

# Priority Access, Priority Access Plus a Priority Management



## Prioritné služby v rámci služieb HP Care

### Hlavné výhody

#### Priority Access

- Vášmu IT helpdesku poskytuje priamy prístup k vysoko kvalifikovaným pracovníkom technickej podpory na diaľku
- Skracuje čas telefonickej odozvy helpdesku využitím internej diagnostiky aby sa zefektívnil proces opravy a riešenia problémov
- Využíva globálne skúsenosti vo viac ako 60 krajinách a 20 jazykoch
- Zabezpečuje prístup k špeciálnym online nástrojom na správu

#### Priority Access Plus

- Zahŕňa všetky výhody služby Priority Access
- Poskytuje vyhradený kontakt vzdialenej podpory na spravovanie vašich potrieb
- Podáva správy o prevádzke na štvrtročnej báze

#### Priority Management

- Zahŕňa všetky výhody služby Priority Access Plus
- Ponúka globálneho manažéra podpory HP pôsobiaceho vo vašom regióne – prideleného špecialistu podpory HP - jediný kontakt pre riadenie a proaktívne plánovanie vašich globálnych potrieb podpory
- Priorizuje dodávku náhradných dielov, skracuje tak výpadky a rýchlejšie vás vráti späť do hry
- Monitoring prevádzky, exekutívne správy a proaktívne plánovanie podpory pre služby najvyššej kvality

### Prehľad služieb

Služby Priority sú navrhnuté tak, aby zvýšili výkonnosť podnikového IT, spolupracovali s vaším tímom IT po celom svete a poskytovali vašej organizácii špičkovú globálnu podporu. Tieto služby poskytujú globálneho manažéra podpory HP, ktorý proaktívne plánuje a spravuje vaše IT potreby a zabezpečuje technickú podporu, aby tak napomáhal k zlepšeniu produktivity a efektívnosti zdrojov vášho helpdesku. Spoločnosť HP sa zameriava na riešenie vašich potrieb poskytovaním služieb a podpory pri technologických výzvach, ktorým dennodenne čelíte, a rýchle vás vracia späť do hry.

Prioritné služby sú k dispozícii pre firemných zákazníkov spoločnosti HP, ktorí využívajú IT helpdesk. K dispozícii sú v troch úrovniach: (1) Priority Access<sup>1</sup>, (2) Priority Access Plus<sup>2</sup> a (3) Priority Management.<sup>3</sup> Priority Access ponúka prémiový prístup k pracovníkom globálnej podpory a poskytuje pokročilé nástroje na urýchlenie riešenia vašich potrieb podpory a zlepšuje produktivitu helpdesku. Priority Access Plus ponúka všetky výhody služby Priority Access a navyše ponúka prístup k pokročilým zdrojom podpory, pravidelné podávanie správ o servisných prípadoch na nainštalovaných zariadeniach a eskalácie prípadu. Priority Management ponúka všetky funkcie služby Priority Access a k nim manažéra globálnej podpory HP pôsobiaceho vo vašom regióne, ktorý proaktívne monitoruje a spravuje vaše potreby.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Technické centrum podpory pre IT	•	•	•
Globálne skúsenosti	•	•	•
Priamy prístup	•	•	•
Online nástroje na riadenie prípadu	•	•	•
Pridelená kontaktná osoba pre podporu		•	•
Proaktívny plán podpory			•
Riadenie problémov		•	•
Priorizácia dielov			•
Správy o prevádzke		•	•
Riadenie prevádzky			•

