

HP Priority-tjänster

HP Care Pack-tjänste



Tjänstens viktigaste innehåll

HP Priority Access

- Tillgång till globala supportagenter på distans
- Tillgänglig i fler än 60 länder och på över 20 språk
- Onlineverktyg för ärendehantering

HP Priority Access Plus

- Alla funktioner i HP Prioriterad Access
- Dedikerad kontaktperson för support på distans
- Kvartalsvis resultatrapportering

HP Priority Management

- Alla funktioner i HP Priority Access Plus
- HP Global Support Manager, placerad i er huvudkon-torsregion för support och kommer att resa högst fyra gånger per år till kundens plats.
- Reservdelsprioritering
- Resultatövervakning och -rapportering på ledningsnivå samt proaktiv supportplanering för förstklassig support

Tjänsteöversikt

HP Priority-tjänster har tagits fram för att förbättra företagets IT-resultat, arbeta med IT-personal över hela världen och erbjuda organisationen förstklassig global support. HP Priority-tjänster är IT-supporttjänster som kommer med en HP Global supportansvarig som proaktivt planerar och hanterar behoven av IT-support och erbjuder teknik till teknik-support för att öka produktiviteten och effektiviteten hos era kundtjänster. HP fokuserar på företagets behov genom att erbjuda tjänster och support som har tagits fram för att möta dagens tekniska utmaningar - allt för att ert företag snabbt ska kunna återuppta verksamheten.

HP Priority-tjänster finns tillgängliga för HPs kommersiella kunder med IT-kundtjänst. HP Priority-tjänster finns tillgängliga med tre nivåer: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² och (3) HP Priority Management.³ HP Priority Access erbjuder förstklassig åtkomst till globala supportagenter samt avancerade verktyg som accelererar supportbehoven och förbättra produktiviteten hos er kundtjänst. HP Priority Access Plus erbjuder alla funktioner i HP Priority Access, regelbunden rapportering av supportärenden över hela infrastrukturen samt ett dedikerat ramverk för eskalering. HP Priority Management erbjuder alla funktioner i HP Priority Access samt en HP Global supportansvarig som befinner sig inom huvudkontoret område och som proaktivt övervakar och hanterar alla olika supportbehov.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Teknisk support som är utformad för IT	•	•	•
Global upplevelse	•	•	•
Direktåtkomst	•	•	•
Onlineverktyg för ärendehantering	•	•	•
Tilldelad kontakt för fjärrsupport		•	
Incidenthantering		•	•
Månatlig resultatrapportering			•
Kvartalsvis resultatrapportering		•	•
Tilldelad global supportkontakt			•
Proaktiv supportplan			•
Prioriterade reparationer ⁴			•
Reservdelsprioritering			•
Resultathantering			•
Kvartalsvisa resultatrecensioner på ledningsnivå		•	•
Personliga besök			•
Rapportering på ledningsnivå			•

Tabell 1. Funktioner med HP Priority Access

Funktion	Leveransspecifikationer
Teknisk support som är utformad för IT	Den här funktionen är utformad för att stödja IT-proffs, inte slutanvändare, och tar vara på kundens diagnos, kringgår standardiserade felsökningssteg och resulterar i upp till 30 procent kortare ärendetider vid support jämfört med HPs standardiserade fjärrsupport.
Global upplevelse	Den här funktionen erbjuder en global konsekvent upplevelse i över 60 länder och 20 språk. Se avsnittet "Geografisk täckning" (tabell 5) för specifik landsinformation.
Direktåtkomst	Kundernas IT-kundtjänster får prioriterad tillgång till specialutbildade HP IT-supportpersonal med ett avgiftsfritt nummer och en unik PIN-kod.
Onlineverktyg för ärendehantering	Den här funktionen erbjuder supportverktyg med webbaserade inlämnings- och spåringslösningar. HP GSCM-verktyget erbjuder åtkomst dygnet runt och gör det möjligt för kunden att skicka in och hantera supportärenden online. Ytterligare åtkomstinformation ingår i programmets registreringsinformation som skickas till kunden vid köp.

