

# HP Priority Services

## HP Care Pack Service



### Serviceen omfatter:

#### HP Priority Access

- Fjernadgang til globale supportmedarbejdere
- Tilgængeligt i flere end 60 lande og på mere end 20 sprog
- Onlineværktøjer til problemløsning

#### HP Priority Access Plus

- Alle elementer i HP Priority Access
- Fast kontaktperson til fjernsupport
- Kvartalsvis rapportering om ydeevne

#### HP Priority Management

- Alle elementer fra HP Priority Access Plus
- HP Global Support Manager er i dit hovedkvarters region for at yde support og rejser til kundens placering maks. fire gange om året
- Prioritering af dele
- Overvågning af ydeevne, rapportering på lederniveau og proaktiv supportplanlægning for at yde den bedste support

### Serviceoversigt

HP Priority Services er udviklet til at forbedre ydeevnen af virksomhedens IT-produkter og samarbejder med dit IT-personale i hele verden, så din organisation får den bedste globale support. HP Priority Services er IT-supportservicer, som omfatter HP Global Support Manager, der proaktivt planlægger og administrerer dine behov for IT-support, og yder teknisk support for at forbedre produktiviteten og effektivisere din helpdesks ressourcer. HP fokuserer på dine behov ved at yde servicer og support, der er udviklet til at håndtere nutidens teknologiske udfordringer, så din virksomhed hurtigt er oppe at køre igen.

HP Priority Services er tilgængelig for HP's kommercielle kunder, som har IT-helpdesks. HP Priority Services fås på tre niveauer: (1) HP Priority Access<sup>1</sup> (2) HP Priority Access Plus<sup>2</sup> and (3) HP Priority Management Service.<sup>3</sup>

HP Priority Access omfatter adgang til globale supportmedarbejdere og de bedste værktøjer for at fremskynde dine supportbehov og forbedre produktiviteten for din helpdesk. HP Priority Access Plus omfatter de samme elementer som HP Priority Access samt løbende rapportering om supportsager på de installerede enheder samt en dedikeret eskaleringssti. HP Priority Management omfatter de samme elementer som HP Priority Access samt en HP Global Support Manager, som befinder sig i samme område som dit hovedkvarter, og som proaktivt overvåger og administrerer dine supportbehov.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Udvikling af teknisk support til IT	•	•	•
Global erfaring	•	•	•
Direkte adgang	•	•	•
Onlineværktøjer til sagsadministration	•	•	•
Fast fjernsupportkontakt		•	
Hændelsesstyring		•	•
Månedlig rapportering om ydeevne			•
Kvartalsvis rapportering om ydeevne		•	•
Fast global supportkontakt			•
Proaktiv supportplanlægning			•
Prioriterede reparationer <sup>4</sup>			•
Prioritering af dele			•
Administration af ydeevne			•
Kvartalsvis gennemgang af ydeevne på ledelsesniveau		•	•
Fysiske besøg*			•
Rapportering på ledelsesniveau			•

Tabel 1. Elementer i HP Priority Access

Element	Leveringsspecifikationer
Teknisk support, som er udviklet til IT	Udviklet til at supportere IT-medarbejdere frem for brugere. Dermed opnås bedre kundediagnosticeringer, den almindelige fejlfinding springes over, så den tid, der bruges på support, bliver 30 % kortere end med HP's normale fjernsupport.
Global erfaring	Udviklet til at give en globalt ensartet oplevelse i flere end 60 lande og på mere end 20 sprog. Se oplysninger om de enkelte lande i afsnittet Geografisk dækning (tabel 4).
Direkte adgang	Kundens IT-hjelpdesk får prioriteret adgang til særligt oplærte HP It-supportmedarbejdere, opkald uden omkostninger og en unik pinkode.
Onlineværktøjer til sagsadministration	Dette giver supportværktøjer med webbaseret indsendelse og registrering af løsninger. HP GSCM Tool giver adgang til og gør det muligt for kunden at indsende og administrere supportsager døgnet rundt via internettet.  Yderligere adgangsoplysninger følger ved tilmelding til programmet og sendes til kunden i forbindelse med tilmelding.

Tabel 2. Elementer i HP Priority Access Plu

Element	Leveringsspecifikationer
HP Priority Access	Denne service omfatter de samme elementer som HP Priority Access, som fremgår af tabel 1.
Fast fjernsupportkontakt	Fast fjernsupportekspert, der yder fjernsupport for at administrere og håndtere kundernes supportbehov.
Hændelsesstyring	Dette giver adgang til en fast fjernsupportekspert, som reaktivt administrerer og håndterer kundens supportbehov, når almindelig support ikke er nok.
Kvartalsvis rapportering om ydeevne	Dette giver rapportering på ledelsesniveau, som vurderer kundens unikke status for produktkvalitet og service.

