

HP Priority Services

HP Care Pack Service



Service-Highlights

HP Priority Access

- Weltweiter Remote-Zugang zu Supportmitarbeitern
- Verfügbar in mehr als 60 Ländern und mehr als 20 Sprachen
- Online-Tools für die Verwaltung von Supportfällen

HP Priority Access Plus

- Alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access
- Eigene(r) Remote-Ansprechpartner:in für Supportzwecke
- Vierteljährlicher Leistungsbericht

HP Priority Management

- Alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access Plus
- HP Global Support Manager, ansässig in Ihrer Hauptquartiersregion zur Unterstützung und reist maximal viermal pro Jahr zum Kundenstandort.
- Priorisierte Ersatzteillieferungen
- Leistungsüberwachung, Berichterstattung an die Führungsebene und proaktive Premium-Supportplanung

Serviceübersicht

HP Priority Services dienen der Leistungsverbesserung der Unternehmens-IT und bieten globalen Premium-Support, wobei wir mit Ihrem IT-Personal weltweit zusammenarbeiten. HP Priority Services sind IT-Support-Services. Ein(e) HP Global Support Manager:in plant und verwaltet proaktiv Ihren IT-Supportbedarf und erbringt technische Supportleistungen, die Ihnen helfen, die Produktivität und Effektivität Ihrer Helpdesk-Mitarbeitenden zu verbessern. HP richtet den Fokus auf Ihre Anforderungen und stellt daher Services und Support speziell für heutige technologische Herausforderungen, mit denen Sie heute konfrontiert sind, sodass Ihr Unternehmen den Geschäftsbetrieb in kürzester Zeit wieder aufnehmen kann.

HP Priority Services sind für gewerbliche HP Kund:innen mit IT-Helpdesks verfügbar. HP Priority Services sind in drei Angebotsstufen erhältlich: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² und (3) HP Priority Management Service.³ HP Priority Access bietet Premiumzugang zu globalen Supportmitarbeiter:innen sowie fortschrittliche Tools zur Unterstützung Ihrer Supportanforderungen sowie zur Verbesserung der Helpdesk-Produktivität. HP Priority Access Plus bietet alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access, regelmäßige Berichterstattung von Supportfällen für installierte Geräte sowie einen speziellen Eskalationspfad. HP Priority Management bietet alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access sowie einen HP Global Support Manager in der Region Ihres Hauptsitzes, der Ihren Supportbedarf proaktiv überwacht.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Technischer Support für IT-Personal	•	•	•
Weltweite Erfahrung	•	•	•
Direkter Zugang	•	•	•
Online-Tools für das Management von Supportfällen	•	•	•
Zugeordneter Supportkontakt		•	
Störfall-Management		•	•
Monatliche Leistungsberichte			•
Vierteljährliche Leistungsberichte		•	•
Zugeordneter globaler Supportkontakt			•
Proaktive Supportplanung			•
Priorisierung von Reparaturarbeiten ⁴			•
Priorisierte Ersatzteillieferungen			•
Performance-Management			•
Vierteljährliche Leistungsbeurteilungen		•	•
Persönliche Standortbesuche*			•
Berichterstattung an die Führungsebene			•

Tabelle 1. Leistungsmerkmale von HP Priority Access

Leistungsmerkmal	Servicedetails
Technischer Support für IT-Personal	Dieses Leistungsmerkmal ist nicht für Endbenutzer, sondern für IT-Expert:innen vorgesehen und nutzt die vom Kunden bzw. von der Kundin durchgeführte Diagnose unter Umgehung der Standardschritte zur Fehlerbeseitigung. Im Vergleich zum standardmäßigen HP Remote-Support lässt sich so die Gesprächsdauer bei Supportanrufen um bis zu 30 Prozent verkürzen.
Weltweite Erfahrung	Der Service zeichnet sich durch weltweit einheitliche Standards in mehr als 60 Ländern und mehr als 20 Sprachen aus. Länderspezifische Informationen finden Sie im Abschnitt „Geografische Abdeckung“ (Tabelle 4).
Direkter Zugang	Die IT-Helpdesk-Teams des Kunden bzw. der Kundin erhalten über eine gebührenfreie Rufnummer und eine individuelle PIN priorisierten Zugang zu speziell geschulten IT-Support-Expert:innen von HP.
Online-Tools für das Management von Supportfällen	Dieser Service bietet Support-Tools mit web-basierter Übermittlung und Überwachung von Lösungen. Das HP GSCM Tool bietet rund um die Uhr Zugang und ermöglicht dem Kunden bzw. der Kundin das Übermitteln und Verwalten von Supportfällen über das Internet. Weitere Zugangsinformationen sind in den Onboarding-Informationen enthalten, die dem Kunden bzw. der Kundin beim Kauf zugesandt werden.

