

Služby Priority Access, Priority Access Plus a Priority Management



Prioritní služby v rámci péče HP

Hlavní součásti služby

Priority Access

- Vaším zástupcům technické podpory IT poskytuje přímý přístup ke kvalifikovaným zástupcům vzdálené podpory
- Snižuje čas poskytování technické podpory po telefonu na základě využívání interní diagnostiky k účinnému provedení oprav a odstranění problémů
- Nabízí celosvětově konzistentní podporu, která je dostupná ve více než 60 zemích a více než 20 jazycích
- Poskytuje přístup ke speciálním online případovým nástrojům pro správu

Priority Access Plus

- Zahrnuje všechny součásti služby Priority Access
- Poskytuje vyhrazený vzdálený kontaktní bod pro správu vašich potřeb podpory
- Nabízí čtvrtletní předkládání zpráv o výkonu

Priority Management

- Zahrnuje všechny součásti služby Priority Access
- Poskytuje globální podporu ze strany manažera HP sídlícího ve vašem zeměpisném regionu – přiděleného odborníka na podporu HP působícího jako samostatný kontaktní bod pro správu a proaktivní plánování vašich globálních potřeb podpory
- Stanovuje priority pro náhradní díly s cílem omezit výpadky a urychlit opětovné uvedení do provozu
- Nabízí monitorování výkonu, předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků a proaktivní podporu plánování s cílem poskytovat prémiovou úroveň podpory

Přehled služby

Prioritní služby byly navrženy ve snaze zlepšit IT výkon podniků, navázat spolupráci s vašimi IT pracovníky po celém světě a poskytovat vaší organizaci prémiovou globální podporu. Prioritní služby jsou služby IT podpory, které zahrnují rovněž globální podporu ze strany manažera HP, jenž proaktivně plánuje a řídí vaše potřeby IT podpory a poskytuje odbornou technickou podporu s cílem pomoci vašim pracovníkům technické podpory zlepšit produktivitu a efektivitu. Poskytováním služeb a podpory cílených na řešení technologických problémů, se kterými se v dnešní době setkáváte, se společnost HP zaměřuje na vaše potřeby, aby se vaše společnost vždy mohla rychle vrátit ke své práci.

Prioritní služby jsou dostupné pro obchodní zákazníky společnosti HP s vlastním oddělením technické podpory IT. Prioritní služby jsou dostupné ve třech úrovních: (1) Priority Access¹, (2) Priority Access Plus² a (3) služby Priority Management³. Priority Access nabízí prémiový přístup k zástupcům globální podpory a poskytuje pokročilé nástroje pro rychlé vyřízení vašich potřeb podpory a ke zlepšení produktivity vaší technické podpory. Priority Access Plus nabízí kromě všech součástí služby Priority Access navíc přístup k zástupcům pokročilé podpory, pravidelné předkládání zpráv o případech podpory realizované na instalované základně a dále vyhrazenou cestu eskalace. Priority Management nabízí kromě všech součástí služby Priority Access navíc globální podporu ze strany manažera HP sídlícího ve vašem regionu, který proaktivně monitoruje a spravuje vaše potřeby podpory.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Technická podpora určená pro pracovníky IT	•	•	•
Globální podpora	•	•	•
Přímý přístup	•	•	•
Online případové nástroje pro správu	•	•	•
Přidělený kontakt podpory		•	•
Plán proaktivní podpory			•
Řízení problémů		•	•
Prioritizace náhradních dílů			•
Předkládání zpráv o výkonu		•	•
Řízení výkonu			•

Specifikace

Tabulka 1. Součásti služby Priority Access

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Technická podpora určená pro pracovníky IT	Tato součást služby, jež je určena 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 součást služby poskytuje globální konzistentní podporu ve více než 60 zemích a více než 20 jazycích. Informace o pokrytí jednotlivých zemí naleznete v části „Zeměpisné pokrytí“ (tabulka 4).
Přímý přístup	Zákaznické týmy technické podpory IT získají prostřednictvím bezplatného telefonního čísla a unikátního PIN prioritní přístup ke speciálně vyškoleným profesionálům HP pro podporu IT.
Online případové nástroje pro správu	Tato součást služby poskytuje nástroje podpory s možností navrhnout a sledovat řešení prostřednictvím webu. Manažer případové podpory HP (SCM) poskytuje přístup 24x7 a zákazníkovi umožňuje podávat a spravovat případy podpory přes internet. Dodatečné přístupové informace jsou součástí informačního balíčku programu, který je po zakoupení zaslán zákazníkovi.