Tabel 3. Elementer i HP Priority Management

Element	Leveringsspecifikationer
HP Priority Access	Denne service omfatter alle funktioner i HP Priority Access og HP Priority Access Plus, som fremgår af tabel 1 og 2 samt tildeling af en fast Global Support Manager.
Fast fjernsupportkontakt	<p>Kunden får tildelt en fast HP Global Support Manager, der befinder sig i kundens område og er ansvarlig for at opfylde globale supportbehov.</p> <p>En Global Support Manager er en højtuddannet fagperson, som har en grundig forståelse af kundens virksomhed og strategiske krav til IT. Global Support Manager befinder sig i samme geografiske område som kundens hovedkvarter, er på linje med kundens topledelse og træffer strategiske supportbeslutninger.</p> <p>Hvis der opstår et problem, som kræver særlig opmærksomhed, fungerer Global Support Manager som kundens indgang til kontakt med HP. Derved kan Global Support Manager finde de rigtige HP-fagfolk, som hurtigt og effektivt kan tage hånd om kundens unikke behov. HP Global Support Manager kommer til kundens virksomhed - dog maksimalt fire gange om året. Formålet med de enkelte besøg skal være defineret i den proaktive supportplanlægning.</p>

Element	Leveringsspecifikationer
Proaktiv supportplanlægning	Proaktiv supportplanlægning til problemstyring. HP Global Support Manager overvåger løbende de vigtigste indikatorer for driften og registrerer resultaterne i forhold til de mål, kunden har fastlagt. Via løbende kundeopdateringer giver dette grundige analyser af årsager, handlingsplaner til afhjælpning samt tidsrammer for løsninger.
Prioritering af dele	Uanset om kunden oplever naturkatastrofer eller almindelige tekniske problemer, giver dette kunden proaktiv prioriteret adgang til dele, som forbedrer slutbrugerens opetid. I tilfælde af at der opstår mangel på dele/reservedele, har HP Priority Management-kunder forrang, så snart der kommer nye forsyninger. Desuden kan supportteams benytte særlige metoder til at skaffe nye dele til kunden, herunder men ikke begrænset til, fremskaffelse af dele, fremskyndelse af leveringer og køb via forhandlere.
Prioriteret reparation	Dette giver førsteret til reparation eller planlægning af reparation afhængigt af enhedsgarantien eller den HP Care Pack til reparation eller afhjælpning, der er registreret for enheden. Dette ændrer eller ophæver ikke garantien eller den HP Care Pack, der er knyttet til den enkelte enhed.
Rapportering om ydeevne	Dette giver rapportering på ledelsesniveau, som vurderer kundens unikke produktkvalitet og servicestatus samt løbende kommunikation om status for at registrere supporttilstand på de installerede enheder.
Administration af ydeevne	Dette giver månedlig og kvartalsvis gennemgang med en HP Global Support Manager, som oplyser om måling af ydeevne. HP Global Support Manager yder proaktiv rådgivning som hjælp til installerede enheder eller for at sikre enhedernes optimale tilstand og ydeevne. Rapporter med oversigt over kvartalsvis ydeevne sikrer handlingsplaner, som tager hånd om afvigelser fra målene. De eskaleringer, der er åbnet eller lukket i løbet af de enkelte måneder, omfatter en oversigt over problemer og handlingsplaner til årsagsanalyse (efter behov).

Tabel 4. Serviceniveaue

Mulighed	Leveringsspecifikationer
Varighed	HP Priority Services fås i perioder på henholdsvis 1, 2, 3, 4 eller 5 år. Dækningsperioden er angivet i beskrivelsen af den valgte pakke

## Serviceberettigelse

Kun HP-pc'er og kommercielle printerprodukter samt HP-understøttede produkter, der er solgt af HP eller en autoriseret HP-forhandler er berettigede; Servicen er begrænset til følgende pc-produkter: desktops, notebooks, workstations, produkter til kasseløsning samt thin clients. HP-skærme omfattes kun, hvis de er en del af en desktop eller workstation.

Kunden skal have en gyldig HP-garanti, HP Care Pack- eller hardwareserviceaftale på alle hardwareprodukter, som denne service ydes til.

HP kræver, at kunder dækker 100 procent af deres installerede enheder af HP-pc'er og -erhvervsprintere, som er omfattet af en garanti, ved køb af HP Priority Services.

Kunden skal have en IT-afdeling eller en kundeautoriseret IT-helpdeskudbyder, som udfører hardwarediagnosticering af HP-produkter i forbindelse med tekniske problemer for kundens slutbrugere. Kun kundens IT-helpdesk-medarbejdere eller de af kunden autoriserede partnere må kontakte HP Priority Services for at få support.

Kunder, der køber HP Priority Access, skal have mindst 250 HP-pc'er og/eller kommercielle printerenheder, der er installeret og er omfattet af garanti.

Kunder, der køber HP Priority Access Plus skal have mindst 1.000 HP-pc'er, der er installeret og omfattet af garanti.

Kunder, der køber HP Priority Management skal have mindst 5.000 HP-pc'er og/eller kommercielle printerenheder, der er installeret og omfattet af garanti.

