

HP Priority Services

HP Care Pack Service



Voornaamste servicekenmerken

HP Priority Access

- Toegang tot Global Support Agents op afstand
- Beschikbaar in meer dan 60 landen en in ruim 20 talen
- Online casebeheertools

HP Priority Access Plus

- Alle kenmerken van HP Priority Access
- Speciale contactpersoon op afstand voor ondersteuning
- Driemaandelijke prestatierapportage

HP Priority Management

- Alle kenmerken van HP Priority Access Plus
- HP Global Support Manager, gevestigd in uw hoofdkan-toorregio voor ondersteuning en zal maximaal vier keer per jaar naar de locatie van de klant reizen.
- Onderdelen met prioriteit
- Monitoring van de prestaties, rapportage op directieniveau en proactieve planning van de ondersteuning, gericht op de allerbeste ervaring

Overzicht van de service

HP Priority Services zijn ontworpen om de IT-prestaties van het bedrijf te verhogen. Wij werken samen met je IT-personeel over de hele wereld en bieden je organisatie wereldwijde premium ondersteuning. HP Priority Services zijn IT-ondersteuningsservices die een HP Global Support Manager omvatten die je behoeften op het gebied van IT-ondersteuning proactief plannen en beheren en technologische ondersteuning bieden om de productiviteit en effectiviteit van je helpdeskresources te verbeteren. HP focust op je behoeften door services en ondersteuning te leveren die zijn ontworpen om de technologische uitdagingen van vandaag op te lossen 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: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² en (3) HP Priority Management Service.³ HP Priority Access biedt premium toegang tot Global Support Agents met geavanceerde tools om je ondersteuningswensen te versnellen en de productiviteit van je helpdesk te verhogen. HP Priority Access Plus biedt alle kenmerken van HP Priority Access, regelmatige rapportage van ondersteuningcases op de installatiebasis, alsmede een speciaal escalatiepad. HP Priority Management biedt alle kenmerken van HP Priority Access en van een HP Global Support Manager, die zich bevindt in de regio van je hoofdkantoor en je ondersteuningswensen proactief bewaakt en beheert.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Ontwerp van de technische ondersteuning voor IT-afdelingen	•	•	•
Wereldwijd	•	•	•
Rechtstreekse toegang	•	•	•
Online-beheerprogramma's voor cases	•	•	•
Toegewezen ondersteuningscontact op afstand		•	
Incidentbeheer		•	•
Maandelijkse prestatierapportage			•
Driemaandelijkse prestatierapportage		•	•
Toegewezen wereldwijd ondersteuningscontact			•
Proactief ondersteuningsplan			•
Reparaties met prioriteit ⁴			•
Onderdelen met prioriteit			•
Prestatiebeheer			•
Driemaandelijkse directieprestatiebeoordelingen		•	•
Locatiebezoeken in persoon*			•
Rapportage op directieniveau			•

Tabel 1. Kenmerken van HP Priority Access

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Technische ondersteuning voor IT-afdelingen	De ondersteuning is bedoeld voor IT-professionals en niet de eindgebruikers. Hierbij wordt uitgegaan van de diagnose door de klant zelf. De normale stappen voor het oplossen van problemen worden overgeslagen, wat resulteert in een maar liefst 30 procent kortere ondersteuningstijd dan bij standaard remote ondersteuning van HP.
Wereldwijde ervaring	Deze functie biedt een wereldwijd consistente ervaring in meer dan 60 landen en in ruim 20 talen. Raadpleeg de paragraaf 'Geografische dekking' (tabel 4) voor specifieke landinformatie.
Rechtstreekse toegang	De IT-helpdeskmedewerkers van de klant krijgen met voorrang toegang, via een gratis nummer en unieke pincode, tot speciaal opgeleide ondersteuningsprofessionals van HP.
Online-beheerprogramma's voor cases	Deze functie biedt ondersteuningstools met weboplossingen voor indiening en tracking. De HP GSCM-tool biedt 24x7 toegang en maakt het mogelijk dat de klant ondersteuningscases indient en beheert 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 Plu

Kenmerk	Leveringsspecificaties
HP Priority Access	Deze service bevat alle kenmerken van HP Priority Access, zoals vermeld in tabel 1.
Toegewezen ondersteuningscontact op afstand	Deze functie biedt een speciale expert voor toegang op afstand, die de ondersteuningsbehoeften van de klant beheert en afhandelt.
Incidentbeheer	Deze functie biedt een speciale expert voor toegang op afstand, die de ondersteuningsbehoeften van de klant reactief beheert en afhandelt wanneer standaard ondersteuningsprocessen niet hebben gewerkt.
Driemaandelijke prestatierapportage	Deze functie biedt rapporten op directieniveau waarin de unieke productkwaliteit en servicestatus worden geëvalueerd voor de klant.

