

# Usługi HP Priority

## Usługi HP Care Pac



### Najważniejsze zalety usługi

#### HP Priority Access

- Dostęp do zdalnych przedstawicieli wsparcia globalnego
- Dostępność w ponad 60 krajach i 20 wersjach językowych
- Narzędzia do zarządzania przypadkami online

#### HP Priority Access Plus

- Wszystkie funkcje HP Priority Access
- Przypisana osoba kontaktowa ds. zdalnego wsparcia technicznego
- Kwartalne raportowanie wyników

#### HP Priority Management

- Wszystkie funkcje HP Priority Access Plus
- Globalny Menedżer Wsparcia HP, zlokalizowany w regionie siedziby w celu zapewnienia wsparcia i będzie podróżował maksymalnie cztery razy w roku na teren klienta
- Określanie priorytetów części
- Monitorowanie wydajności, raporty dla kierownictwa i proaktywne planowanie wsparcia technicznego w celu zapewnienia jego najwyższej jakości

### Przegląd usług

Celem usług HP Priority Services jest zwiększenie wydajności pracy zespołu IT, współpraca z informatykami na całym świecie i zapewnienie organizacji globalnego wsparcia na najwyższym poziomie. Usługi HP Priority Services to usługi wsparcia informatycznego realizowane przez menedżera ds. wsparcia globalnego HP, który proaktywnie planuje i zarządza potrzebami w zakresie wsparcia IT oraz zapewnia wsparcie techniczne w celu zwiększenia produktywności i efektywności zasobów działu pomocy technicznej. HP koncentruje się na potrzebach klientów, oferując usługi i wsparcie mające na celu sprostanie wyzwaniom technologicznym, przed którymi obecnie stoją, dzięki czemu firma może szybko wznowić działalność.

Usługi HP Priority Services są dostępne dla klientów HP z działami pomocy technicznej IT. Usługi HP Priority Services występują w trzech wariantach: (1) HP Priority Access<sup>1</sup> (2) HP Priority Access Plus<sup>2</sup> oraz (3) HP Priority Management Service.<sup>3</sup> HP Priority Access oferuje dostęp premium do przedstawicieli wsparcia globalnego i zapewnia zaawansowane narzędzia, które przyspieszają obsługę klienta i zwiększają produktywność działu pomocy technicznej. HP Priority Access Plus oferuje wszystkie funkcje HP Priority Access, regularne raportowanie przypadków zgłoszeń wsparcia technicznego w odniesieniu do zainstalowanych urządzeń, a także dedykowaną ścieżkę eskalacji. HP Priority Management oferuje wszystkie funkcje HP Priority Access, jak również funkcję menedżera ds. wsparcia globalnego HP w regionie klienta, który proaktywnie monitoruje i zarządza potrzebami w zakresie wsparcia.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Wsparcie techniczne dla działów IT	•	•	•
Globalna obsługa	•	•	•
Bezpośredni dostęp	•	•	•
Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	•	•	•
Wyznaczona osoba kontaktowa ds. zdalnego wsparcia technicznego		•	
Zarządzanie interwencjami		•	•
Miesięczne raportowanie wyników			•
Kwartalne raportowanie wyników		•	•
Wyznaczona osoba kontaktowa w zakresie globalnego wsparcia technicznego			•
Proaktywny plan wsparcia technicznego			•
Priorytetowe naprawy <sup>4</sup>			•
Określanie priorytetów części			•
Zarządzanie wydajnością			•
Kwartalne oceny wydajności kierownictwa		•	•
Bezpośrednie wizyty u klienta*			•
Raportowanie kierownictwu			•

Tabela 1. Funkcje usługi HP Priority Access

Funkcja	Opis realizacji
Wsparcie techniczne dla działów IT	Usługa przeznaczona jest do obsługi wsparcia informatyków, a nie użytkowników końcowych i wykorzystuje diagnozę klienta, pomijając standardowe procedury rozwiązywania problemów, dzięki czemu czas rozmów telefonicznych z działem wsparcia technicznego można skrócić nawet o 30 procent w porównaniu ze standardową zdalną pomocą techniczną HP.
Globalna obsługa	Funkcja ta zapewnia globalnie spójną obsługę w ponad 60 krajach i ponad 20 wersjach językowych. Informacje na temat poszczególnych krajów można znaleźć w rozdziale „Zasięg geograficzny” (tabela 4).
Bezpośredni dostęp	Dział pomocy technicznej IT klienta uzyskuje priorytetowy dostęp do specjalnie przeszkolonych specjalistów wsparcia technicznego HP za pośrednictwem bezpłatnego numeru telefonu i unikatowego numeru PIN.
Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	Funkcja ta zapewnia narzędzia wsparcia technicznego z internetowymi rozwiązaniami do zgłaszania i śledzenia zgłoszeń. Narzędzie GSCM Tool HP zapewnia stały dostęp i umożliwia klientowi przesyłanie zgłoszeń wsparcia technicznego oraz zarządzanie nimi przez Internet.  Dodatkowe informacje o takim dostępie można znaleźć w danych dotyczących programu, które są wysyłane do klienta w momencie zakupu.

