

Prioritní služby HP

Přehled služeb

Prioritní služby HP jsou určeny ke zvýšení výkonu podnikového IT a spolupracují s vašimi pracovníky IT po celém světě při poskytování prémiové globální podpory vaší organizaci. Prioritní služby HP jsou služby podpory IT, jejichž součástí je přístup ke globálnímu agentovi vzdálené podpory HP a globálnímu agentovi podpory HP, kteří proaktivně plánují a spravují vaše potřeby IT podpory a zajišťují technickou podporu pro zajištění vyšší produktivity a efektivitu využívání prostředků technické podpory. Společnost HP se zaměřuje na vaše potřeby tím, že poskytuje služby a podporu navrženou k řešení technologických překážek, kterým dnes čelíte, takže se vaše společnost může rychle vrátit k práci.

Prioritní služby HP jsou dostupné komerčním zákazníkům HP, kteří mají technickou podporu IT. Prioritní služby HP jsou dostupné ve čtyřech úrovních:

- Prioritní přístup HP¹
- Prioritní přístup HP Plus²
- Prioritní správa HP³
- Prioritní správa HP Plus⁴

Proces aktivace Prioritních služeb HP bude zahájen do 30 dní od nákupu.

Nejdůležitější prvky služby

Prioritní přístup HP¹

- Poskytuje prémiový přístup k vysoce kvalifikovaným agentům vzdálené podpory a pokročilým nástrojům pro urychlení potřeb podpory a zvýšení produktivity helpdesku
- Zkracuje dobu telefonického kontaktu s helpdeskem využitím interní diagnostiky k efektivnímu zpracování oprav a řešení problémů
- Poskytuje celosvětově konzistentní službu, která je dostupná v 57 zemích a více než 20 jazycích
- Poskytuje přístup ke speciálním online případovým nástrojům pro správu

Prioritní přístup HP Plus²

- Zahrnuje všechny funkce služby Prioritní přístup
- Poskytuje specializovaného agenta globální podpory na dálku, který reaguje na vaše potřeby podpory
- Nabízí čtvrtletní předkládání zpráv o výkonu

Prioritní správa HP³

- Zahrnuje všechny funkce služby Prioritní přístup a Prioritní přístup Plus s výjimkou přidělení vzdáleného globálního manažera podpory. Místo toho poskytuje manažera globální podpory HP, který se nachází v regionu sídla zákazníka, proaktivně sleduje a řídí vaše potřeby podpory a maximálně čtyřikrát ročně vycestuje na místo zákazníka, jak bylo definováno během plánování proaktivní podpory.
- Poskytuje prioritizaci dílů pro zkrácení prostojů a rychlejší návrat do provozu^{5,6}
- Nabízí monitorování výkonu, předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků a proaktivní podporu plánování s cílem poskytovat prémiovou úroveň podpory

Prioritní správa HP Plus⁴

- Zahrnuje všechny funkce služby Prioritní správa a navíc také vyhrazeného technického experta HP, který spravuje vaše technické potřeby podpory
- Zajišťuje proaktivní technickou podporu účtů, školení o produktech a nástrojích, správu eskalace technických problémů a proaktivní správu nasazení.

Vlastnosti služby a specifikace doručení

	Prioritní přístup HP	Prioritní přístup HP Plus	Prioritní správa HP	Prioritní správa HP Plus
Globální agenti podpory	●	●	●	●
Globální podpora	●	●	●	●
Přímý přístup	●	●	●	●
Online nástroje pro správu případů	●	●	●	●
Manažer vzdálené globální podpory		●		
Řízení incidentů		●	●	●
Měsíční hlášení výkonu			●	●
Čtvrtletní hlášení výkonu		●	●	●
Přidělený manažer globální podpory			●	●
Plán proaktivní podpory			●	●
Správa problémů			●	●
Přednostní opravy ^{5,6}			●	●
Prioritizace děl ^{5,6}			●	●
Řízení výkonu			●	●
Čtvrtletní hodnocení výkonů		●	●	●
Osobní setkání			●	●
Hlášení na úrovni řídicích pracovníků			●	●
Přidělený technický expert				●
Proaktivní technická podpora				●
Školení o produktech a nástrojích				●
Řízení technických eskalací				●
Proaktivní správa nasazení				●

Tabulka 1. Součásti Prioritního přístupu HP

Funkce	Specifikace dodání
Agenti globální podpory	Tato součást služby, jež je určená spíše pro podporu IT profesionálů než koncových uživatelů, umožňuje na základě zákaznickovy diagnostiky obejít standardní kroky odstraňování potíží, díky čemuž se doba podpory po telefonu zkrátí až o 30 % ve srovnání se standardní vzdálenou podporou HP.
Globální podpora	Tato funkce zajistí přístup ke globálně konzistentnímu prostředí v téměř 60 zemích a více než 20 jazycích. Informace o jednotlivých zemích naleznete v tématu „Geografické pokrytí“.
Přímý přístup	Zákaznické týmy technické podpory IT získají prostřednictvím bezplatného telefonního čísla a unikátního kódu PIN přístup ke speciálně vyškoleným profesionálům HP pro podporu IT.