Tabell 2. Funktioner med HP Priority Access Plu

Funktion	Leveransspecifikationer
HP Priority Access	Den här tjänsten inkluderar alla funktioner i HP Priority Access som finns listade i tabell 1.
Tilldelad kontakt för fjärrsupport	Den här funktionen erbjuder en dedikerad expert på fjärrsupport för att hantera kundens supportbehov.
Incidenthantering	Den här funktionen erbjuder en dedikerad expert på fjärrsupport som hanterar kundens supportbehov reaktivt när standardiserade supportprocesser inte fungerar som de ska.
Kvartalsvis resultatrapportering	Den här funktionen erbjuder rapportering på ledningsnivå som utvärderar kunders unika produktkvalitet och servicestatus.

Tabell 3. Funktioner med HP Priority Management

Funktion	Leveransspecifikationer
HP Priority Access	Den här tjänsten inkluderar alla funktioner i HP Priority Access och HP Priority Access Plus som finns listade i tabell 1 och 2 och inkluderar även tilldelningen av en global supportansvarig.
Tilldelad kontakt för fjärrsupport	<p>Kunden tilldelas en HP Global supportansvarig, som befinner sig kundens region, och ansvarar för att ta hand om globala supportbehov.</p> <p>En Global supportansvarig är en högt utbildad yrkesman som har en grundläggande förståelse för kundens verksamhet och strategiska IT-krav. En Global supportansvarig befinner sig i samma geografiska region som kundens huvudkontor och är anpassad till kundens verkställande ledning samt fattar strategiska supportbeslut.</p> <p>Om ett problem uppstår och det kräver mer uppmärksamhet fungerar den globala supportansvarige som kundens enda kontaktpunkt inom HP. I den rollen kan den globala supportansvarige kalla in HPs serviceansvariga för att snabbt och effektivt tillgodose kundens unika krav. HP Global supportansvarig besöker kundens anläggning högst fyra gånger om året. Varje besök ska utformas såsom definieras i den proaktiva planeringen för support.</p>

Funktion	Leveransspecifikationer
Proaktiv supportplan	Proaktiv supportplan med problemhantering. HP Global supportansvarig övervakar regelbundet de resultatindikatorer som är viktiga och grundläggande för verksamheten och spårar resultat som jämförs med kundens fastställda mål. Med regelbundna kunduppdateringar erbjuder den här funktionen en grundlig orsaksanalys, korrigerande åtgärdsplaner och tidslinjer för problemlösning.
Reservdelsprioritering	Oavsett om kunden har upplevt en naturkatastrof eller hanterar vardagliga tekniska problem erbjuder den här funktionen proaktiv prioriterad åtkomst till reservdelar som förbättrar slutanvändarens drifttid. Om reservdelar/reparationer inte finns tillgängliga prioriteras beställningar för kunder med HP Prioriterad hantering, så snart som de blir tillgängliga. Supportteam kan dessutom använda extraordinära metoder för att erhålla reservdelar/reparationer för dessa kunder, inklusive men inte begränsat till, intern inventering, snabba fabriksleveranser och förmedlade köp.
Prioriterade reparationer	Den här funktionen erbjuder prioriterad reparationshantering eller -schemaläggning, beroende på grundgarantin eller HP Care Pack som är registrerat för enheten. Den här funktionen ändrar eller förbättrar inte garantin eller HP Care Pack som är registrerat för varje enhet.
Resultatrapportering	Den här funktionen erbjuder rapportering på ledningsnivå som utvärderar kundens unika produktkvalitet och servicestatus. Den erbjuder även regelbunden statuskommunikation för att spåra supporttillstånd över hela verksamheten.
Resultathantering	Den här funktionen erbjuder månatliga och kvartalsvisa granskningar med tilldelad HP Global supportansvarig för att sammanfatta statistik över verksamhetens resultat. HP Global supportansvarig erbjuder proaktiv rådgivning för att hjälpa med att installera enheter eller säkerställa optimal status och drifttid för enheter. Kvartalsvisa och sammanfattande resultatrapporter tillhandahåller handlingsplaner som låter verksamheten hantera eventuella avvikelser från målen; månatliga öppna och avslutade eskaleringar inkluderar en problemsammanfattning och handlingsplaner för bakomliggande orsaker (vid behov).