## Špecifikácie

Tabuľka 1. Funkcie služby Priority Access

Funkcia	Špecifikácie poskytnutia
<b>Technická podpora pre IT</b>	Určená najmä pre podporu IT špecialistov, nie koncových používateľov. Obchádza štandardné kroky vyhľadávania problému - využitím diagnostiky zákazníka skracuje časy odozvy až o 30 percent v porovnaní so štandardnou podporou HP na diaľku.
<b>Globálne skúsenosti</b>	Táto služba využíva globálne skúsenosti vo viac ako 60 krajinách a 20 jazykoch. Pozrite si časť „Geografické pokrytie“ (tabuľka 4) pre informácie o konkrétnej krajine.
<b>Priamy prístup</b>	IT helpdesk zákazníka získava prioritný prístup k špecialistom IT podpory v HP s bezplatným číslom a unikátnym PIN kódom.
<b>Online nástroje na riadenie prípadu</b>	Táto služba poskytuje internetové nástroje na hlásenie a sledovanie procesu riešenia problémov. Manažér podpory HP (SCM) zabezpečuje nepretržitý prístup 24x7 a umožňuje zákazníkovi odosielať a riadiť prípady podpory cez internet. Doplnujúce informácie o prístupe sú uvedené v informáciách o začlenení do programu, ktoré sú zákazníkovi zaslané pri zakúpení služby.

Tabuľka 2. Funkcie služby Priority Access Plus

Funkcia	Špecifikácie poskytnutia
<b>Priority Access</b>	Obsahuje všetky výhody služby Priority Access uvedené v tabuľke 1.
<b>Pridelená kontaktná osoba pre podporu</b>	Táto funkcia ponúka vyhradeného špecialistu pre vzdialenú podporu na spravovanie a pristupovanie k potrebám zákazníka týkajúcich sa podpory.
<b>Riadenie problémov</b>	Táto funkcia ponúka vyhradeného špecialistu pre vzdialenú podporu na spravovanie a pristupovanie k potrebám zákazníka týkajúcich sa podpory.
<b>Podávanie správ prevádzky</b>	Podávanie exekutívnych správ pre hodnotenie úrovne kvality jednotlivých produktov a stavu poskytovaných služieb.

Tabuľka 3. Funkcie služby Priority Management

Funkcia	Špecifikácie poskytnutia
<b>Priority Access</b>	Táto služba zahŕňa všetky výhody služby Priority Access a Priority Access Plus uvedené v tabuľke 1 a 2.
<b>Pridelená kontaktná osoba pre podporu</b>	Zákazníkovi bude pridelený Manažér globálnej podpory zákazníka (GCSM) pôsobiaci v danom regióne zákazníka, ktorý je zodpovedný za služby globálnej podpory. GCSM je vysoko kvalifikovaný odborník, ktorý je dôkladne oboznámený s podnikaním zákazníka a strategickými požiadavkami IT. GCSM sa nachádza v rovnakej geografickej oblasti ako miesto výkonu práce zákazníka, úzko spolupracuje s výkonným manažmentom zákazníka a vytvára strategické rozhodnutia podpory. Ak sa vyskytne problém, ktorý si vyžaduje špeciálnu pozornosť, GCSM bude vystupovať ako jediný kontaktný bod pre zákazníka v rámci spoločnosti HP. V takejto úlohe môže GCSM nasmerovať servisných špecialistov HP k rýchlemu a efektívnemu vyriešeniu špecifických požiadaviek zákazníka.
<b>Proaktívny plán podpory</b>	Manažér podpory HP bude spolupracovať so zákazníkom, aby sa zoznámil s jeho obchodnými a strategickými požiadavkami na IT, a následne navrhne a zrealizuje proaktívny podporný plán upravený podľa potrieb zákazníka. Po tom, ako si zákazník túto službu zakúpi, sa manažér podpory stretne so zákazníkom a podporným tímom HP, aby dôkladne spoznal obchodné a strategické požiadavky zákazníka, vrátane prehľadu a dokumentácie geografického pôsobenia zákazníka, nárokov, zmlúv o úrovni poskytovaných služieb (SLA) a špecifických pokynov podpory.
<b>Riadenie problémov</b>	Táto funkcia prideluje zákazníkovi špecialistu, ktorý proaktívne rieši a spravuje potreby a realizáciu podpory. Manažér globálnej podpory zákazníka spoločnosti HP pravidelne monitoruje kľúčové prevádzkové ukazovatele a sleduje výsledky stanovených cieľov zákazníka. Prostredníctvom pravidelných aktualizácií zákazníka umožňuje podrobnú analýzu hlavných príčin, schémy nápravných opatrení a harmonogramy riešení.