Online nástroje pro správu případů	Tato funkce přináší podpůrné nástroje pro webové řešení odesílání a sledování incidentů. Nástroj <u>MyHPSupport Tool</u> umožňuje nepřetržitý přístup 24/7⁷, kde zákazník může podávat a spravovat případy podpory přes internet. Další přístupové údaje jsou součástí informací o registraci do programu, které jsou zaslány zákazníkovi během nákupu.
------------------------------------	--

Tabulka 2. Součásti Prioritního přístupu HP Plus

Tato služba zahrnuje všechny součásti služby HP Prioritní přístup uvedené v tabulce 1 včetně:

Funkce	Specifikace dodání
Přiřazený agent vzdálené globální podpory	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude řídit a řešit zákaznickovy potřeby podpory.
Řízení incidentů	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude reaktivně řídit a řešit zákaznickovy potřeby podpory v situaci, kdy standardní podpora nebude dostačovat.
Čtvrtletní hlášení o výkonu	Tato součást služby zajišťuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznickova produktu a stavu služby.

Tabulka 3. Součásti Prioritní správy HP

Tato služba zahrnuje všechny funkce Prioritního přístupu HP a Prioritního přístupu HP Plus uvedené v tabulce 1 a 2 a navíc zahrnuje přiřazení agenta globální podpory. Kromě toho obsahuje následující:

Funkce	Specifikace dodání
Přidělený globální kontakt podpory	Zákazníkovi je přidělen globální manažer podpory HP, který bude zodpovědný za plnění globálních potřeb z oblasti podpory. Globální agent podpory je vyškoleným profesionálem, který dokonale rozumí obchodním a strategickým požadavkům zákazníka na IT. Globální agent podpory působí ve stejné geografické oblasti, ve které se nachází také sídlo zákazníka, komunikuje s výkonným managementem zákazníka a přijímá strategická rozhodnutí v oblasti podpory. Pokud dojde k problému, který vyžaduje zvláštní pozornost, globální agent podpory zaujme pro zákazníka pozici jednotné kontaktní osoby ve společnosti HP. V této roli může globální agent podpory kontaktovat servisní profesionály HP a společně rychle a efektivně reagovat na jedinečné požadavky zákazníka. Globální agent podpory HP se může přesunout na pracoviště zákazníka maximálně čtyřikrát ročně. Účel každé návštěvy musí být definován v rámci plánování proaktivní podpory.
Plán proaktivní podpory	Manažer globalní podpory HP bude spolupracovat se zákazníkem, aby porozuměl jeho obchodním a strategickým požadavkům na IT, a poté navrhne a implementuje proaktivní plán podpory přizpůsobený potřebám zákazníka. Jakmile si zákazník tuto službu zakoupí, manažer globální podpory společnosti HP se sejdě se zákazníkem a přiděleným týmem zodpovědným za zákazníka společnosti HP, aby důkladně porozuměl obchodním a IT požadavkům zákazníka, včetně přezkoumání a zdokumentování geografické působnosti zákazníka, oprávnění, smluv SLA a konkrétních pokynů pro podporu.