Tabell 4. Servicenivåalternativ

Alternativ	Leveransspecifikationer
Varaktighet	HP Priority-tjänster finns tillgängliga med täckning under 1, 2, 3, 4 eller 5 år. Täckningstiden anges i beskrivningen av det valda paketet

Berättigande till tjänst

Endast HP-datorer och kommersiellt tillgängliga HP-skrivare med HP-support och som säljs av HP, eller HP-auktoriserade återförsäljare, är berättigade. Tjänsten är begränsad till följande datorprodukter: stationära datorer, bärbara datorer, workstations, butiksdatasystem för detaljhandeln och tunna klienter. HP-skärmar inkluderas med stationära datorer eller workstations.

Kunden måste ha en giltig HP-garanti, HP Care Pack eller hårdvaruservicekontrakt för all hårdvara som erhåller den här tjänsten.

HP kräver att kunder täcker 100 procent av sina installerade HP-datorer och kommersiella skrivare som omfattas av en garanti vid ett köp av HP Priority-tjänster.

Kunden måste ha en IT-avdelning eller en kundauktoriserad tjänsteleverantör som hanterar IT-kundtjänsten och som utför hårdvarudiagnos för kundens och slutanvändares tekniska problem med HP-produkter. Endast kundens IT-kundtjänst eller de som tillhör en kundauktoriserad partner tillåts kontakta HP Priority-tjänster för support.

Kunder som köper HP Priority Access måste ha en installationsbas på minst 250 HP-datorer och/eller kommersiellt tillgängliga skrivare som täcks av garanti.

Kunder som köper HP Priority Access Plus måste ha en installationsbas på minst 1000 HP-datorer som täcks av garanti.

Kunder som köper HP Priority Management måste ha en installationsbas på minst 5000 HP-datorer och/eller kommersiellt tillgängliga skrivare som täcks av garanti.

Geografisk täckning

Tabell 5. Geografisk täckning

Region	Länder
Nord- och Sydamerika	Amerikanska Jungfruöarna, Anguila, Antigua och Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasilien, Brittiska Jungfruöarna, Caymanöarna, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, Dominikanska republiken, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, Kanada, Mexiko, Montserrat, Nederländska Antillerna, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts och Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre och Miquelon, Saint Vincent och Grenadinerna, Surinam, Trinidad och Tobago, Turks- och Caicosöarna, Uruguay, USA.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Belgien, Danmark, Egypten, Förenade Arabemiraten, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Israel, Italien, Luxemburg, Marocko, Nederländerna, Nigeria, Norge, Polen, Portugal, Qatar, Ryssland, Saudiarabien, Slovakien, Slovenien, Sydafrika, Spanien, Sverige, Schweiz, Storbritannien, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern, Österrike
Asien-Stillahavsregionen och Japan	Australien, Filippinerna, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Kina, Malaysia, Nya Zeeland, Sydkorea, Singapore, Taiwan, Thailand

Språk som stöds

Följande språk stöds av HPs supportcenter: Bahasa, danska, engelska, finska, franska, holländska, hindi, italienska, japanska, kantonesiska, koreanska, mandarin, norska, polska, portugisiska, ryska, slovakiska, spanska, svenska, tjeckiska, thailändska, turkiska, tyska och ungerska.

Kundens åtaganden

Om kunden inte agerar efter det specificerade kundansvaret, kommer HP eller HPs auktoriserade tjänsteleverantör efter eget godtycke: i) inte att tvingas leverera den angivna tjänsten eller ii) att utföra sådan tjänst på kundens bekostnad vid gällande tidpunkt och materialkostnader.