Tabulka 2. Součásti služby Priority Access Plus

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Priority Access	Tato služba zahrnuje všechny součásti služby Priority Access uvedené v tabulce 1.
Přidělený kontakt podpory	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude řídit a řešit zákaznickovy potřeby podpory.
Řízení problémů	Tato součást služby zajišťuje vyhrazeného odborníka vzdálené podpory, který bude řídit a řešit zákaznickovy potřeby podpory.
Zprávy o výkonu	Tato součást služby zajišťuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznickova produktu a stavu služby.

Tabulka 3. Součásti služby Priority Management

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Priority Access	Tato služba zahrnuje všechny součásti služeb Priority Access a Priority Access Plus uvedené v tabulce 1 a 2.
Přidělený kontakt podpory	Zákazníkovi bude přidělený manažer globální zákaznické podpory (GCSM) sídlící v zákaznickově regionu, který bude odpovědný za plnění potřeb globální podpory. Manažer globální zákaznické podpory je vysoce kvalifikovaný profesionál, který má důkladné znalosti o pracovní činnosti zákazníka a jeho strategických požadavcích na IT. Manažer globální zákaznické podpory sídlí ve stejném zeměpisném regionu jako ústředí zákazníka, postupuje v souladu s výkonnou správou zákazníka a činí strategická rozhodnutí o podpoře. V případě, že dojde k události, která bude vyžadovat zvláštní pozornost, bude manažer globální zákaznické podpory jednat jako samostatný kontaktní bod pro zákazníka v rámci společnosti HP. Manažer globální zákaznické podpory může rovněž zapojit servisní odborníky HP s cílem rychle a účinně vyřešit zvláštní požadavky zákazníka.
Plán proaktivní podpory	Manažer podpory HP se bude ve spolupráci se zákazníkem snažit o prohloubení svých znalostí o pracovní činnosti zákazníka a jeho strategických požadavcích na IT a bude navrhnout a realizovat plán proaktivní podpory, jenž bude odrážet specifické potřeby zákazníka. Jakmile si zákazník tuto službu zakoupí, manažer podpory se sejdě se zákazníkem a jeho týmem účtu HP, aby získal podrobné znalosti o pracovní činnosti zákazníka a jeho požadavcích na IT, včetně posudku a dokumentace zeměpisné ekologické stopy zákazníka, jeho nároků, dohod o úrovni služeb a specifických pokynů ohledně podpory.

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Řízení problémů	<p>V rámci této služby vám bude přidělený odborník podpory, který proaktivně řídí a řeší zákaznickou potřeby podpory a výkon.</p> <p>Manažer globální zákaznické podpory pravidelně monitoruje klíčové provozní ukazatele výkonu a výsledky porovnává s vytyčenými cíli zákazníka. V rámci této služby bude zákazník dostávat pravidelné informace zahrnující analýzy základních příčin problémů, plány nápravných opatření a harmonogramy řešení.</p>
Prioritizace náhradních dílů	<p>Bez ohledu na to, zda u zákazníka dojde k přírodní pohromě, nebo nastanou běžné technické problémy, tato služba zákazníkovi zajistí proaktivní prioritní přístup k náhradním dílům, jenž zlepší dobu provozu u koncových uživatelů.</p> <p>V případě, že náhradní díl bude nedostupný, budou objednávky zákazníkům služby HP Priority Management vyřízeny přednostně, jakmile bude zboží znovu dostupné. Tým podpory navíc mohou pro tyto zákazníky použít výjimečné metody k získání zboží, včetně mimo jiné využití interních zdrojů zásob, spěšných dodávek z továrny a zprostředkovaných nákupů.</p>
Zprávy o výkonu	<p>Tato součást služby zahrnuje předkládání zpráv na úrovni řídicích pracovníků, obsahujících hodnocení kvality konkrétního zákaznického produktu a stavu služby, a dále pravidelné informování o stavu podpory, umožňující sledovat úroveň podpory na instalované základně.</p>
Řízení výkonu	<p>Součástí této služby jsou měsíční a čtvrtletní hodnocení manažera globální podpory HP shrnující parametry výkonu. Čtvrtletní souhrnné zprávy o výkonu obsahují plány opatření na řešení jakéhokoli odchýlení od cílů; a eskalační řízení, jež byla v jednotlivých měsících zahájena a uzavřena, včetně shrnutí problému a plánů na odstranění základních příčin.</p>