Tabel 3. Kenmerken van HP Priority Management

Kenmerk	Leveringsspecificaties
HP Priority Access	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.
Toegewezen ondersteuningscontact op afstand	<p>De klant krijgt een HP Global Support Manager toegewezen, die zich bevindt in de regio van de klant en verantwoordelijk is voor de wereldwijde ondersteuningsbehoeften.</p> <p>De Global Support Manager is een hoog opgeleide professional met een grondig begrip van de zakelijke en strategische IT-vereisten van de klant. De Global Support Manager bevindt zich in dezelfde geografische regio als het hoofdkantoor van de klant, zit op één lijn met de directie van de klant en neemt strategische beslissingen over de ondersteuning.</p> <p>Als zich een probleem voordoet dat speciale aandacht vereist, fungeert de Global Support Manager als het enige aanspreekpunt van de klant binnen HP. In die rol kan de Global Support Manager de serviceprofessionals van HP op één lijn brengen om de unieke eisen van de klant snel en effectief aan te pakken. De HP Global Support Manager reist maximaal vier keer per jaar naar de locatie van de klant. Het doel van elk bezoek wordt bepaald als onderdeel van de Proactieve ondersteuningsplanning.</p>

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Proactief ondersteuningsplan	Probleembeheer proactief ondersteuningsplan. De HP Global Support Manager controleert regelmatig de belangrijkste operationele prestatie-indicatoren en toetst de resultaten aan de door de klant vastgestelde doelen. Door middel van regelmatige updates van de klant biedt deze functie een grondige analyse van de hoofdoorzaken, plannen voor corrigerende maatregelen en tijdschema's voor een oplossing.
Onderdelen met prioriteit	Of de klant nu te maken kreeg met een natuurramp of met alledaagse technische problemen, deze functie biedt hem proactieve toegang met prioriteit tot onderdelen die de uptime van de eindgebruiker verbeteren. Indien er een tekort ontstaat aan reserve-/reparatieonderdelen, krijgt de uitvoering van orders voor klanten van HP Priority Management prioriteit op het moment dat de voorraad beschikbaar komt. Bovendien kunnen ondersteuningsteams uitzonderlijke methoden gebruiken om voorraad te verkrijgen voor deze klanten, waaronder, maar niet beperkt tot, interne voorraadinkoop, versnelde fabrieksleveringen en aankopen door tussenpersonen.
Reparaties met prioriteit	Deze functie biedt een eerstelijnsbehandeling of -planning van reparaties, afhankelijk van de basisgarantie of het break/fix HP Care Pack dat voor de eenheid is geregistreerd. Deze functie wijzigt of vergroot niet de garantie of het HP Care Pack dat bij elke eenheid hoort.
Prestatierapporten	Deze functie biedt rapporten op directieniveau waarin de unieke productkwaliteit en servicestatus worden geëvalueerd voor de klant, evenals regelmatige communicatie om de ondersteuningsstatus van de installatiebasis te volgen.
Prestatiebeheer	Deze functie biedt maandelijkse en driemaandelijkse beoordelingen met de HP Global Support Manager voor een overzicht van de prestatiecijfers. De HP Global Support Manager biedt proactief adviesbeheer voor hulp bij de installatie van apparaten of voor een optimale status en uptime van apparaten. Driemaandelijkse prestatieoverzichten voorzien in actieplannen om eventuele afwijkingen van doelstellingen aan te pakken; maandelijkse open en gesloten escalaties bevatten een overzicht van de problemen en actieplannen om de hoofdoorzaken aan te pakken (indien nodig).

Tabel 4. Opties voor het serviceniveau

Optie	Leveringsspecificaties
Looptijd	HP Priority Services zijn beschikbaar met een dekkingduur van 1, 2, 3, 4 of 5 jaar. De duur van de dekking is aangegeven in de beschrijving van het gekozen pakket

Vereisten voor de service

Alleen HP pc- en commerciële printerproducten 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 die deze service ontvangt.