Tabela 2. Funkcje usługi HP Priority Access Plu

Funkcja	Opis realizacji
HP Priority Access Plus	Ta usługa obejmuje wszystkie funkcje usługi HP PriorityAccess wymienione w tabeli 1.
Wyznaczona osoba kontaktowa ds. zdalnego wsparcia technicznego	W ramach tej usługi firma HP wyznacza specjalistę ds. zdalnego wsparcia technicznego, który będzie zarządzał potrzebami klienta w zakresie wsparcia technicznego i je realizował.
Zarządzanie interwencjami	W ramach tej usługi firma HP wyznacza zdalnego specjalistę, którego zadaniem jest reaktywne zarządzanie potrzebami klienta i zaspokajanie ich, gdy standardowe procesy wsparcia zawiodą.
Kwartalne raportowanie wyników	Dostarcza kierownictwu raporty z indywidualną dla klienta oceną jakości produktów i stanu usług.

Tabela 3. Funkcje usługi HP Priority Management

Funkcja	Opis realizacji
HP Priority Access	Ta usługa obejmuje wszystkie funkcje HP PriorityAccess oraz HP PriorityAccess Plus, wymienione w tabelach 1 i 2, z wyjątkiem przypisania menedżera ds. wsparcia globalnego.
Wyznaczona osoba kontaktowa w zakresie zdalnego wsparcia technicznego	<p>Do klienta zostanie przypisany znajdujący się w jego regionie menedżer ds. wsparcia globalnego HP, który będzie odpowiedzialny za zaspokajanie globalnych potrzeb w zakresie wsparcia.</p> <p>Menedżer ds. wsparcia globalnego to wysoko wykwalifikowany specjalista, który doskonale rozumie biznesowe i strategiczne wymagania IT klienta. Menedżer ds. wsparcia globalnego znajduje się w tym samym regionie geograficznym co siedziba główna klienta, jest powiązany z kierownictwem wykonawczym klienta i podejmuje strategiczne decyzje dotyczące wsparcia.</p> <p>Jeśli pojawi się problem wymagający szczególnej uwagi, menedżer ds. wsparcia globalnego będzie działał jako punkt kontaktowy klienta w firmie HP. W tej roli menedżer ds. wsparcia globalnego może dostosować specjalistów ds. usług HP, aby szybko i skutecznie spełnić indywidualne wymagania klienta. Menedżer ds. wsparcia globalnego HP może podróżować maksymalnie cztery razy w roku do siedziby klienta. Cel każdej wizyty należy określić w ramach proaktywnego planowania wsparcia technicznego.</p>

Funkcja	Opis realizacji
Proaktywny plan wsparcia technicznego	Zarządzanie problemami w ramach proaktywnego planu wsparcia technicznego. Menedżer ds. wsparcia globalnego HP regularnie monitoruje kluczowe wskaźniki wydajności operacyjnej i śledzi wyniki w odniesieniu do celów ustalonych przez klienta. Dzięki regularnym aktualizacjom klientów funkcja ta zapewnia dokładną analizę przyczyn źródłowych, plany działań naprawczych i harmonogramy rozwiązywania problemów.
Określanie priorytetów części	Niezależnie od tego, czy klient doświadczył kłęski żywiołowej, czy codziennych problemów technicznych, funkcja ta zapewnia mu proaktywny, priorytetowy dostęp do części, które poprawiają czas pracy użytkownika końcowego. W przypadku wystąpienia niedoboru części zamiennych/naprawczych pierwszeństwo realizacji zamówień tuż po uzyskaniu dostępności zapasów będą mieli klienci usługi HP Priority Management. Ponadto zespoły ds. wsparcia mogą wykorzystywać nadzwyczajne metody pozyskiwania zapasów dla tych klientów, w tym między innymi wewnętrzne pozyskiwanie zapasów, przyspieszone dostawy fabryczne i zakupy brokerskie.
Ustalanie priorytetów napraw	Ta funkcja zapewnia obsługę lub planowanie napraw, w zależności od gwarancji podstawowej lub pakietu usuwania usterki HP Care Pack zarejestrowanego w urządzeniu. Funkcja ta nie zmienia ani nie rozszerza gwarancji ani pakietu HP Care Pack dołączonego do każdego urządzenia.
Raporty dotyczące wyników	Funkcja ta dostarcza kierownictwu raporty z indywidualną oceną jakości produktu i stanu obsługi, a także regularne komunikaty o statusie w celu śledzenia statusu wsparcia w odniesieniu do zainstalowanych urządzeń.
Zarządzanie wydajnością	Ta funkcja zapewnia miesięczne i kwartalne oceny menedżera ds. wsparcia globalnego HP w celu podsumowania wskaźników wydajności. Menedżer ds. wsparcia globalnego HP zapewni proaktywne zarządzanie doradztwem w celu pomocy w instalacji urządzeń lub zapewnienia optymalnego stanu i czasu pracy urządzeń. Kwartalne raporty podsumowujące wyniki zawierają plany działania mające na celu wyeliminowanie wszelkich odchyłeń od celów; miesięczne otwarte i zamknięte eskalacje obejmując podsumowanie kwestii i plany działania przyczyn źródłowych (w razie potrzeby).