Tabelle 2. Leistungsmerkmale von HP Priority Access Plu

Leistungsmerkmal	Servicedetails
HP Priority Access	Dieser Service beinhaltet alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access, die in Tabelle 1 aufgeführt sind.
Zugeordneter Supportkontakt	Ein spezieller Remote-Support-Experte bzw. der Remote-Support-Expertin erfüllt die Supportanforderungen des Kunden bzw. der Kundin.
Störfall-Management	Ein spezieller Remote-Support-Experte bzw. eine spezielle Remote-Support-Expertin erfüllt reaktiv die Supportanforderungen des Kunden bzw. der Kundin, wenn mithilfe der Standard-Supportverfahren keine Lösung gefunden werden konnte.
Vierteljährlicher Leistungsbericht	Berichterstattung an die Führungsebene des Kunden bzw. der Kundin mit Bewertungen der individuellen Produktqualität und des Servicestatus des Kunden bzw. der Kundin.

Tabelle 3. Leistungsmerkmale von HP Priority Management

Leistungsmerkmal	Servicedetails
HP Priority Access	Dieser Service beinhaltet alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access und HP Priority Access Plus, die in Tabelle 1 und 2 aufgeführt sind, und beinhaltet die Zuordnung eines Global Support Managers bzw. einer Global Support Managerin.
Zugeordneter Supportkontakt	<p>Dem Kunden bzw. der Kundin wird ein HP Global Support Manager zugeordnet, der sich in der Region des Kunden bzw. der Kundin befindet und für die Erfüllung seiner globalen Supportanforderungen zuständig ist.</p> <p>Beim Global Support Manager bzw. bei der Global Support Managerin handelt es sich um einen intensiv geschulten Experten bzw. eine intensiv geschulte Expertin mit umfassenden Kenntnissen über das Kundenunternehmen und die strategischen IT-Anforderungen. Der Global Support Manager bzw. die Global Support Managerin befindet sich in derselben geografischen Region wie der Hauptsitz des Kunden bzw. der Kundin, ist auf die Anforderungen der Unternehmensleitung ausgerichtet und trifft strategische Supportentscheidungen.</p> <p>Wenn ein Problem auftritt, das besondere Aufmerksamkeit erfordert, ist der Global Support Manager bzw. die Global Support Managerin innerhalb von HP der einzige Ansprechpartner bzw. die einzige Ansprechpartnerin des Kunden bzw. der Kundin. In dieser Funktion kann der Global Support Manager bzw. die Global Support Managerin die Reaktionen der HP Service-Expert:innen so abstimmen, dass eine schnelle und effektive Umsetzung der individuellen Kundenanforderungen ermöglicht wird. Der HP Global Support Manager bzw. die HP Global Support Managerin besucht den Kundenstandort höchstens viermal jährlich. Jeder Besuch dient der proaktiven Supportplanung.</p>

Leistungsmerkmal	Service details
Proaktive Supportplanung	Verwalten der proaktiven Supportplanung. Der HP Global Support Manager bzw. die HP Global Support Managerin überwacht regelmäßig wichtige betriebliche Leistungsindikatoren und vergleicht die Ergebnisse mit den vom Kunden bzw. von der Kundin erreichten Zielen. Durch regelmäßige Kundenaktualisierungen ermöglicht dieser Service eine sorgfältige Ursachenanalyse, korrektive Maßnahmenpläne und die Zeitpläne für Lösungen.
Priorisierte Ersatzteillieferungen	Ob der Kunde bzw. die Kundin Opfer einer Naturkatastrophe oder eines technischen Alltagsproblems wird, dieser Service bietet ihm proaktiven priorisierten Zugang zu Ersatzteilen zur Verbesserung der Produktivzeit für die Endanwender:innen. Falls es zu Engpässen bei einem Ersatzteil/Reparaturteil kommt, wird die Auftragsabwicklung für Kund:innen von HP Priority Management priorisiert, sobald die benötigten Teile verfügbar sind. Darüber hinaus können Support-Teams auch auf ungewöhnliche Methoden zurückgreifen, um die von diesen Kund:innen benötigten Teile bereitzustellen, wie beispielsweise interne Beschaffungsquellen, beschleunigte Werklieferungen und Einkäufe bei Zwischenhändler:innen.
Priorisierung von Reparaturen	Dieser Service bietet die Handhabung oder Planung von Reparaturen, abhängig von der Basisgarantie oder dem für das Gerät registrierten HP Care Pack für Schäden/Reparaturen. Es erfolgt keine Änderung oder Hochstufung der Garantie oder des HP Care Packs in Verbindung mit dem jeweiligen Gerät.
Leistungsberichte	Dieser Service bietet Berichte für die Unternehmensleitung mit Bewertungen der individuellen Produktqualität und des Servicestatus des Kunden bzw. der Kundin sowie regelmäßige Statusmeldungen zur Überwachung des Supportstatus der installierten Geräte.
Performance-Management	Service bietet monatliche und vierteljährliche Beurteilungen der Leistungsmetriken mit dem HP Global Support Manager. Der HP Global Support Manager bzw. die HP Global Support Managerin bietet proaktive Beratung, um die Installation von Geräten zu unterstützen oder den optimalen Zustand und Produktivzeiten von Geräten sicherzustellen. Vierteljährliche zusammenfassende Leistungsberichte bieten Maßnahmenpläne zur Korrektur jeglicher Abweichungen von den Zielen; monatliche offene und geschlossene Eskalationen beinhalten eine Problemzusammenfassung sowie Ursachen-Maßnahmenpläne (wenn erforderlich).