Správa problémů	Agent globální podpory HP pravidelně monitoruje klíčové ukazatele provozní výkonnosti a sleduje výsledky z pohledu stanovených cílů zákazníka. Tato funkce nabízí prostřednictvím pravidelných informací pro zákazníky důkladnou analýzu základních příčin, plány nápravných opatření a plány řešení.
Prioritizace dílů ^{5,6}	Ať už se zákazník stane obětí přírodní katastrofy nebo každodenních technických problémů, tato funkce mu poskytuje proaktivní prioritní přístup k dílům, které zlepšují provozuschopnost koncového uživatele. V případě, že dojde k nedostatku náhradních dílů k opravě, bude plnění objednávek pro zákazníky služby Prioritní správy HP upřednostněno v okamžiku, kdy budou dostupné zásoby. Stejně tak mohou týmy podpory využívat nadstandardní metody a zajišťovat zásoby pro zákazníky, mimo jiné taky interní zásobování, urychlené dodávky do podniků a nákupy u makléřů.
Prioritizace oprav ^{5,6}	Tato funkce zajišťuje přednostní zpracování nebo naplánování oprav v závislosti na základní záruce nebo na poškození/opravě HP Care Pack registrované pro danou jednotku. Tato funkce nemění ani nezvyšuje úroveň záruky či služby HP Care Pack připojené ke každé z jednotek.
Předkládání zpráv o výkonu	Tato součást služby zajišťuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznickova produktu a stavu služby, stejně jako pravidelné sdělení stavu pro sledování stavu podpory u instalované základny.
Řízení výkonu	Tato funkce nabízí měsíční a čtvrtletní hodnocení s agentem globální podpory HP s cílem rekapitulovat metriky výkonu. Agent globální podpory HP bude zajišťovat proaktivní podporu a pomoc pro instalaci zařízení nebo zajištění optimálního času a provozuschopnosti zařízení. Čtvrtletní souhrnná hlášení výkonu nabízí akční plány pro řešení případných odchylek od cílů; měsíční otevřené a uzavřené eskalace zahrnují shrnutí problému a akční plány pro případné hlavní příčiny problému.

Tabulka 4. Součásti služby Prioritní správa HP Plus

Tato služba zahrnuje všechny součásti služeb Prioritní přístup a Prioritní správa uvedené v tabulce 1 a 3.

Funkce	Specifikace dodání
Přidělený technický expert	Oddělení IT zákazníka bude přidělen technický expert HP, vzdálený nebo umístěný v regionu zákazníka, který bude zodpovědný za uspokojování globálních potřeb technické podpory. Technický expert HP je vysoce kvalifikovaný odborník, který důkladně zná portfolio produktů zákazníka. V koordinaci s manažerem globální zákaznické podpory HP (GCSM) a v případě potřeby bude se zákazníkem organizovat pravidelné technické hovory a účastnit se čtvrtletního obchodního hodnocení zákazníků HP (v případě místní působnosti se bude se zákazníkem pravidelně setkávat) Pokud se vyskytne složitý technický problém, bude technický expert HP koordinovat technickou reakci zapojením potřebných interních zdrojů společnosti HP a následným řešením s týmem IT zákazníka

Proaktivní technická podpora	Technický expert společnosti HP bude udržovat komunikaci se zákazníkem za účelem proaktivních doporučení (např. aktualizace systému BIOS, firmwaru, ovladačů), která pomohou předcházet problémům a udržovat počítače zákazníka v aktualizovaném stavu. Technický expert společnosti HP udržuje komunikaci se zákazníkem a zastupuje zákazníka interně, aby zapojil a koordinoval interní zdroje společnosti HP pro systémové šetření technických problémů. V této roli získává potřebné údaje o službách a požadované analýzy, aby mohl rychle a efektivně řešit jedinečné požadavky zákazníka na základě důkladné znalosti jeho produktové základny.
Školení o produktech a nástrojích	K dispozici pro řešení technických dotazů oddělení IT zákazníka a poskytování školení o technických nástrojích HP.
Řízení technické eskalace	Působí jako jediné kontaktní místo pro řízení technických eskalačních šetření s oddělením IT zákazníka, společností HP a třetí stranou (v případě potřeby). Technický expert HP bude prioritně řídit technické šetření E2E tím, že zapojí správné zdroje HP a zprostředkuje potřebné technické schůzky s účastníky HP a zákazníky. Kromě toho v případě potřeby poskytne včasné aktualizace oddělení IT pro zákazníky.
Proaktivní správa nasazení	Zvláštní pozornost při nasazování nových produktů musí technický expert HP přizpůsobit harmonogram nasazení nového produktu zákazníkovi a včas se zapojit do hodnocení bitové kopie před nasazením a poskytnout doporučené aktualizace, které pomohou předejít problémům. Kromě toho spolupracuje se zákazníkem, abyste byli upozorněni na problémy během nasazení a sledovali je v období po nasazení.

Krytí⁸

Prioritní služby HP jsou k dispozici s dobou pokrytí na 1, 2, 3, 4 nebo 5 roků. Délka krytí je uvedena v popisu vybraného balíčku

Prioritní služby HP jsou k dispozici v téměř 60 z níže uvedených zemí. Zeměpisná místa a jazyky se mohou měnit.