Tabela 4. Opcje poziomego usług

Opcja	Opis realizacji
Czas trwania	Usługi priorytetowe HP są dostępne w 1-, 2-, 3-, 4- lub 5-letnich okresach obowiązywania. Okres obowiązywania usługi jest wskazany w opisie zakupionego pakietu.

## Uprawnienia do usług

Do usługi kwalifikują się wyłącznie komputery i drukarki HP oraz produkty obsługiwane przez HP, które są sprzedawane przez HP lub autoryzowanego sprzedawcę HP; usługa jest ograniczona do następujących produktów komputerowych: komputery stacjonarne, laptopy, stacje robocze, produkty do punktów sprzedaży detalicznej i terminale Thin Client. Monitory HP są ujęte w zestawie komputera stacjonarnego lub stacji roboczej.

Klient musi mieć ważną gwarancję HP, pakiet HP Care Pack lub umowę serwisową na sprzęt objęty tą usługą.

Firma HP wymaga, by przy zakupie usług HP Priority Services klient spełnił w 100% warunek posiadania określonej liczby zainstalowanych komputerów osobistych i drukarek komercyjnych HP na gwarancji.

Klient musi dysponować działem IT lub autoryzowanym przez klienta dostawcą usług pomocy technicznej IT, który przeprowadza diagnostykę sprzętu w przypadku problemów technicznych HP użytkownika końcowego klienta. Z usług HP Priority Services mogą korzystać wyłącznie pracownicy działu pomocy technicznej IT klienta lub autoryzowanego partnera klienta.

Klienci kupujący usługę HP Priority Access muszą mieć zainstalowane co najmniej 250 objętych gwarancją komputerów i/lub drukarek HP do zastosowań komercyjnych.

Klienci kupujący usługę HP Priority Access Plus muszą mieć zainstalowane co najmniej 1000 urządzeń HP objętych gwarancją.

Klienci kupujący usługę HP Priority Management muszą mieć zainstalowane co najmniej 5000 objętych gwarancją komputerów PC i/lub drukarek HP do zastosowań komercyjnych.

## Zasięg geograficzny

Tabela 5. Zakres geograficzny

Region	Kraje
Ameryki	Anguilla, Antigua i Barbuda, Argentyna, Aruba, Bahamy, Barbados, Brazylia, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Kanada, Kajmany, Chile, Kolumbia, Kostaryka, Dominika, Dominikana, Ekwador, Grenada, Gwatemala, Gujana, Haiti, Honduras, Jamajka, Meksyk,Montserrat, Antyle Holenderskie, Panama, Peru, Portoryko, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre i Miquelon, Saint Vincent i Grenadyny, Surinam, Trynidad i Tobago, Turks i Caicos, Urugwaj, Stany Zjednoczone, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych.
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Austria, Belgia, Czechy, Dania, Egipt, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Izrael, Włochy, Luksemburg, Maroko, Holandia, Nigeria, Norwegia, Polska, Portugalia, Katar, Rosja, Arabia Saudyjska, Słowacja, Słowenia, RPA, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Wielka Brytania.
Region Azji i Pacyfiku oraz Japonia	Australia, Chiny, Filipiny, Hongkong, Indie, Indonezja, Japonia, Korea Południowa, Malezja, Nowa Zelandia, Singapur, Tajlandia i Tajwan



## Obsługiwane języki

Centra wsparcia technicznego HP posługują się następującymi językami: indonezyjski, kantoński, czeski, duński, holenderski, angielski, fiński, francuski, niemiecki, hindi, węgierski, włoski, japoński, koreański, mandaryński, norweski, polski, portugalski, rosyjski, słowacki, hiszpański, szwedzki, tajski i turecki.

## Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP: i) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub ii) zrealizuje usługę na koszt klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Klient:

- Dostarczy dokładne szacunki dotyczące wszystkich zainstalowanych urządzeń HP z ważną gwarancją HP, pakietem Care Pack lub umową serwisową sprzętu
- Przed rozpoczęciem interwencji przeprowadzi wewnętrzne wykrywanie i diagnozowanie usterek
- Podczas interwencji wyznaczona przez klienta osoba kontaktowa ds. wsparcia technicznego powinna wykonać następujące czynności:
  - Dostarczyć wszystkie niezbędne informacje, aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego uprawniony jest klient
  - Wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów na żądanie HP

## Ograniczenia usługi

Poniżej przedstawiono niektóre działania, których niniejsza usługa nie obejmuje:

- Sprzęt bez ważnej gwarancji HP, pakietu Care Pack lub umowy serwisowej sprzętu (z wyjątkiem przypadków opisanych w rozdziale „Uprawnienia do usług”)
- Rozwiązywanie problemów sprzętowych napotkanych podczas procesu testowania weryfikacyjnego, o ile nie są one objęte aktywną gwarancją HP lub stosowną umową wsparcia sprzętowego HP
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania przez klienta poprawek, uaktualnień lub innych modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez firmę HP
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń HP dotyczących działań zapobiegawczych
- Usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP
- Wszelkie usługi niewymienione w tym dokumencie

Określanie priorytetów części nie jest dostępne w następujących krajach: Karaiby, Dominikana, Ekwador, Gwatemala, Honduras i Urugwaj.

## Postanowienia ogólne / inne wyłączenia

Proces aktywacji usług HP Priority Services rozpocznie się w ciągu 30 dni od daty zakupu.

Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia tej usługi w przypadku podania przez klienta nieprawdziwych lub błędnych informacji dotyczących zainstalowanych urządzeń objętych gwarancją.

HP zastrzega sobie prawo do przeprowadzania standardowych kontroli sprzętu objętego gwarancją, aby upewnić się, że informacje na temat wielkości floty klienta są precyzyjne.

Zdolność firmy HP do świadczenia tej usługi zależy od pełnej i terminowej współpracy z HP, jak również od dokładności i kompletności wszelkich informacji i danych przekazywanych HP.

Lokalizacje geograficzne i języki mogą ulec zmianie.

## Informacje dot. zamawiania

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługi HP Priority Services, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP

Numery katalogowe (komputery)		Numery katalogowe (drukarki)	
U7C98E	HP Priority Access, 1 rok	U1PB1E	HP Priority Access, 1 rok
U04TYE	HP Priority Access 2 lata		
U7C99E	HP Priority Access 3 lata	U1PB2E	HP Priority Access 3 lata
U1PV6E	HP Priority Access 4 lata	U4ZX6E	HP Priority Access 4 lata
U1PV7E	HP Priority Access 5 lat	U4ZX7E	HP Priority Access 5 lat
U9DL9E	HP Priority Access Plus 1 rok	U9DB6E	HP Priority Access Plus 1 rok
U04TZE	HP Priority Access Plus 2 lata		
U9DM0E	HP Priority Access Plus 3 lata	U9DB7E	HP Priority Access Plus 3 lata
U9DM1E	HP Priority Access Plus 4 lata	U9DB8E	HP Priority Access Plus 4 lata
U9DM2E	HP Priority Access Plus 5 lat	U9DB9E	HP Priority Access Plus 5 lat
U7D00E	HP Priority Management 1 rok	U1PB3E	HP Priority Management 1 rok
U04U0E	HP Priority Management 2 lata		
U7D01E	HP Priority Management 3 lata	U1PB4E	HP Priority Management 3 lata
U1PV8E	HP Priority Management 4 lata	U4ZX8E	HP Priority Management 4 lata
U1PV9E	HP Priority Management 5 lat	U4ZX9E	HP Priority Management, 5 lat

Więcej informacji pod adresem: [hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html](https://hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html)

<sup>1</sup> W ramach HP Priority Access wymagane jest posiadanie co najmniej 250 urządzeń HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.

<sup>2</sup> W ramach HP Priority Access Plus wymagane jest posiadanie co najmniej 1000 urządzeń HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.

<sup>3</sup> W ramach HP Priority Management wymagane jest posiadanie co najmniej 5000 urządzeń HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.

<sup>4</sup> Określanie priorytetów części będzie różnić się w zależności od rynku.