Tabelle 4. Service-Level-Optione

Option	Service details
Dauer	HP Priority Services sind mit einer Laufzeit von 1, 2, 3, 4 oder 5 Jahren erhältlich. Die Laufzeit ist in der Beschreibung des gewählten Pakets angegeben

Servicevoraussetzungen

Nur HP PC- und gewerbliche Drucker-Produkte sowie Produkte sowie von HP unterstützte Produkte, die von HP oder einem autorisierten HP Händler verkauft wurden, erfüllen die Voraussetzungen; der Service ist auf die folgenden PC-Produkte beschränkt: Desktop-PCs, Notebooks, Workstations, Einzelhandels-POS-Produkte und Thin Clients. HP Monitore werden in das jeweilige Desktop- oder Workstation-Produkt eingeschlossen.

Der Kunde bzw. die Kundin benötigt eine gültige HP Garantie, ein HP Care Pack oder einen Hardware-Service-Vertrag für jede Hardware, für die dieser Service erbracht wird.

HP verlangt, dass Kunden beim Kauf von HP Priority Services 100 Prozent ihrer durch die Garantie abgedeckten installierten HP PCs und gewerblichen Drucker einschließen.

Der Kunde bzw. die Kundin muss über eine IT-Abteilung verfügen oder mit einem von ihm autorisierten Anbieter von IT-Helpdesk-Services zusammenarbeiten, um Hardware-Diagnosen bei technischen Problemen in Verbindung HP Geräten durchzuführen. Nur der IT-Helpdesk-Experte/ die IT-Helpdesk-Expertin oder der/die entsprechende Mitarbeiter:in eines vom Kunden bzw. von der Kundin autorisierten Partners sind berechtigt, Supportanfragen an HP Priority Services zu richten.

Kund:innen, die HP Priority Access kaufen, müssen über mindestens 250 installierte von der Garantie abgedeckte HP PCs und/oder gewerbliche Drucker verfügen.

Kund:innen, die den HP Priority Access Plus Service erwerben, müssen über mindestens 1000 installierte von der Garantie abgedeckte HP PCs verfügen.

Kund:innen, die HP Priority Management erwerben, müssen über mindestens 5.000 installierte von der Garantie abgedeckte HP PCs und/oder gewerbliche Drucker verfügen.

Geografische Abdeckung

Tabelle 5. Geografische Abdeckung

Region	Länder
Nord- und Südamerika	Anguilla, Antigua und Barbuda, Argentinien, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasilien, Britische Jungferninseln, Kanada, Kaimaninseln, Chile, Kolumbien, Costa Rica, Dominica, Dominikanische Republik, Ekuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Mexiko, Montserrat, Niederländische Antillen, Panama, Peru, Puerto Rico, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, Saint-Pierre und Miquelon, Saint Vincent/Grenadinen, Surinam, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicosinseln, Uruguay, Vereinigte Staaten, Amerikanische Jungferninseln.
Europa, Naher Osten und Afrika	Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Ägypten, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Luxemburg, Marokko, Niederlande, Nigeria, Norwegen, Polen, Portugal, Katar, Russland, Saudi Arabien, Slowakei, Slowenien, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigtes Königreich
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan	Australien, China, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Neuseeland, Philippinen, Südkorea, Singapur, Taiwan, Thailand

Unterstützte Sprachen

Die folgenden Sprachen werden von den HP Support-Centern unterstützt: Bahasa, Kantonesisch, Tschechisch, Dänisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Hindi, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Mandarin, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Slowakisch, Spanisch, Schwedisch, Thailändisch und Türkisch.

