

HP Priority Services

Serviceoverzicht

Kies voor HP Priority Services en verbeter de IT-prestaties van je bedrijf. Wij werken samen met jouw IT-medewerkers over de hele wereld en bieden je organisatie wereldwijde premium ondersteuning. HP Priority Services zijn IT-ondersteuningsservices met een (externe) HP Global Support Manager die jouw behoeften op het gebied van IT-ondersteuning proactief plant en beheert. Deze services bieden technologische ondersteuning om de productiviteit en effectiviteit van je helpdeskresources te verbeteren. De services en ondersteuning van HP zijn ontworpen voor het oplossen van de moderne technologische uitdagingen, zodat je bedrijf weer snel verder kan.

HP Priority Services zijn beschikbaar voor commerciële HP klanten met IT-helpdesks. HP Priority Services zijn beschikbaar op drie niveaus:

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

Het activeringsproces van HP Priority Services begint binnen 30 dagen na aanschaf.

Beschrijving van de services

HP Priority Access¹

- Biedt premium toegang tot goed opgeleide, externe ondersteuningsmedewerkers en geavanceerde tools voor al jouw ondersteuningsbehoeften en het verbeteren van de productiviteit van je helpdesk.
- Je helpdesk heeft minder telefoontijd nodig, doordat reparaties efficiënt worden uitgevoerd en problemen dankzij interne diagnoses sneller worden opgelost.
- Je profiteert van een wereldwijd consistente ervaring die beschikbaar is in 57 landen en meer dan 20 talen.
- Biedt toegang tot speciale online-beheerprogramma's voor het volgen van cases.

HP Priority Access Plus²

- Biedt alle voordelen van de service Priority Access.
- Biedt toegang tot een toegewezen, externe ondersteuningsmedewerker die al jouw ondersteuningsbehoeften reactief beheert.
- Je ontvangt elk kwartaal een prestatierapport.

HP Priority Management³

- Biedt alle voordelen van de services Priority Access en Priority Access Plus, uitgezonderd een speciale HP Global Support Manager. In plaats daarvan bevat deze een HP Global Support Manager die zich bevindt in de regio van het hoofdkantoor van de klant, en die proactief je supportbehoeften monitort of beheert. Deze reist ook maximaal vier keer per jaar naar de locatie van de klant, zoals vermeld tijdens de proactieve ondersteuningsplanning.
- Biedt prioriteit bij het leveren van onderdelen om de downtime tot een minimum te beperken en je werknemers weer snel weer aan het werk te krijgen.⁴
- Biedt monitoring van de prestaties, rapportage op directieniveau en een proactieve supportplanning voor een perfecte ondersteuningservaring.

HP Priority Management Plus

- Biedt alle voordelen van de service Priority Management, waaronder een speciale technische HP expert die al je technische ondersteuningsbehoeften beheert.
- Biedt proactieve technische ondersteuning, training voor producten en tools, technisch escalatiebeheer en proactief implementatiebeheer.

Kenmerken en leveringsspecificaties

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Wereldwijde ondersteuning	●	●	●	●
Wereldwijde consistentie	●	●	●	●
Directe toegang	●	●	●	●
Online casebeheertools	●	●	●	●
Externe Global Support Manager		●		
Incidentenbeheer		●	●	●
Maandelijkse prestatierapporten			●	●
Driemaandelijkse prestatierapporten		●	●	●
Toegewezen Global Support Manager			●	●
Proactief ondersteuningsplan			●	●
Probleembeheer			●	●
Reparaties met prioriteit ⁴			●	●
Onderdelen met prioriteit ⁴			●	●
Prestatiebeheer			●	●
Driemaandelijkse prestatiebeoordelingen op directieniveau		●	●	●
Face-to-face			●	●
Rapportage op directieniveau			●	●
Toegewezen technisch expert				●
Proactieve technische ondersteuning				●
Training voor producten en tools				●
Technisch escalatiebeheer				●
Proactief implementatiebeheer				●

Tabel 1. Kenmerken van HP Priority Access

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Wereldwijde ondersteuning	Deze service is bedoeld voor IT-professionals en niet de eindgebruiker. Hierbij wordt uitgegaan van een diagnose door de klant zelf. De normale stappen voor het oplossen van problemen worden overgeslagen, wat resulteert in een 30% kortere ondersteuningstijd dan bij standaard externe ondersteuning door HP.
Wereldwijde consistentie	De service biedt een wereldwijd consistente ervaring in bijna 60 landen en in ruim 20 talen. Raadpleeg de sectie 'Geografische dekking' voor specifieke landinformatie.
Directe toegang	De IT-helpdeskmedewerkers van de klant hebben via een gratis nummer en unieke pincode toegang tot speciaal opgeleide ondersteuningsprofessionals van HP.