Region	Země
Severní a Jižní Amerika	Anguilla, Antigua a Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamy, Barbados, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Kanada, Kajmanské ostrovy, Chile, Kolumbie, Kostarika, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamajka, Mexiko, Montserrat, Nizozemské Antily, Panama, Peru, Portoriko, Svatý Kryštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Vincenc a Grenadiny, Surinam, Trinidad a Tobago, Turks a Caicos, Uruguay, USA, Americké Panenské ostrovy.
Evropa, Blízký východ a Afrika ⁸	Rakousko, Belgie, Česká republika, Dánsko, Egypt, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Maďarsko, Island, Irsko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Maroko, Nizozemsko, Nigérie, Norsko, Polsko, Portugalsko, Katar, Saudská Arábie, Slovensko, Slovinsko, Jihoafrická republika, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Spojené arabské emiráty, Spojené království
Asie s Pacifikem a Japonsko	Austrálie, Čína, Hongkong, Indie, Indonésie, Japonsko, Malajsie, Nový Zéland, Filipíny, Jižní Korea, Singapur, Tchaj-wan, Thajsko

Podporované jazyky⁹

Bahasa	Angličtina	Maďarština	Norština	Španělština
Kantonština	Finština	Italština	Polština	Švédština
Čeština	Francouzština	Japonština	Portugalština	Turečtina
Dánština	Němčina	Korejština	Slovenština	Thajština
Nizozemština	Hindština	Mandarínština		

Povinnosti zákazníka

Jestliže zákazník nebude postupovat podle uvedených povinností zákazníka, společnost HP nebo autorizovaný poskytovatel služby HP na základě rozhodnutí společnosti HP nebude a) povinna služby dodat, tak jak byly popsány, nebo b) takovou službu poskytne na náklady zákazníka podle běžných časových sazeb a sazeb za materiál.

Zákazník provede následující:

- Poskytne přesný odhad celé instalační základny HP s platnou zárukou HP, službou Care Pack nebo smlouvou o servisu hardwaru
- Před událostí podpory provedete interní řešení problémů a diagnostiku.
- Během události podpory určená kontaktní osoba podpory ze strany zákazníka provede následující:
 - Poskytne všechny nezbytné informace, aby společnost HP mohla dodat včasnou a profesionální podporu a zároveň stanovit úroveň způsobilosti podpory
 - Provede ostatní přiměřené úkony požadované společnostmi HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy

Předpoklady

Při pořízení prioritních služeb HP mají zákazníci povinnost zahrnout 100 % svých instalovaných počítačů HP a komerčních tiskáren v záruce.

Zákazník musí mít IT oddělení nebo zákazníkem autorizovaného poskytovatele technických IT služeb, který provádí diagnostiku hardwaru pro technické problémy HP koncového uživatele zákazníka. Kontaktovat prioritní služby HP se žádostí o podporu mohou pouze odborníci na technickou podporu IT ze strany zákazníka nebo zaměstnanci autorizovaného partnera.

Zákazníci pořizující si Prioritní přístup HP musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 250 jednotek osobních počítačů HP nebo komerčních tiskáren v záruce.

Zákazníci pořizující si Prioritní přístup HP Plus musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 1 000 jednotek osobních počítačů HP v záruce.

Zákazníci pořizující si Prioritní správu HP musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 10 000 jednotek komerčních počítačů nebo 1 000 jednotek komerčních tiskáren.

Zákazníci pořizující si Prioritní správu HP Plus musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 10 000 jednotek komerčních počítačů nebo 2 000 jednotek komerčních tiskáren.

Společnost HP si vyhrazuje právo provádět rutinní kontroly nainstalovaných zařízení zákazníka v záruce a zajistit tak, že jich má správné množství.

Vyloučení

Z této služby jsou mimo jiné vyloučeny níže uvedené případy:

- Hardware bez platné záruky HP, služby HP Care Pack a smlouvy o servisu hardwaru (kromě případů uvedených v části „Nárok na službu“)
- Řešení problémů s hardwarem zjištěných během procesu ověřovacího testování, pokud nejsou kryty platnou zárukou HP nebo příslušnou smlouvou o hardwarové podpoře HP
- Služby vyžádané v důsledku toho, že zákazník nevyužil nápravy, opravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP nutné z důvodu neoprávněných pokusů o instalaci, opravu, údržbu nebo úpravu hardwaru, firmwaru nebo softwaru ze strany jiných pracovníků než HP.
- Žádné služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu

Nárok na službu

Způsobilá jsou pouze komerční tisková zařízení a počítače HP a produkty podporované HP, které prodává společnost HP nebo autorizovaný prodejce HP; služba se omezuje na následující počítačové produkty: stolní počítače, notebooky, pracovní stanice, maloobchodní pokladní zařízení a tenké klienty. Monitory HP budou součástí stolního počítače nebo pracovní stanice.

