

Prioritní služby HP

Služby HP Care Pac



Hlavní výhody služby

Prioritní přístup HP

- Přístup ke vzdáleným agentům pro celosvětovou podporu
- Dostupné ve více než 60 zemích a více než 20 jazycích
- Online nástroje pro správu případů

Prioritní přístup HP Plus

- Všechny funkce Prioritního přístupu HP
- Vyhrazená vzdálená kontaktní osoba pro podporu
- Čtvrtletní hlášení výkonu

Prioritní správa HP

- Všechny funkce Prioritního přístupu HP Plus
- Globální manažer podpory HP, který se nachází ve vaší regionu sídla pro podporu a bude cestovat maximálně čtyřikrát ročně na pracoviště zákazníka.
- Prioritizace dílů
- Monitorování výkonu, předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků a proaktivní podpora plánování s cílem poskytovat prémiovou úroveň podpory

Přehled služby

Prioritní služby HP jsou určeny ke zvýšení výkonu podnikového IT a spolupracují s vašimi pracovníky IT po celém světě při poskytování prémiové globální podpory vaší organizaci. Prioritní služby HP jsou služby podpory IT, jejichž součástí je přístup ke globálnímu agentovi podpory HP, který proaktivně plánuje a spravuje vaše potřeby IT podpory a zajišťuje technickou podporu pro zajištění vyšší produktivity a efektivity využívání prostředků technické podpory. Společnost HP se zaměřuje na vaše potřeby tím, že poskytuje služby a podporu navrženou k řešení technologických překážek, kterým dnes čelíte, takže se vaše společnost může rychle vrátit k práci.

Prioritní služby HP jsou dostupné komerčním zákazníkům HP s přístupem k technické podpoře IT. Prioritní služby HP jsou dostupné ve třech úrovních: (1) Prioritní přístup HP¹ (2) Prioritní přístup HP Plus² a (3) Služba prioritní správy HP.³ Prioritní přístup HP nabízí prémiový přístup ke globálním agentům podpory a nabízí přístup k pokročilým nástrojům pro rychlejší a efektivnější činnost technické podpory. Prioritní přístup HP Plus nabízí všechny funkce Prioritního přístupu HP, pravidelné hlášení případů podpory na základně instalace a vyhrazenou cestu eskalace. Prioritní správa HP nabízí všechny funkce Prioritního přístupu HP a přístup ke globálním agentům podpory pro vaši oblast, který proaktivně monitoruje a spravuje vaše potřeby podpory.

	Prioritní přístup HP	Prioritní přístup HP Plus	Prioritní správa HP
Technická podpora určená pro pracovníky IT	•	•	•
Globální podpora	•	•	•
Přímý přístup	•	•	•
Online nástroje pro správu případů	•	•	•
Přidělený vzdálený kontakt podpory		•	
Řízení incidentů		•	•
Měsíční hlášení výkonu			•
Čtvrtletní hlášení výkonu		•	•
Přidělený globální kontakt podpory			•
Plán proaktivní podpory			•
Přednostní opravy ⁴			•
Prioritizace dílů			•
Řízení výkonu			•
Čtvrtletní hodnocení výkonů		•	•
Osobní návštěvy na pracovišti*			•
Hlášení na úrovni řídicích pracovníků			•

Tabulka 1. Součásti Prioritního přístupu HP

Funkce	Specifikace dodání
Technická podpora určená pro pracovníky IT	Tato součást služby, jež je určená spíše pro podporu IT profesionálů než koncových uživatelů, umožňuje na základě zákaznickovy diagnostiky obejít standardní kroky odstraňování potíží, díky čemuž se doba podpory po telefonu zkrátí až o 30 % ve srovnání se standardní vzdálenou podporou HP.
Globální podpora	Tato funkce zajistí přístup ke globálně konzistentnímu prostředí ve více než 60 zemích a více než 20 jazycích. Informace o jednotlivých zemích naleznete v tématu „Geografické pokrytí“ (tabulka 4).
Přímý přístup	Zákaznické týmy technické podpory IT získají prostřednictvím bezplatného telefonního čísla a unikátního kódu PIN prioritní přístup ke speciálně vyškoleným profesionálům HP pro podporu IT.
Online nástroje pro správu případů	Tato funkce přináší podpůrné nástroje pro webové řešení odesílání a sledování incidentů. Nástroj HP GSCM umožňuje nepřetržitý přístup, kde zákazník může podávat a spravovat případy podpory přes internet. Další přístupové údaje jsou součástí informací o registraci do programu, které jsou zaslány zákazníkovi během nákupu.