Online casebeheertools	De service biedt ondersteuningstools met weboplossingen voor het indienen en volgen van cases. <u>MyHPSupport Tool</u> is 24x7 ⁶ toegankelijk, zodat de klant zelf ondersteuningscases kan indienen en beheren via internet. Aanvullende informatie over toegang is te vinden in de informatie over de onboarding van het programma, die de klant bij aankoop heeft gekregen.
------------------------	---

Tabel 2. Kenmerken van HP Priority Access Plus

Deze service bevat alle kenmerken van HP Priority Access, zoals vermeld in tabel 1 en de volgende kenmerken:

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Toegewezen wereldwijde ondersteuningsmedewerker	De supportbehoeften van de klant worden op afstand beheerd en afgehandeld door een speciale ondersteuningsexpert.
Incidentenbeheer	Een toegewezen, externe ondersteuningsexpert biedt reactief beheer van de supportbehoeften van de klant, als standaard ondersteuningsprocessen geen oplossing hebben geboden.
Driemaandelijke prestatierapporten	De service biedt rapporten op directieniveau om de unieke productkwaliteit en servicestatus te evalueren voor de klant.

Tabel 3. Kenmerken van HP Priority Management

Deze service bevat alle kenmerken van HP Priority Access en HP Priority Access Plus, zoals vermeld in de tabellen 1 en 2, met dien verstande dat de toewijzing van een Global Support Manager is inbegrepen. Bovendien is het volgende inbegrepen:

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Toegewezen Global Support Manager	De klant krijgt een HP Global Support Manager toegewezen, die verantwoordelijk is voor de wereldwijde ondersteuningsbehoeften van het bedrijf. De HP Global Support Manager is een goed opgeleide professional met grondig inzicht in de zakelijke en strategische IT-vereisten van de klant. De HP Global Support Manager bevindt zich in dezelfde geografische regio als het hoofdkantoor van de klant, communiceert direct met hun leidinggevenden en neemt strategische ondersteuningsbeslissingen. Als er zich een probleem voordoet dat speciale aandacht vereist, fungeert de Global Support Manager als het enige aanspreekpunt voor de klant binnen HP. In deze rol kan de Global Support Manager de serviceprofessionals van HP op één lijn brengen, om snel en effectief aan alle unieke eisen van de klant te voldoen. De HP Global Support Manager reist maximaal vier keer per jaar af naar de locatie van de klant. Het doel van elk bezoek wordt bepaald als onderdeel van de proactieve ondersteuningsplanning.
Proactief ondersteuningsplan	De HP Global Support Manager werkt samen met de klant om inzicht te krijgen in de zakelijke en strategische IT-vereisten van de klant en stelt vervolgens een proactief ondersteuningsplan op dat aan de behoeften van de klant voldoet. Wanneer de klant deze service aanschaf, zal de HP Global Support Manager samen met het HP accountteam een afspraak maken voor een ontmoeting met de klant, om grondig inzicht te krijgen in de zakelijke en IT-vereisten van de klant. Ook worden de geografische voetafdruk, rechten, serviceovereenkomsten en specifieke ondersteuningsinstructies voor de klant beoordeeld en gedocumenteerd.