Tabulka 4. Možnosti úrovně služby

Možnost	Specifikace dodávání služby
Trvání	Prioritní služby jsou dostupné na období 1, 3, 4 nebo 5 let. Období krytí je uvedené v popisu zvoleného balíčku.

Kritéria způsobilosti služby

- Způsobilé jsou pouze osobní počítače a komerční tiskárenské produkty HP a produkty podporované společností HP, které byly prodané společností HP nebo autorizovaným prodejcem HP; služba je omezena na tyto počítačové produkty: stolní počítače, notebooky, pracovní stanice, platební terminály, tenké klienty a tablety. Monitory HP budou zahrnuty do jednotek stolních počítačů nebo pracovních stanic.
- Zákazník musí mít na jakýkoli hardware zahrnutý do této služby platnou záruku HP, balíček služeb Care Pack nebo smlouvu o servisu hardwaru.
- Společnost HP požaduje, aby zákazník nákupem prioritních služeb pokryl 100 % své instalované základny osobních počítačů a komerčních tiskáren HP v záruce.
- Zákazník musí mít oddělení IT nebo jím autorizovaného poskytovatele technické podpory IT, který v případě, že se u zákaznického koncového uživatele HP vyskytnou technické potíže, provádí diagnostiku hardwaru. Pouze odborný pracovník zákaznické technické podpory IT, případně zákaznickem autorizovaný partner se budou smět obracet na prioritní služby pro podporu.
- Zákazníci pořizující si službu Priority Access musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 250 jednotek osobních počítačů a/nebo komerčních tiskáren HP v záruce.
- Zákazníci pořizující si službu Priority Management musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 1 000 jednotek osobních počítačů a/nebo komerčních tiskáren HP v záruce.
- Zákazníci pořizující si službu Priority Access Plus musí mít instalovanou základnu čítající nejméně 1 000 jednotek osobních počítačů HP v záruce.

Zeměpisné pokrytí

Tabulka 4. Zeměpisné pokrytí

Region	Země
Severní a Jižní Amerika	Argentina, Brazílie, Kanada, Chile, Kolumbie, Kostarika, Dominikánská republika, Ekvádor, Guatemala, Honduras, Mexiko, Nikaragua, Panama, Peru, Portoriko, Uruguay, Spojené státy americké, Venezuela
Evropa, Blízký východ a Afrika	Rakousko, Belgie, Česká republika, Dánsko, Egypt, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Maďarsko, 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 tyto jazyky: indonéština, kantonština, čeština, dánština, holandsština, angličtina, finština, francouzština, němčina, hindština, italština, japonština, korejština, čínština, norština, polština, portugalština, ruština, španělština, švédština a turečtina.

Odpovědnosti 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.