Tabulka 2. Součásti Prioritního přístupu HP Plu

Funkce	Specifikace dodání
Prioritní přístup HP	Tato služba zahrnuje všechny součásti Prioritního přístupu HP uvedené v tabulce 1.
Přidělený vzdálený kontakt podpory	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude řídit a řešit zákaznickou potřebu podpory.
Řízení incidentů	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude reaktivně řídit a řešit zákaznickou potřebu podpory v situaci, kdy standardní podpora nebude dostačovat.
Čtvrtletní hlášení výkonu	Tato součást služby zajišťuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznického produktu a stavu služby.

Tabulka 3. Součásti Prioritní správy H

Funkce	Specifikace dodání
Prioritní přístup HP	Tato služba zahrnuje všechny funkce Prioritního přístupu HP a Prioritního přístupu HP Plus uvedené v tabulce 1 a 2 a navíc zahrnuje přiřazení globálního agenta podpory.
Přidělený vzdálený kontakt podpory	<p>Zákazníkovi je přidělen globální agent podpory HP v regionu zákazníka, který bude zodpovědný za plnění globálních potřeb z oblasti podpory.</p> <p>Globální agent podpory je vyškoleným profesionálem, který dokonale rozumí obchodním a strategickým požadavkům zákazníka na IT. Globální agent podpory působí ve stejné geografické oblasti, ve které se nachází také sídlo zákazníka, komunikuje s výkonným managementem zákazníka a přijímá strategická rozhodnutí v oblasti podpory.</p> <p>Pokud dojde k problému, který vyžaduje zvláštní pozornost, globální agent podpory zaujme pro zákazníka pozici jednotné kontaktní osoby ve společnosti HP. V této roli může globální agent podpory kontaktovat servisní profesionály HP a společně rychle a efektivně reagovat na jedinečné požadavky zákazníka. Globální agent podpory HP se může přesunout na pracoviště zákazníka maximálně čtyřikrát ročně. Účel každé návštěvy musí být definován v rámci plánování proaktivní podpory.</p>

Funkce	Specifikace dodání
Plán proaktivní podpory	Plán proaktivní podpory v rámci řízení problémů. Globální agent podpory HP pravidelně monitoruje klíčové ukazatele provozní výkonnosti a sleduje výsledky z pohledu stanovených cílů zákazníka. Tato funkce nabízí prostřednictvím pravidelných informací pro zákazníky důkladnou analýzu základních příčin, plány nápravných opatření a plány řešení.
Prioritizace dílů	Ať už zákazník zažije přírodní katastrofu nebo se jedná o běžné technické problémy, tato funkce zajistí zákazníkovi proaktivní prioritní přístup k dílům a tím i zlepší provozní dobu koncového uživatele. Pokud dojde k nedostatku náhradních/opravných dílů, plnění objednávek zákazníků s Prioritní správou HP bude upřednostněno až do zajištění dalších zásob. Stejně tak mohou týmy podpory využívat nadstandardní metody a zajišťovat zásoby pro zákazníky, mimo jiné taky interní zásobování, urychlené dodávky do podniků a nákupy u makléřů.
Priorita oprav	Tato funkce zajišťuje přednostní zpracování nebo naplánování oprav v závislosti na základní záruce nebo na poškození/opravě HP Care Pack registrované pro danou jednotku. Tato funkce nemění ani nezvyšuje úroveň záruky či služby HP Care Pack připojené ke každé z jednotek.
Předkládání zpráv o výkonu	Tato součást služby zajišťuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznickova produktu a stavu služby, stejně jako pravidelné sdělení stavu pro sledování stavu podpory u instalované základny.
Řízení výkonu	Tato funkce nabízí měsíční a čtvrtletní hodnocení s globálním agentem podpory HP s cílem rekapitulovat metriky výkonu. Globální agent podpory HP bude zajišťovat proaktivní podporu a pomoc pro instalaci zařízení nebo zajištění optimálního času a provozuschopnosti zařízení. Čtvrtletní souhrnná hlášení výkonu nabízí akční plány pro řešení případných odchylek od cílů; měsíční otevřené a uzavřené eskalace zahrnují shrnutí problému a akční plány pro případné hlavní příčiny problému.