Probleembeheer	De HP Global Support Manager controleert regelmatig de belangrijkste operationele prestatie-indicatoren en toetst de resultaten aan de door de klant vastgestelde doelen. Met behulp van regelmatige updates aan de klant wordt zo een grondige analyse geboden van de hoofdoorzaken, eventuele corrigerende maatregelen en tijdschema's voor oplossing.
Onderdelen met prioriteit ^{4,5}	Of de klant nu te maken heeft gehad met een natuurramp of alledaagse technische problemen, deze service biedt de klant proactieve toegang met prioriteit tot onderdelen die de uptime van de eindgebruiker verbeteren. Als er een tekort is aan reserve-/reparatieonderdelen, krijgen bestellingen voor klanten van HP Priority Management voorrang op het moment dat er weer voorraad beschikbaar is. Ook kunnen ondersteuningsteams uitzonderlijke methoden gebruiken om voorraad te verkrijgen voor deze klanten, waaronder, maar niet beperkt tot, interne voorraadinkoop, versnelde fabrieksleveringen en aankoop door tussenpersonen.
Reparaties met prioriteit ^{4,5}	De service biedt een eerstelijnsbehandeling of -planning van reparaties, afhankelijk van de basisgarantie of het break/fix HP Care Pack dat voor de eenheid is geregistreerd. Dit leidt niet tot een wijziging of upgrade van de garantie die of het HP Care Pack dat aan elke eenheid is gekoppeld.
Prestatierapporten	De service biedt rapporten op directieniveau waarin de unieke productkwaliteit en servicestatus worden geëvalueerd voor de klant, evenals regelmatige communicatie om de ondersteuningsstatus van de geïnstalleerde apparaten te volgen.
Prestatiebeheer	De service biedt maandelijkse en driemaandelijkse beoordelingen met de HP Global Support Manager voor een overzicht van de prestatiecijfers. De HP Global Support Manager biedt proactief advies bij het installeren van apparaten of voor een optimale status en uptime van apparaten. Op basis van driemaandelijkse prestatierapporten worden actieplannen opgesteld om eventuele afwijkingen van doelstellingen aan te pakken; maandelijkse open en gesloten escalaties bieden een overzicht van de problemen en actieplannen, zodat de hoofdoorzaken indien nodig kunnen worden aangepakt.

Tabel 4. Kenmerken van HP Priority Management Plus

Deze service bevat alle kenmerken van Priority Access en Priority Management, zoals vermeld in tabel 1 en 3.

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Toegewezen technisch expert	<p>De IT-afdeling van de klant krijgt een technische HP expert toegewezen, extern of in de regio van de klant, die verantwoordelijk is voor de wereldwijde technische ondersteuningsbehoeften van de klant.</p> <p>De technische HP expert is een goed opgeleide professional met grondig inzicht in het productaanbod van de klant. De technisch expert voert samen met de HP Global Customer Support Manager (GCSM) regelmatig technische gesprekken met de klant, en neemt deel aan hun driemaandelijkse beoordeling (een lokale expert zal regelmatig afspreken met de klant).</p> <p>Als zich een complex technisch probleem voordoet, coördineert de technische expert de oplossing door de vereiste interne HP resources in te schakelen. Ook houdt de expert toezicht op opvolging van de oplossing met het IT-team van de klant.</p>

Proactieve technische ondersteuning	<p>De technische HP expert onderhoudt de communicatie met de klant voor proactieve aanbevelingen (zoals updates van het BIOS, de firmware en stuurprogramma's) om problemen te voorkomen en de apparaten van de klant up-to-date te houden.</p> <p>De technische HP expert onderhoudt de communicatie met de klant, en vertegenwoordigt de klant intern voor het inschakelen en coördineren van interne HP resources bij onderzoek naar systeemgebonden technische problemen.</p> <p>In deze rol verzamelt de technisch expert de nodige servicegegevens en vereiste analyses om op basis van grondig inzicht in hun productaanbod snel en effectief te kunnen voldoen aan de unieke vereisten van de klant.</p>
Training voor producten en tools	Servicemedewerkers beantwoorden vragen van de IT-afdeling van de klant over technische producten en geven training voor technische tools van HP.
Technisch escalatiebeheer	De service fungeert als centraal contactpunt voor het beheer van technisch escalatieonderzoek met de IT-afdeling van de klant, HP en derden (indien nodig). De technische HP expert beheert het technisch onderzoek E2E met prioriteit, door de juiste HP resources te gebruiken en de nodige technische vergaderingen met HP en de klant te faciliteren. De technisch expert verzorgt daarnaast ook tijdige levering van updates aan de IT-afdeling van de klant.
Proactief implementatiebeheer	De technische HP expert stemt het implementatieschema van nieuwe producten af met de klant, beoordeelt images voordat deze worden geïmplementeerd en doet aanbevelingen voor updates om problemen te voorkomen. De technische expert werkt samen met de klant om deze te behoeden voor problemen tijdens de implementatie en om toezicht te houden tijdens de periode na de implementatie.