HP eist dat klanten bij aankoop van HP Priority Services 100 procent van hun binnen de garantie vallende installatiebasis van HP pc's en commerciële printers dekken.

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 HP pc's en/of commerciële printers onder garantie.

Geografische dekking

Tabel 5. Geografische dekking

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, Rusland, 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

De volgende talen worden ondersteund door HP ondersteuningscentra: Bahasa, Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Hindi, Hongaars, Italiaans, Japans, Kantonees, Koreaans, Mandarijn, Nederlands, Noors, Pools, Portugees, Russisch, Slowaaks, Spaans, Thais, Tsjechisch, Turks en Zweeds.

Wat de klant zelf doet

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 dient:

- Een nauwkeurige schatting te geven van de gehele HP installatiebasis met een geldige HP garantie, Care Pack of hardwareservicecontract
- Vóór een ondersteuningsincident interne probleemoplossing en diagnose uit te voeren
- Tijdens een ondersteuningsincident de ondersteuningscontactpersoon van de klant het volgende te laten uitvoeren:
 - Alle informatie ter beschikking te stellen die HP nodig heeft voor een tijdige en professionele ondersteuning en die het voor HP mogelijk maakt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning
 - Op verzoek van HP alle overige redelijke stappen te zetten om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen

Beperkingen van de service

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

- Hardware zonder een geldige HP garantie, HP Care Pack of hardware servicecontract (behalve zoals vermeld in de rubriek "In aanmerking komend 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 hardwaresupport-overeenkomst
- 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 als gevolg van ongeoorloofde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen
- Alle services die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd

Onderdelen met prioriteit is niet beschikbaar in de volgende landen: Caribisch gebied, Dominicaanse Republiek, Ecuador, Guatemala, Honduras en Uruguay

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

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

HP behoudt zich het recht voor om deze service te weigeren als de klant incorrecte of frauduleuze informatie heeft gegeven over de installatiebasis van de klant die onder de garantie valt.

HP behoudt zich het recht voor om routineaudits uit te voeren van onder de garantie vallende installatiebasis van de klant, om te verifiëren dat de gemelde omvang van de apparatuur klopt.

HP kan deze service alleen goed uitvoeren als de klant volledig en tijdig meewerkt met HP en accurate en volledige informatie en gegevens aanlevert aan HP.

Wijzigingen in geografische locaties en talen voorbehouden.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of voor bestelling van HP Priority Services contact op met je lokale HP verkoopvertegenwoordiger

Artikelnummers pc's		Artikelnummers printers	
U7C98E	1 jaar HP Priority Access	U1PB1E	1 jaar HP Priority Access
U04TYE	2 jaar HP Priority Access		
U7C99E	3 jaar HP Priority Access	U1PB2E	3 jaar HP Priority Access
U1PV6E	4 jaar HP Priority Access	U4ZX6E	4 jaar HP Priority Access
U1PV7E	5 jaar HP Priority Access	U4ZX7E	5 jaar HP Priority Access
U9DL9E	1 jaar HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 jaar HP Priority Access Plus
U04TZE	2 jaar HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 jaar HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 jaar HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 jaar HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 jaar HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 jaar HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 jaar HP Priority Access Plus
U7D00E	1 jaar HP Priority Management	U1PB3E	1 jaar HP Priority Management
U04U0E	2 jaar HP Priority Management		
U7D01E	3 jaar HP Priority Management	U1PB4E	3 jaar HP Priority Management
U1PV8E	4 jaar HP Priority Management	U4ZX8E	4 jaar HP Priority Management
U1PV9E	5 jaar HP Priority Management	U4ZX9E	5 jaar Priority Management

Meer informatie: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access biedt ondersteuning voor minimaal 250 HP pc's en/of HP commerciële printers. Voor het minimumaantal 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 minimumaantal geïnstalleerde apparaten is een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwareservicecontract vereist.

³ HP Priority Management biedt ondersteuning voor minimaal 5000 HP pc's en/of HP commerciële printers. Voor het minimumaantal geïnstalleerde apparaten is een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwareservicecontract vereist.

⁴ Onderdelen met prioriteit verschilt per markt.