Funkcia	Špecifikácie poskytnutia
<b>Priorizácia dielov</b>	<p>Či už zákazník utrpel škodu spôsobenú prírodnou katastrofou alebo len technickými problémami, táto služba mu poskytuje proaktívny prioritný prístup k náhradným dielom, čím predlžuje dobu prevádzkyschopnosti jeho koncového používateľa.</p> <p>V prípade nedostupnosti komponentov bude plnenie požiadaviek zákazníkov služby Priority Management uprednostnené v čase, keď bude príslušný diel opäť k dispozícii. Tímy podpory sú oprávnené používať pri týchto zákazníkoch aj mimoriadne metódy na získanie zásob, a to vrátane, nie však výlučne, interného zabezpečovania zásob, zrýchlených dodávok z výroby a sprostredkovania nákupov.</p>
<b>Podávanie správ prevádzky</b>	Táto funkcia ponúka podávanie správ exekutívnej úrovne, ktoré posudzujú jedinečnú kvalitu produktov a stav poskytovaných služieb zákazníkovi, ako aj pravidelnú komunikáciu stavu s cieľom sledovať technický stav nainštalovaných zariadení.
<b>Riadenie prevádzky</b>	Táto funkcia poskytuje mesačné a štvrtročné prehľady vypracované globálnym manažérom podpory HP s cieľom zhodnotiť celkový stav a výkon prevádzky. Štvrtročné správy obsahujú akčné plány na riešenie prípadnej odchýlky od stanovených cieľov, mesačné otvorené a uzavreté eskalácie so zhrnutím prípadov a akčné plány s opisom základných príčin problémov.

Tabuľka 4. Úrovne služby

Možnosť	Špecifikácie poskytnutia
<b>Trvanie</b>	Prioritné služby sa poskytujú na obdobie v dĺžke 1, 3, 4 a 5 rokov. Dĺžka obdobia je uvedená v opise vybraného balíka.

## Kvalifikácia na získanie služby

- Služby platia len pre počítačové zariadenia a komerčné tlačiarne HP a podporované produkty HP, ktoré predáva spoločnosť HP alebo autorizovaný predajca HP; sú obmedzené na nasledujúce počítačové zariadenia: stolové počítače, notebooky, pracovné stanice, produkty maloobchodných predajní, tenkí klienti a tablety. Monitory HP budú súčasťou stolového počítača alebo pracovnej stanice.
- Zákazník musí mať platnú záruku HP, službu Care Pack alebo servisnú zmluvu vzťahujúcu sa na akýkoľvek hardvér, ktorý je predmetom tejto služby.
- HP vyžaduje, aby zákazníci pri zakúpení prioritnej služby pokryli všetky nainštalované počítačové zariadenia a komerčné tlačiarne HP, ktoré sú v záruke.
- Zákazník musí mať zriadené IT oddelenie alebo poverený helpdesk, ktorý zabezpečuje hardvérovú diagnostiku zariadení HP v súvislosti s technickými problémami jeho koncového používateľa. Kontaktovať zamestnancov prioritných služieb sú oprávnení výlučne IT špecialisti helpdesku zákazníka alebo zákazníkom autorizovaný partner.
- Zákazníci, ktorí kupujú služby Priority Access, musia mať nainštalovaných aspoň 250 počítačových zariadení HP a/alebo komerčných tlačiarní HP, ktoré sú v záruke.
- Zákazníci kupujúci službu Priority Management musia mať nainštalovaných aspoň 1 000 počítačových zariadení HP a/alebo komerčných tlačiarní HP, ktoré sú v záruke.
- Zákazníci kupujúci služby Priority Access Plus musia mať minimálne 1 000 nainštalovaných počítačových zariadení HP, ktoré sú v záruke.