Dekking

HP Priority Services zijn beschikbaar met een dekkingsduur van 1, 2, 3, 4 of 5 jaar. De duur van de dekking wordt aangegeven in de beschrijving van het gekozen pakket.

HP Priority Services zijn beschikbaar in bijna 60 landen, zoals hieronder beschreven. Wijzigingen in geografische locaties en talen voorbehouden.

Regio	Landen
Noord- en Zuid-Amerika	Amerikaanse Maagdeneilanden, Anguila, Antigua en Barbuda, Argentinië, Aruba, Bahama's, Barbados, Brazilië, Britse Maagdeneilanden, Canada, Chili, Colombia, Costa Rica, Dominica, Dominicaanse Republiek, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haïti, Honduras, Jamaica, Kaaimaneilanden, Mexico, Montserrat, Nederlandse Antillen, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts en Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre en Miquelon, Saint Vincent en de Grenadines, Suriname, Trinidad en Tobago, Turks en Caicos, Uruguay, Verenigde Staten
Europa, Midden-Oosten en Afrika	België, Denemarken, Duitsland, Egypte, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, Luxemburg, Marokko, Nederland, Nigeria, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Qatar, Saudi-Arabië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Arabische Emiraten, Zuid-Afrika, Zweden, Zwitserland
Azië/Pacific en Japan	Australië, China, Filipijnen, Hongkong, India, Indonesië, Japan, Maleisië, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand, Zuid-Korea

Ondersteunde talen

Indonesisch	Engels	Hongaars	Noors	Spaans
Kantonees	Fins	Italiaans	Pools	Zweeds
Tsjechisch	Frans	Japans	Portugees	Turks
Deens	Duits	Koreaans	Slowaaks	Thai
Nederlands	Hindi	Mandarijn		

Verantwoordelijkheden van de klant

Als de klant de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, zal HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP: i) niet verplicht zijn de beschreven diensten uit te voeren of ii) de desbetreffende diensten uitvoeren op kosten van de klant volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeid.

De klant moet het volgende doen:

- Een nauwkeurige schatting geven van alle geïnstalleerde HP apparaten met een geldige HP garantie, Care Pack of hardwareservicecontract
- Vóór een ondersteuningsincident een interne probleemoplossing en diagnose uitvoeren
- Tijdens een ondersteuningsincident de ondersteuningscontactpersoon van de klant vragen het volgende te doen:
 - Alle informatie ter beschikking stellen die HP nodig heeft voor tijdige en professionele ondersteuning en aan de hand waarvan HP kan bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning
 - Op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen

Vereisten

De HP Priority Services die de klant aanschafft, moeten dekking bieden voor alle onder de garantie vallende HP pc's en commerciële printers binnen het bedrijf.

De klant moet een IT-afdeling of een door de klant geautoriseerde serviceprovider voor een IT-helpdesk hebben die een hardwarediagnose uitvoert voor de technische problemen van de eindgebruiker van HP. Alleen de IT-helpdeskmedewerker van de klant of die van een door de klant geautoriseerde partner mag contact opnemen met HP Priority Services voor ondersteuning.

Klanten die HP Priority Access aanschaffen, moeten beschikken over een installatiebasis van minimaal 250 HP pc's en/of commerciële printers onder garantie.

Klanten die HP Priority Access Plus aanschaffen, moeten beschikken over een installatiebasis van minimaal 1000 HP pc's onder garantie.

Klanten die HP Priority Management aanschaffen, moeten beschikken over een installatiebasis van minimaal 5000 commerciële pc's of 1000 commerciële printers.^{3,5}

HP behoudt zich het recht voor om routine-audits uit te voeren van de installatiebasis van de klant onder garantie, zodat kan worden geverifieerd of de gemelde omvang klopt.

Uitsluitingen

Activiteiten als onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- Hardware zonder een geldige HP garantie, HP Care Pack of hardwareservicecontract (behalve zoals vermeld in de sectie 'Vereisten voor de service')
- Het oplossen van hardwaregerelateerde problemen die worden ontdekt tijdens het verificatieproces, tenzij gedekt door een actieve HP garantie of een toepasselijke HP ondersteuningsovereenkomst voor hardware
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te installeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Services die, naar de mening van HP, nodig zijn vanwege ongeautoriseerde pogingen van niet-HP medewerkers om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen
- Alle services die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd

Onderdelen met prioriteit en reparaties met prioriteit zijn niet beschikbaar in Latijns-Amerika.