Zákazník:

- Zajistí přesný odhad celé instalované základny HP s platnou zárukou HP, balíčkem služeb Care Pack nebo smlouvou o servisu hardwaru
- Před vyžádáním podpory provede interní kroky pro odstranění závad a diagnostiku
- Zajistí, že jím určený kontakt podpory provede v případě poskytování podpory 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 činnosti:

- Hardware bez platné záruky HP, balíčku služeb Care Pack nebo smlouvy o servisu hardwaru (kromě toho, jak je uvedeno v části „Kritéria způsobilosti služby“)
- Problémy spojené s hardwarem, které se vyskytnou během provádění ověřovacích testů, pokud nejsou kryté aktivní zárukou HP nebo příslušnou smlouvou o servisu hardwaru HP
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zákazníka zavést jakékoli opravy, nápravy, 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 požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software
- Jakékoli služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu

Prioritizace náhradních dílů není dostupná v těchto zemích: Dominikánská republika, Ekvádor, Guatemala, Honduras, Nikaragua a Uruguay.

Obecná ustanovení / ostatní vyloučení

- Proces aktivace prioritních služeb bude zahájen do 30 dní od jejich zakoupení.
- Společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu odepřít, pokud zákazník poskytne nepřesné nebo klamné informace ohledně své instalované základny v záruce.
- Společnost HP si vyhrazuje právo provádět u zákazníka pravidelné audity instalované základny v záruce, aby se mohla přesvědčit o její přesné velikosti.
- Schopnost společnosti HP dodávat tuto službu závisí na plné a včasné spolupráci zákazníka se společností HP a rovněž na přesnosti a úplnosti informací a dat, která zákazník poskytuje společnosti HP.
- Zeměpisná místa a jazyky se mohou měnit.

Údaje pro objednávku

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

Tabulka 5. Údaje pro objednávku produktu

Čísla náhradních dílů osobních počítačů		Čísla náhradních dílů tiskáren	
U7C98E	Priority Access na období 1 roku	U1PB1E	Priority Access na období 1 roku
U7C99E	Priority Access na období 3 let	U1PB2E	Priority Access na období 3 let
U1PV6E	Priority Access na období 4 let	U4ZX6E	Priority Access na období 4 let
U1PV7E	Priority Access na období 5 let	U4ZX7E	Priority Access na období 5 let
U9DL9E	Priority Access Plus na období 1 roku	U9DB6E	Priority Access Plus na období 1 roku
U9DM0E	Priority Access Plus na období 3 let	U9DB7E	Priority Access Plus na období 3 let
U9DM1E	Priority Access Plus na období 4 let	U9DB8E	Priority Access Plus na období 4 let
U9DM2E	Priority Access Plus na období 5 let	U9DB9E	Priority Access Plus na období 5 let
U7D00E	Priority Management na období 1 roku	U1PB3E	Priority Management na období 1 roku
U7D01E	Priority Management na období 3 let	U1PB4E	Priority Management na období 3 let
U1PV8E	Priority Management na období 4 let	U4ZX8E	Priority Management na období 4 let
U1PV9E	Priority Management na období 5 let	U4ZX9E	Priority Management na období 5 let

Další informace na
hp.com/go/priorityservices

¹ Služba Priority Access vyžaduje minimálně 250 jednotek stolních počítačů HP a/nebo komerčních tiskáren HP. Instalovaná základna s minimálním počtem zařízení musí mít platnou záruku HP nebo smlouvu o prodlouženém servisu hardwaru HP.

² Služba Priority Access Plus vyžaduje minimálně 1 000 jednotek stolních počítačů HP a/nebo komerčních tiskáren HP. Instalovaná základna s minimálním počtem zařízení musí mít platnou záruku HP nebo smlouvu o prodlouženém servisu hardwaru HP.

³ Služba Priority Management vyžaduje minimálně 1 000 jednotek stolních počítačů HP a/nebo komerčních tiskáren HP. Instalovaná základna s minimálním počtem zařízení musí mít platnou záruku HP nebo smlouvu o prodlouženém servisu hardwaru HP.

Objednejte si aktualizace na
hp.com/go/getupdated

Služby HP se řídí příslušnými podmínkami služeb HP poskytnutými nebo sdělenými zákazníkovi v čase prodeje. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů a taková práva nejsou žádným způsobem dotčena podmínkami služeb HP nebo omezenou zárukou HP poskytnutou společně s vaším produktem HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výslovně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky. Společnost HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