## Geografické pokrytie

Tabuľka 5. Geografické pokrytie

Región	Krajiny
<b>Amerika</b>	Argentína, Brazília, Kanada, Čile, Kolumbia, Kostarika, Dominikánska republika, Ekvádor, Guatemala, Honduras, Mexiko, Nikaragua, Panama, Peru, Portoriko, Uruguaj, Spojené štáty, Venezuela
<b>Európa, Stredný východ a Afrika</b>	Rakúsko, Belgicko, Česká republika, Dánsko, Egypt, Fínsko, Francúzsko, Nemecko, Grécko, Maďarsko, Írsko, Izrael, Taliansko, Luxembursko, Maroko, Holandsko, Nigéria, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Katar, Rusko, Saudská Arábia, Slovensko, Slovinsko, Južná Afrika, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Turecko, Spojené Arabské Emiráty, Spojené kráľovstvo
<b>Ázia a Tichomorie, Japonsko</b>	Austrália, Čína, Hongkong, India, Indonézia, Japonsko, Malajzia, Nový Zéland, Filipíny, Južná Kórea, Singapur, Taiwan, Thajsko

### Podporované jazyky

Centrá pomoci a technickej podpory HP podporujú nasledovné jazyky: indonézština, kantonská čínština, čeština, dánčina, holandčina, angličtina, fínčina, francúzština, nemčina, hindčina, taliančina, japončina, kórejčina, štandardná čínština, nórčina, poľština, portugálčina, ruština, španielčina, švédčina a turečtina.

## Povinnosti zákazníka

Ak zákazník nedodrží svoje určené povinnosti, spoločnosť HP alebo spoločnosť oprávnený poskytovateľ služby a) nebude povinná/ý poskytnúť služby ako je uvedené alebo b) poskytne takéto služby na náklady zákazníka v obvyklom čase a pri obvyklých cenách materiálov, pričom rozhodnutie o poskytnutí či neposkytnutí služby je na zväžení spoločnosti HP.

Zákazník:

- Poskytne presný odhad všetkých nainštalovaných zariadení HP s platnou zárukou HP, službou Care Pack alebo zmluvou o poskytovaní servisu hardvéru
- Pred zásahom podpory vykoná interné riešenie problémov a diagnostiku
- Počas zásahu podpory musí zákazníkom určená kontaktná osoba pre technickú podporu vykonať nasledovné kroky:
  - Poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory a na stanovenie úrovne kvalifikácie na získanie podpory
  - Vykoná ostatné primerané kroky, aby pomohla spoločnosti HP identifikovať alebo vyriešiť problémy, a to podľa požiadaviek spoločnosti HP

## Obmedzenia služby

Vylúčené z tejto služby sú, okrem iných, aj nasledujúce činnosti:

- Hardvér bez platnej záruky HP, služby Care Pack alebo zmluvy o poskytovaní servisu hardvéru (s výnimkou prípadov uvedených v časti „Kvalifikácia na získanie služby“)
- Vyriešenie problémov súvisiacich s hardvérom, ktoré sa vyskytnú počas procesu verifikačného testovania, pokiaľ nie sú kryté platnou zárukou HP alebo príslušnou zmluvou o hardvérovej podpore HP
- Služby pre prípad zlyhania zákazníka pri zavádzaní opráv, softvérových záplat alebo úprav systému, ktoré zákazníkovi poskytne spoločnosť HP
- Služby pre prípad zlyhania zákazníka pri výkone preventívnych opatrení vopred odporúčaných spoločnosťou HP
- Služby, ktoré sú podľa názoru HP potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru vykonaných osobami, ktoré nie sú pracovníkmi HP
- Akékoľvek služby, ktoré nie sú jasne špecifikované v tomto dokumente

Priorizácia náhradných dielov nie je k dispozícii v nasledovných krajinách: Dominikánska republika, Ekvádor, Guatemala, Honduras, Nikaragua a Uruguaj.

**Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky**

- Proces aktivácie prioritných služieb začne do 30 dní od zakúpenia.
- Spoločnosť HP si vyhradzuje právo na zamietnutie tejto služby, ak zákazník poskytne nepresné alebo nepravdivé informácie týkajúce sa jeho nainštalovaných zariadení, ktoré pokrýva záruka.
- Spoločnosť HP si vyhradzuje právo na vykonanie rutinných auditov nainštalovaných zariadení zákazníka, ktoré sú v záruke, aby zabezpečila presné určenie veľkosti tlačovej infraštruktúry.
- Schopnosť spoločnosti HP poskytnúť túto službu závisí od úplnej a včasnej spolupráce zákazníka so spoločnosťou HP, ako aj od presnosti a úplnosti všetkých informácií a údajov, ktoré zákazník spoločnosti HP poskytne.
- Geografické pokrytie a jazyky podliehajú zmene.

**Informácie pre objednávku**

Ak chcete získať ďalšie informácie alebo si objednať prioritné služby, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

**Tabuľka 6.** Informácie pre objednávku produktu

Čísla počítačových komponentov		Čísla tlačových komponentov	
<b>U7C98E</b>	1-ročný Priority Access	<b>U1PB1E</b>	1-ročný Priority Access
<b>U7C99E</b>	3-ročný Priority Access	<b>U1PB2E</b>	3-ročný Priority Access
<b>U1PV6E</b>	4-ročný Priority Access	<b>U4ZX6E</b>	4-ročný Priority Access
<b>U1PV7E</b>	5-ročný Priority Access	<b>U4ZX7E</b>	5-ročný Priority Access
<b>U9DL9E</b>	1-ročný Priority Access Plus	<b>U9DB6E</b>	1-ročný Priority Access Plus
<b>U9DM0E</b>	3-ročný Priority Access Plus	<b>U9DB7E</b>	3-ročný Priority Access Plus
<b>U9DM1E</b>	4-ročný Priority Access Plus	<b>U9DB8E</b>	4-ročný Priority Access Plus
<b>U9DM2E</b>	5-ročný Priority Access Plus	<b>U9DB9E</b>	5-ročný Priority Access Plus
<b>U7D00E</b>	1-ročný Priority Management	<b>U1PB3E</b>	1-ročný Priority Management
<b>U7D01E</b>	3-ročný Priority Management	<b>U1PB4E</b>	3-ročný Priority Management
<b>U1PV8E</b>	4-ročný Priority Management	<b>U4ZX8E</b>	4-ročný Priority Management
<b>U1PV9E</b>	5-ročný Priority Management	<b>U4ZX9E</b>	5-ročný Priority Management

Pre viac informácií navštívte  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Služba Priority Access je dostupná pre skupinu minimálne 250 počítačov HP a/alebo komerčných tlačiarní HP. Minimálny počet nainštalovaných zariadení musí mať platnú záruku HP alebo rozšírenú zmluvu o poskytovaní servisu hardvéru HP.

<sup>2</sup> Priority Access Plus vyžaduje minimálne 1 000 počítačových zariadení HP a/alebo komerčných tlačiarní HP. Minimálny počet nainštalovaných zariadení musí mať platnú záruku HP alebo rozšírenú zmluvu o poskytovaní servisu hardvéru HP.

<sup>3</sup> Priority Management vyžaduje minimálne 1 000 počítačových zariadení HP a/alebo komerčných tlačiarní HP. Minimálny počet nainštalovaných zariadení musí mať platnú záruku HP alebo rozšírenú zmluvu o poskytovaní servisu hardvéru HP.

Zaregistrujte sa pre aktualizácie na  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Služby HP sa riadia platnými obchodnými podmienkami HP, ktoré sa týkajú služby poskytnutej alebo určenej zákazníkovi v čase jej zakúpenia. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s príslušnými miestnymi zákonmi; tieto práva nie sú nijakým spôsobom ovplyvnené obchodnými podmienkami HP, ktoré sa týkajú služby alebo obmedzenej záruky poskytnutej pre váš produkt HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú tie, ktoré sú uvedené v sprievodných záručných vyhláseniach k týmto produktom a službám. Žiadne z ustanovení tohto dokumentu sa nesmie vykladať tak, aby vytváralo akúkoľvek dodatočnú záruku. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické alebo redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