Vereisten voor de service

Alleen pc's en commerciële printers van HP en door HP ondersteunde producten die door HP of een erkende HP reseller worden verkocht, komen in aanmerking; de service is beperkt tot de volgende pc-producten: desktops, laptops, workstations, verkooppunten in de detailhandel en thin clients. HP monitors worden meegeleverd met de desktop of het workstation.

De klant moet beschikken over een geldige HP garantie, HP Care Pack of hardwareservicecontract voor alle hardware waarvoor deze service wordt aangeschaft.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het aanschaffen van HP Priority Services contact op met je lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Artikelnummer pc-service	Omschrijving	Artikelnummer printservice	Omschrijving
U80M5E	1 jaar HP Priority Access PC voor 250+ gebruikers	U1PB1E	1 jaar HP Priority Access Print
U80LYE	2 jaar HP Priority Access PC voor 250+ gebruikers		
U80M6E	3 jaar HP Priority Access PC voor 250+ gebruikers	U1PB2E	3 jaar HP Priority Access Print
U80M1E	4 jaar HP Priority Access PC voor 250+ gebruikers	U4ZX6E	4 jaar HP Priority Access Print
U80M2E	5 jaar HP Priority Access PC voor 250+ gebruikers	U4ZX7E	5 jaar HP Priority Access Print
U80M9E	1 jaar HP Priority Access Plus PC voor 1K+ gebruikers	U9DB6E	1 jaar HP Priority Access Plus Print
U80LZE	2 jaar HP Priority Access Plus PC voor 1K+ gebruikers		
U80MBE	3 jaar HP Priority Access Plus PC voor 1K+ gebruikers	U9DB7E	3 jaar HP Priority Access Plus Print
U80MCE	4 jaar HP Priority Access Plus PC voor 1K+ gebruikers	U9DB8E	4 jaar HP Priority Access Plus Print

U80MDE	5 jaar HP Priority Access Plus PC voor 1K+ gebruikers	U9DB9E	5 jaar HP Priority Access Plus Print
U80M7E	1 jaar HP Priority Management PC voor 5K+ gebruikers	U1PB3E	1 jaar HP Priority Management Print
U80M0E	2 jaar HP Priority Management PC voor 5K+ gebruikers		
U80M8E	3 jaar HP Priority Management PC voor 5K+ gebruikers	U1PB4E	3 jaar HP Priority Management Print
U80M3E	4 jaar HP Priority Management PC voor 5K+ gebruikers	U4ZX8E	4 jaar HP Priority Management Print
U80M4E	5 jaar HP Priority Management PC voor 5K+ gebruikers	U4ZX9E	5 jaar HP Priority Management Print
U62G2E	1 jaar Priority Management Plus		
U62G3E	2 jaar Priority Management Plus		
U62G4E	3 jaar Priority Management Plus		
U62G5E	4 jaar Priority Management Plus		
U64GFE	5 jaar Priority Management Plus		

Kijk voor meer informatie op hp.com/support-services



1. HP Priority Access biedt ondersteuning voor minimaal 250 HP pc's en/of HP commerciële printers. Voor het minimum aantal geïnstalleerde apparaten is een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwareservicecontract vereist.
2. HP Priority Access Plus biedt ondersteuning voor minimaal 1000 HP pc's en/of HP commerciële printers. Voor het minimum aantal geïnstalleerde apparaten is een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwareservicecontract vereist.
3. HP Priority Management vereist minimaal 5000 commerciële pc's of 1000 commerciële printers. Voor het minimum aantal geïnstalleerde apparaten is een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwareservicecontract vereist.
4. De beschikbaarheid van onderdelen en reparaties met prioriteit varieert per markt. Onderdelen en reparaties met prioriteit zijn niet beschikbaar in Latijns-Amerika.
5. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op <https://cpc2.ext.hp.com/>. Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene voorwaarden van HP, die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
6. 24/7 ondersteuning is alleen beschikbaar in het Engels.