστον 1.000 συσκευές υπολογιστών HP ή/και εμπορικούς εκτυπωτές HP. Οι βάσεις ελάχιστων εγκατεστημένων συσκευών απαιτούν έγκυρη εγγύηση HP ή εκτεταμένο συμβόλαιο υπηρεσιών υλικού HP.
3. Η υπηρεσία HP Priority Management απαιτεί τουλάχιστον 10.000 εμπορικούς υπολογιστές ή/και εμπορικούς εκτυπωτές HP. Οι βάσεις ελάχιστων εγκατεστημένων συσκευών απαιτούν έγκυρη εγγύηση HP ή εκτεταμένο συμβόλαιο υπηρεσιών υλικού HP.
4. Η υπηρεσία HP Priority Management Plus απαιτεί τουλάχιστον 10.000 εμπορικούς υπολογιστές ή 2.000 εμπορικούς εκτυπωτές HP. Οι βάσεις ελάχιστων εγκατεστημένων συσκευών απαιτούν έγκυρη εγγύηση HP ή εκτεταμένο συμβόλαιο υπηρεσιών υλικού HP.
5. Τα εξαρτήματα και οι επισκευές κατά προτεραιότητα διαφέρουν ανάλογα με την αγορά.
6. Τα επίπεδα και οι χρόνοι απόκρισης των υπηρεσιών HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή. Η υπηρεσία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν απαγορεύσεις και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, visit <https://cpc2.ext.hp.com/>. Οι υπηρεσίες της HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της HP για την παρεχόμενη υπηρεσία ή αυτούς που υποδεικνύονται στον πελάτη κατά την αγορά. Ο πελάτης ενδέχεται να έχει και άλλα νομικά δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται με κανέναν τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση HP που συνοδεύει το προϊόν HP.
7. Η υποστήριξη 24/7 είναι διαθέσιμη μόνο στα αγγλικά.
8. Η υπηρεσία HP Priority Management Plus είναι διαθέσιμη μόνο στην περιοχή της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής (EMEA)
9. Η γλωσσική υποστήριξη είναι διαθέσιμη μόνο μέσω απομακρυσμένων αντιπροσώπων, ενώ η υποστήριξη SDM/TCAM ενδέχεται να διαφέρει ανά χώρα.