Zákazník musí pro jakýkoli hardware využívající tuto službu disponovat platnou zárukou HP, službou HP Care Pack nebo servisní smlouvou na hardware.

Informace k objednání

Přejete-li si získat další informace nebo si objednat Prioritní služby HP, kontaktujte prosím místního obchodního zástupce HP.

Číslo náhradních dílů osobních počítačů	Popis	Číslo náhradních dílů tiskáren	Popis
U80M5E	Služba Prioritní přístup HP PC 250+ stanic, 1 rok	U1PB1E	Prioritní přístup HP pro tisk, 1 rok
U80LYE	Služba Prioritní přístup HP PC 250+ stanic, 2 roky		
U80M6E	Služba Prioritní přístup HP PC 250+ stanic, 3 roky	U1PB2E	Prioritní přístup HP pro tisk, 3 roky
U80M1E	Služba Prioritní přístup HP PC 250+ stanic, 4 roky	U4ZX6E	Prioritní přístup HP pro tisk, 4 roky
U80M2E	Služba Prioritní přístup HP PC 250+ stanic, 5 let	U4ZX7E	Prioritní přístup HP pro tisk, 5 let
U80M9E	Služba Prioritní přístup HP Plus PC 1 000+ stanic, 1 rok	U9DB6E	Prioritní přístup HP pro tisk, 1 rok

U80LZE	Služba Prioritní přístup HP Plus PC 1 000+ stanic, 2 roky		
U80MBE	Služba Prioritní přístup HP Plus PC 1 000+ stanic, 3 roky	U9DB7E	Prioritní přístup HP Plus pro tisk, 3 roky
U80MCE	Služba Prioritní přístup HP Plus PC 1 000+ stanic, 4 roky	U9DB8E	Prioritní přístup HP Plus pro tisk, 4 roky
U80MDE	Služba Prioritní přístup HP Plus PC 1 000+ stanic, 5 let	U9DB9E	Prioritní přístup HP Plus pro tisk, 5 let
U80M7E	Služba Prioritní správa HP PC 5 000+ stanic, 1 rok	U1PB3E	Prioritní správa HP pro tisk, 1 rok
U80M0E	Služba Prioritní správa HP PC 5 000+ stanic, 2 roky		
U80M8E	Služba Prioritní správa HP PC 5 000+ stanic, 3 roky	U1PB4E	Prioritní správa HP pro tisk, 3 roky
U80M3E	Služba Prioritní správa HP PC 5 000+ stanic, 4 roky	U4ZX8E	Prioritní správa HP pro tisk, 4 roky
U80M4E	Služba Prioritní správa HP PC 5 000+ stanic, 5 let	U4ZX9E	Prioritní správa HP pro tisk, 5 let
U62G2E	Prioritní správa Plus, 1 rok		
U62G3E	Prioritní správa Plus, 2 roky		
U62G4E	Prioritní správa Plus, 3 roky		
U62G5E	Prioritní správa Plus, 4 roky		
U64GFE	Prioritní správa Plus, 5 let		

Další informace najdete na adresehp.com/support-services



- 1. Prioritní přístup HP vyžaduje minimálně 250 zařízení - počítače HP a/nebo komerční tiskárny HP. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.
- 2. Prioritní přístup HP Plus vyžaduje minimálně 1 000 zařízení - počítače HP a/nebo komerční tiskárny HP. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.
- 3. Prioritní správa HP vyžaduje alespoň 10 000 jednotek komerčních počítačů nebo 1 000 jednotek komerčních tiskáren. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.
- 4. Prioritní správa HP Plus vyžaduje minimálně 10 000 jednotek komerčních počítačů nebo 2 000 jednotek komerčních tiskáren. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.
- 5. Prioritizace dílů a prioritní opravy se liší podle trhu.
- 6. Úroveň a doby odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti jsou k dispozici na adrese <https://cpc2.ext.hp.com/>. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
- 7. Nepřetržitá podpora dostupná pouze v angličtině. Prioritní správa HP Plus je k dispozici pouze v regionu Evropy, Blízkého východu a Afriky (EMEA).
- 8. Jazyková podpora je k dispozici pouze prostřednictvím vzdálených agentů, zatímco podpora SDM/TCAM se může v jednotlivých zemích lišit.
- 9. Prioritní správa HP Plus je k dispozici pouze v regionu Evropy, Blízkého východu a Afriky (EMEA).
- 10. Jazyková podpora je k dispozici pouze prostřednictvím vzdálených agentů, zatímco podpora SDM/TCAM se může v jednotlivých zemích lišit.