Tabulka 4 - možnosti úrovně služb

Možnost	Specifikace dodání
Trvání	Prioritní služby HP jsou k dispozici s dobou pokrytí na 1, 2, 3, 4 nebo 5 roků. Délka krytí je uvedena v popisu vybraného balíčku

Nárok na službu

Způsobilá jsou pouze komerční tisková zařízení a počítače HP a produkty podporované HP, které prodává společnost HP nebo autorizovaný prodejce HP; služba se omezuje na následující počítačové produkty: stolní počítače, notebooky, pracovní stanice, maloobchodní pokladní zařízení a tenké klienty. Monitory HP budou součástí stolního počítače nebo pracovní stanice.

Zákazník musí pro jakýkoli hardware využívající tuto službu disponovat platnou zárukou HP, službou HP Care Pack nebo servisní smlouvou na hardware.

Při pořízení prioritních služeb HP mají zákazníci povinnost zahrnout 100 % svých instalovaných počítačů HP a komerčních tiskáren v záruce.

Zákazník musí mít IT oddělení nebo zákazníkem autorizovaného poskytovatele technických IT služeb, který provádí diagnostiku hardwaru pro technické problémy HP koncového uživatele zákazníka. Kontaktovat prioritní služby HP se žádostí o podporu mohou pouze odborníci na technickou podporu IT ze strany zákazníka nebo zaměstnanci autorizovaného partnera.

Zákazníci pořizující si Prioritní přístup HP musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 250 jednotek osobních počítačů HP nebo komerčních tiskáren v záruce.

Zákazníci pořizující si Prioritní přístup HP Plus musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 1 000 jednotek osobních počítačů HP v záruce.

Zákazníci pořizující si Prioritní správu HP musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 5 000 jednotek osobních počítačů nebo komerčních tiskáren HP v záruce.

Zeměpisné pokrytí

Tabulka 5 – zeměpisné pokrytí

Region	Země
Severní a Jižní Amerika	Anguila, Antigua a Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamy, Barbados, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Kanada, Kajmanské ostrovy, Chile, Kolumbie, Kostarika, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamajka, Mexiko, Montserrat, Nizozemské Antily, Panama, Peru, Portoriko, Svatý Kryštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Vincenc a Grenadiny, Surinam, Trinidad a Tobago, Turks a Caicos, Uruguay, USA, Americké Panenské ostrovy.
Evropa, Blízký východ a Afrika	Rakousko, Belgie, Česká republika, Dánsko, Egypt, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Maďarsko, Island, Irsko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Maroko, Nizozemsko, Nigérie, Norsko, Polsko, Portugalsko, Katar, Rusko, Saudská Arábie, Slovensko, Slovinsko, Jihoafrická republika, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Spojené arabské emiráty, Spojené království
Asie s Pacifikem a Japonsko	Austrálie, Čína, Hongkong, Indie, Indonésie, Japonsko, Malajsie, Nový Zéland, Filipíny, Jižní Korea, Singapur, Tchaj-wan, Thajsko

Podporované jazyky

Střediska podpory HP podporují následující jazyky: Bahasa, kantonská čínština, čeština, dánština, holandština, angličtina, finština, francouzština, němčina, hindština, maďarština, italština, japonština, korejšťina, standardní čínština, norština, polština, portugalština, ruština, slovenština, španělština, švédština, thajština a turečtina.

Povinnosti zákazníka

Jestliže zákazník nebude postupovat podle uvedených povinností zákazníka, společnost HP nebo autorizovaný poskytovatel služby HP na základě rozhodnutí společnosti HP i) nebude povinna/povinen služby dodat, tak jak byly popsány, nebo ii) takovou službu poskytne na náklady zákazníka podle běžných časových sazeb a sazeb za materiál.