Mitwirkungspflicht der Kund:innen

Wenn der Kunde/die Kundin der angegebenen Mitwirkungspflicht nach dem Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der beschriebenen Art und Weise bereitzustellen oder ii) berechtigt, die Bereitstellung der Services dem Kunden/der Kundin gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Dem Kunden bzw. der Kundin obliegen folgende Verpflichtungen:

- Bereitstellen einer genauen Schätzung der gesamten installierten HP Geräte mit einer gültigen HP Garantie, einem Care Pack oder einem Hardware-Service-Vertrag
- Im Vorfeld eines Supportfalls Durchführen einer internen Fehlerbehebung und -diagnose
- Während eines Supportfalls muss ein vom Kunden bzw. von der Kundin benannter Support-Ansprechpartner Folgendes durchführen:
 - Bereitstellen aller Informationen, die HP benötigt, um zeitnahen und professionellen Support zu erbringen sowie das Maß der Supportberechtigung zu bestimmen
 - Durchführen anderer angemessener Aktivitäten, um HP auf Verlangen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen

Servicebeschränkungen

Unter anderem ist Folgendes von diesem Service ausgeschlossen:

- Hardware ohne gültige HP Garantie, gültiges HP Care Pack oder Hardware-Service-Vertrag (mit Ausnahme der Anmerkungen im Abschnitt „Service-Voraussetzungen“)
- Beheben von hardware-bedingten Problemen, die bei Verifizierungstests auftreten, sofern nicht durch eine gültige HP Garantie oder einen entsprechenden HP Supportvertrag für Hardware abgedeckt
- Services, die benötigt werden, weil es der Kunde/die Kundin versäumt hat, ihm von HP bereitgestellte Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System zu implementieren
- Services, die erforderlich sind, weil es der Kunde/die Kundin versäumt hat, zuvor von HP empfohlene präventive Maßnahmen umzusetzen
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Jedwede Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden

Priorisierte Ersatzteillieferungen sind in den folgenden Ländern nicht verfügbar: Karibik, Dominikanische Republik, Ecuador, Guatemala, Honduras und Uruguay.

Allgemeine Bestimmungen/sonstige Ausschlüsse

Die Aktivierung von Priority Services beginnt innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum.

HP behält sich das Recht vor, diesen Service abzulehnen, wenn der Kunde bzw. die Kundin ungenaue oder vorsätzlich falsche Informationen hinsichtlich durch die Garantie abgedeckter installierter Bestandsgeräte bereitstellt.

HP behält sich das Recht vor, die durch die Garantie abgedeckten installierten Bestandsgeräte routinemäßig zu prüfen, um sicherzustellen, dass die Bestandsgröße richtig angegeben wurde.

HP kann die Services nur erbringen, wenn der Kunde bzw. die Kundin in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeitet und dabei sicherstellt, dass HP vom Kunden bzw. von der Kundin korrekte und vollständige Daten sowie Informationen erhält.

Änderungen der geografischen Standorte und Sprachen vorbehalten.

Bestellinformationen

Für weitere Informationen oder zur Bestellung von HP Priority Services wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner bzw. Ihre lokale HP Ansprechpartnerin

PC-Teilenummern		Drucker-Teilenummern	
U7C98E	1 Jahr HP Priority Access	U1PB1E	1 Jahr HP Priority Access
U04TYE	2 Jahre HP Priority Access		
U7C99E	3 Jahre HP Priority Access	U1PB2E	3 Jahre HP Priority Access
U1PV6E	4 Jahre HP Priority Access	U4ZX6E	4 Jahre HP Priority Access
U1PV7E	5 Jahre HP Priority Access	U4ZX7E	5 Jahre HP Priority Access
U9DL9E	1 Jahr HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 Jahr HP Priority Access Plus
U04TZE	2 Jahre HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 Jahre HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 Jahre HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 Jahre HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 Jahre HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 Jahre HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 Jahre HP Priority Access Plus
U7D00E	1 Jahr HP Priority Management	U1PB3E	1 Jahr HP Priority Management
U04U0E	2 Jahre HP Priority Management		
U7D01E	3 Jahre HP Priority Management	U1PB4E	3 Jahre HP Priority Management
U1PV8E	4 Jahre HP Priority Management	U4ZX8E	4 Jahre HP Priority Management
U1PV9E	5 Jahre HP Priority Management	U4ZX9E	5 Jahre Priority Management

Weitere Informationen finden Sie hier: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access ist ab mindestens 250 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardware Service benötigt.

² HP Priority Access Plus ist ab mindestens 1.000 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardware Service benötigt.

³ HP Priority Management ist ab mindestens 5.000 HP PCs und/oder kommerziell eingesetzten HP Druckern erhältlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardware Service benötigt.

⁴ Priorisierte Ersatzteillieferungen sind marktabhängig variabel.