Kunden ansvarar för att:

- Uppge en korrekt uppskattning av den totala installerade HP-basen med en giltig HP-garanti, Care Pack eller avtal med hårdvaruservice
- Utföra intern felsökning och diagnos innan ett supportärende skickas in
- Låt kundens utsedda supportkontakt utföra följande under ett supportärende:
 - Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support inom tidsramarna och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten.
 - Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Begränsningar i tjänsten

Aktiviteter såsom, men inte begränsade till, följande är exkluderade från den här tjänsten:

- Hårdvara utan en giltig HP-garanti, HP Care Pack eller avtal med hårdvaruservice (förutom det som anges i avsnittet "Berättigande till tjänst")
- Korrigering av hårdvarurelaterade problem som upptäcks under testprocessen, om de inte täcks av en giltig HP-garanti eller ett tillämpligt supportavtal för HP-hårdvara
- Service som krävs på grund av att kunden inte har utfört systemkorrigeringar, reparationer, uppdateringar eller modifieringar som HP har tillhandahållit kunden.
- Service som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit de åtgärder som HP har rekommenderat vid ett tidigare tillfälle.
- Service som, enligt HP, krävs på grund av att obehörig icke HP-personal, har försökt att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvara.
- Alla tjänster som inte är tydligt specificerade i detta dokument

Reservdelsprioritering är inte tillgänglig i följande länder: Dominikanska republiken, Ecuador, Guatemala, Honduras, Karibien och Uruguay.

Allmänna bestämmelser/övriga undantag

Aktiveringsprocessen för HP Priority-tjänster börjar inom 30 dagar efter köpet.

HP förbehåller sig rätten att neka den här tjänsten om kunden tillhandahåller felaktig eller bedräglig information om sin installerade bas som täcks av garanti.

HP förbehåller sig rätten att utföra rutinrevisioner av kundens installerade bas under garantin för att försäkra sig om att det finns en korrekt storleksuppskattning av maskinparken.

HPs förmåga att leverera tjänsten beror på kundens fulla och tidskänsliga samarbete med HP, likaväl som korrekt och fullständig information och data som kunden förser HP med.

Geografiska platser och språk kan komma att ändras.

Orderinformation

Kontakta en HP-säljrepresentant för mer information eller för att beställa HP Priority-tjänster

Artikelnummer för datorer		Artikelnummer för skrivare	
U7C98E	1 års HP Priority Access	U1PB1E	1 års HP Priority Access
U04TYE	2 års HP Priority Access		
U7C99E	3 års HP Priority Access	U1PB2E	3 års HP Priority Access
U1PV6E	4 års HP Priority Access	U4ZX6E	4 års HP Priority Access
U1PV7E	5 års HP Priority Access	U4ZX7E	5 års HP Priority Access
U9DL9E	1 års HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 års HP Priority Access Plus
U04TZE	2 års HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 års HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 års HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 års HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 års HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 års HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 års HP Priority Access Plus
U7D00E	1 års HP Priority Management	U1PB3E	1 års HP Priority Management
U04U0E	2 års HP Priority Management		
U7D01E	3 års HP Priority Management	U1PB4E	3 års HP Priority Management
U1PV8E	4 års HP Priority Management	U4ZX8E	4 års HP Priority Management
U1PV9E	5 års HP Priority Management	U4ZX9E	5 års Priority Management

För mer information: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ Minst 250 licenser för HP-datorer och/eller kommersiellt tillgängliga HP-skrivare krävs för HP Priority Access. Minsta antalet installerade enheter kräver giltig HP-garanti eller utökat avtal för hårdvaruservice från HP.

² Minst 1 000 licenser för HP-datorer och/eller kommersiellt tillgängliga HP-skrivare krävs för HP Priority Access Plus. Minsta antalet installerade enheter kräver giltig HP-garanti eller utökat avtal för hårdvaruservice från HP.

³ Minst 5 000 licenser för HP-datorer och/eller kommersiellt tillgängliga HP-skrivare krävs för HP Priority Management. Minsta antalet installerade enheter kräver giltig HP-garanti eller utökat avtal för hårdvaruservice från HP.

⁴ Reservdelsprioritering varierar per marknad.