## Geografisk dækning

Tabel 5. Geografisk dækning

Område	Lande
Amerika	Anguilla, Antigua og Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasilien, De Britiske Jomfruøer, Canada, Caymanøerne, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, Den Dominikanske Republik, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, Mexico, Montserrat, De Nederlandske Antiller, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts og Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre og Miquelon, Saint Vincent og Grenadinerne Suriname, Trinidad og Tobago, Turks- og Caicosøerne, Uruguay, USA, De Amerikanske Jomfruøer.
Europa, Mellemøsten og Afrika	Australien, Belgien, Den Tjekkiske Republik, Danmark, Egypten, Finland, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Luxembourg, Marokko, Nederlandene, Nigeria, Norge, Polen, Portugal, Qatar, Rusland, Saudi Arabien, Slovakiet, Slovenien, Sydafrika, Spanien, Sverige, Schweiz, Tyrkiet, De Forenede Arabiske Emirater, Storbritannien
Asien, Stillehavsområdet og Japan	Australien, Kina, Hong Kong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, New Zealand, Filippinerne, Sydkorea, Singapore, Taiwan, Thailand

## Understøttede sprog

Følgende sprog understøttes af HP's supportcentre: Bahasa, kantonesis, tjekkisk, dansk, hollandsk, engelsk, finsk, fransk, tysk, hindu, ungarsk, italiensk, japansk, koreansk, mandarin, norsk, polsk, portugisisk, russisk, slovakisk, spansk, svensk, thailandsk og tyrkisk.

## Kundens ansvar

Hvis kunden efter HP's skøn ikke handler ud fra det angivne kundeansvar, vil HP eller en HP-autoriseret serviceudbyder i) ikke være forpligtet til at levere de servicier, der er beskrevet, eller ii) udføre en sådan service på kundens regning til de gældende tids- og materielssatser.

Kunden skal:

- Leverer en nøjagtig oversigt over alle de installerede HP-enheder med gyldig HP-garanti, Care Pack eller hardwareserviceaftale
- Udføre en intern problemløsning og diagnosticering inden en eventuel supporthændelse
- Bede kundens faste supportkontakt om at udføre følgende i forbindelse med en eventuel supporthændelse:
  - Leverer alle de nødvendige oplysninger til HP, så HP kan yde en rettidig og professionel support og fastslå det berettigede supportniveau
  - Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer på anmodning fra HP

## Servicebegrænsninger

Aktiviteter som, men ikke begrænset til følgende, er udelukket fra denne service:

- Hardware uden gyldig HP-garanti, HP Care Pack eller hardwareserviceaftale (undtagelser fremgår af afsnittet Serviceberettigelse)
- Afhjælpning af hardwarerelaterede problemer, som er opstået i løbet af verificeringstesten, medmindre de er omfattet af en aktiv HP-garanti eller gældende supportaftale for HP-hardware
- Servicier, der er nødvendige på grund af kundens manglende inkorporering af systemudbedring, -reparation, -opdatering eller -ændring leveret til kunden af HP
- Servicier, der er nødvendige på grund af kundens tilsidesættelse af forebyggende handlinger, som tidligere er anbefalet af HP
- Servicier, der efter HP's mening er påkrævet efter uautoriserede forsøg fra en person, der ikke er HP-medarbejder, på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- En hvilken som helst service, som ikke specifikt fremgår af dette dokument

Prioritering af dele fås ikke i følgende lande: Caribien, Den Dominikanske Republik, Ecuador, Guatemala, Honduras og Uruguay

## Generelle bestemmelser/andre undtagelser

HP Priority Services træder i kraft 30 dage efter køb.

HP forbeholder sig retten til at afvise denne service, hvis kunden giver unøjagtige eller svigagtige oplysninger om kundens installerede enheder, som er omfattet af garanti.

HP forbeholder sig retten til at udføre rutinekontrol af kundens installerede enheder, som er omfattet af garanti, for at sikre at flådens størrelse er nøjagtig.

HP's mulighed til at levere denne service afhænger af kundens fuldstændige og rettidige samarbejde med HP såvel som af nøjagtigheden og fuldstændigheden af de informationer og data, som kunden stiller til rådighed for HP.

Geografiske lokationer og sprog kan blive ændret.

## Bestillingsoplysninger

Kontakt en lokal HP-salgskonsulent for at få mere at vide om bestilling af HP Priority Service

Delnumre for pc'er		Delnumre for printere	
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

Få flere oplysninger på: [hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html](https://hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html)

<sup>1</sup> HP Priority Access kræver mindst 250 enheder af HP-pc'er og/eller HP-printere til kommerciel brug. HP-garanti eller udvidet HP-servicekontrakt er påkrævet for minimumsantallet af installerede enheder

<sup>2</sup> HP Priority Access Plus kræver mindst 1.000 enheder af HP-pc'er og/eller HP-printere til kommerciel brug. HP-garanti eller udvidet HP-servicekontrakt er påkrævet for minimumsantallet af installerede enheder

<sup>3</sup> HP Priority Management kræver mindst 5.000 enheder af HP-pc'er og/eller HP-printere til kommerciel brug. HP-garanti eller udvidet HP-servicekontrakt er påkrævet for minimumsantallet af installerede enheder

<sup>4</sup> prioritering af dele afhænger af det enkelte marked.