Povinnosti zákazníka:

- Poskytne přesný odhad celé instalační základny HP s platnou zárukou HP, službou Care Pack nebo smlouvou o servisu hardwaru
- Před událostí podpory provedete interní řešení problémů a diagnostiku
- Během události podpory určená kontaktní osoba podpory ze strany zákazníka provede následující:
 - Poskytne všechny nezbytné informace, aby společnost HP mohla dodat včasnou a profesionální podporu a zároveň stanovit úroveň způsobilosti podpory
 - Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy

Omezení služby

Z této služby jsou mimo jiné vyloučeny níže uvedené případy:

- Hardware bez platné záruky HP, služby HP Care Pack a smlouvy o servisu hardwaru (kromě případů uvedených v části „Nárok na službu“)
- Řešení problémů s hardwarem zjištěných během procesu ověřovacího testování, pokud nejsou kryty platnou zárukou HP nebo příslušnou smlouvou o hardwarové podpoře HP
- Služby vyžádané v důsledku toho, že zákazník nevyužil nápravy, opravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Služby, které jsou podle názoru HP požadovány v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software
- Žádné služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu

Prioritizace dílů není dostupná v následujících zemích: Karibik, Dominikánská republika, Ekvádor, Guatemala, Honduras a Uruguay.

Obecné postupy / další vyloučení

Proces aktivace Prioritních služeb HP bude zahájen do 30 dní od nákupu.

Společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu odmítnout, když zákazník poskytne nepřesné nebo podvodné údaje týkající se jeho instalovaných produktů v záruce.

Společnost HP si vyhrazuje právo provádět rutinní kontroly nainstalovaných zařízení zákazníka v záruce a zajistit tak, že jich má správné množství.

Schopnost společnosti HP poskytovat tuto službu je závislá na plné a včasné spolupráci zákazníka s ní a také přesnosti a úplnosti všech údajů a dat, které jí zákazník poskytne.

Zeměpisná místa a jazyky se mohou měnit.

Informace k objednání

Přejete-li si získat další informace nebo si objednat Prioritní služby HP, kontaktujte prosím místního obchodního zástupce HP

Čísla náhradních dílů osobních počítačů		Čísla náhradních dílů tiskáren	
U7C98E	Prioritní přístup HP na 1 rok	U1PB1E	Prioritní přístup HP na 1 rok
U04TYE	Prioritní přístup HP na 2 roky		
U7C99E	Prioritní přístup HP na 3 roky	U1PB2E	Prioritní přístup HP na 3 roky
U1PV6E	Prioritní přístup HP na 4 roky	U4ZX6E	Prioritní přístup HP na 4 roky
U1PV7E	Prioritní přístup HP na 5 roků	U4ZX7E	Prioritní přístup HP na 5 roků
U9DL9E	Prioritní přístup HP Plus na 1 rok	U9DB6E	Prioritní přístup HP Plus na 1 rok
U04TZE	Prioritní přístup HP Plus na 2 roky		
U9DM0E	Prioritní přístup HP Plus na 3 roky	U9DB7E	Prioritní přístup HP Plus na 3 roky
U9DM1E	Prioritní přístup HP Plus na 4 roky	U9DB8E	Prioritní přístup HP Plus na 4 roky
U9DM2E	Prioritní přístup HP Plus na 5 roků	U9DB9E	Prioritní přístup HP Plus na 5 roků
U7D00E	Prioritní správa HP na 1 rok	U1PB3E	Prioritní správa HP na 1 rok
U04U0E	Prioritní správa HP na 2 roky		
U7D01E	Prioritní správa HP na 3 roky	U1PB4E	Prioritní správa HP na 3 roky
U1PV8E	Prioritní správa HP na 4 roky	U4ZX8E	Prioritní správa HP na 4 roky
U1PV9E	Prioritní správa HP na 5 roků	U4ZX9E	Prioritní správa HP na 5 roků

Další informace: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ Prioritní přístup HP vyžaduje minimálně 250 zařízení - počítače HP a/nebo komerční tiskárny HP. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.

² Prioritní přístup HP Plus vyžaduje minimálně 1 000 zařízení - počítače HP a/nebo komerční tiskárny HP. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.

³ Prioritní správa HP vyžaduje minimálně 5 000 zařízení - počítače HP a/nebo komerční tiskárny HP. Zařízení započtená do minimálního počtu instalovaných zařízení musí mít platnou záruku HP nebo rozšířený servisní kontrakt na hardware.

⁴ Prioritizace dílů se může lišit v závislosti na trhu.