

Priority Access, Priority Access Plus en Priority Management Services



Priority Services, onderdeel van HP Care

Kenmerken van de service

Priority Access

- Rechtstreekse toegang tot zeer deskundige ondersteuningsmedewerkers voor uw helpdesk
- Minder telefoontjes voor de helpdesk, omdat reparaties en problemen efficiënter worden afgehandeld na interne diagnose
- Wereldwijd dezelfde ervaring in meer dan zestig landen en meer dan twintig talen
- Toegang tot speciale online-beheerprogramma's om cases te volgen

Priority Access Plus

- Alle kenmerken van de Priority Access Service
- Speciaal extern aanspreekpunt voor het beheer van uw ondersteuningsbehoeften
- Elk kwartaal een rapport over de prestaties

Priority Management

- Alle kenmerken van de Priority Access Service
- Een HP Global Support Manager in uw regio: een aan u toegewezen HP ondersteuningsexpert is uw aanspreekpunt voor het beheer en de planning van uw ondersteuningsbehoeften
- Prioritering van onderdelen om uw continuïteit niet in gevaar te brengen
- Monitoring van de prestaties, rapportage op directieniveau en proactieve planning van de ondersteuning, gericht op de allerbeste ervaring

Overzicht van de service

Priority Services zijn bedoeld om de IT-prestaties van bedrijven te verbeteren. Om uw organisatie premium wereldwijde ondersteuning te bieden, wordt samengewerkt met uw IT-medewerkers over de hele wereld. Priority Services zijn IT-ondersteuningsdiensten met inbegrip van een HP Global Support Manager, die instaat voor de proactieve planning en het beheer van uw ondersteuningsbehoeften en 'tech-to-tech' ondersteuning biedt om de productiviteit en doeltreffendheid van uw helpdesk te verbeteren. HP focust op uw behoeften door diensten en ondersteuning aan te bieden om u te helpen bij uw uitdagingen rond technologie, zodat uw bedrijf snel weer operationeel is.

Priority Services zijn beschikbaar voor commerciële klanten van HP met een eigen IT-helpdesk. Priority Services zijn beschikbaar op drie niveaus: (1) Priority Access¹, (2) Priority Access Plus² en (3) Priority Management Service³. Priority Access biedt premium toegang tot Global Support Agents en biedt geavanceerde tools om u sneller bij te staan bij uw ondersteuningsbehoeften en om de productiviteit van de helpdesk te verbeteren. Priority Access Plus heeft alle kenmerken van Priority Access met daarbovenop toegang tot meer gevorderde ondersteuningsmedewerkers, regelmatige rapportage van ondersteuningsgevallen en een speciaal escalatietraject. Priority Management heeft alle kenmerken van Priority Access met daarbovenop een HP Global Support Manager, die zich in uw regio bevindt en uw ondersteuningsbehoeften proactief monitort en beheert.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Ontwerp van de technische ondersteuning voor IT-afdelingen	•	•	•
Wereldwijd	•	•	•
Rechtstreekse toegang	•	•	•
Online-beheerprogramma's voor cases	•	•	•
Toegewezen ondersteuningscontact		•	•
Proactief ondersteuningsplan			•
Probleembeheer		•	•
Prioritering van onderdelen			•
Prestatierapporten		•	•
Prestatiebeheer			•

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van Priority Access

Kenmerk	Specificaties
Technische ondersteuning voor IT-afdelingen	De ondersteuning is bedoeld voor IT-professionals en niet de eindgebruikers. Hierbij wordt uitgegaan van de diagnose door de klant zelf. De normale stappen voor het oplossen van problemen worden overgeslagen, wat resulteert in een maar liefst 30 procent kortere ondersteuningstijd dan bij standaard remote ondersteuning van HP.
Wereldwijd	De service is identiek in meer dan zestig landen en meer dan twintig talen. Zie 'Geografische dekking' (tabel 4) voor informatie over de specifieke landen.
Rechtstreekse toegang	De helpdeskmedewerkers van de klant krijgen met voorrang toegang, via een gratis nummer en unieke pincode, tot speciaal opgeleide ondersteuningsprofessionals van HP.
Online-beheerprogramma's voor cases	Ondersteuningstools zoals oplossingen voor het indienen en bijhouden van cases via internet. De HP Support Case Manager (SCM) biedt 24x7 toegang en maakt het voor de klant mogelijk om ondersteuningsgevallen in te dienen en te beheren via internet. Meer informatie over deze vorm van toegang is te vinden in de introductiegegevens die de klant krijgt toegestuurd na aanschaf.

Tabel 2. Kenmerken van Priority Access Plus

Kenmerk	Specificaties
Priority Access	Deze service bevat alle Priority Access-kenmerken zoals vermeld in tabel 1.
Toegewezen ondersteuningscontact	Een speciale expert voor toegang op afstand, die de ondersteuningsbehoeften van de klant beheert en afhandelt.
Probleembeheer	Een speciale expert voor toegang op afstand, die de ondersteuningsbehoeften van de klant beheert en afhandelt.
Prestatierapporten	Rapporten op directieniveau waarin de unieke productkwaliteit en servicestatus worden geëvalueerd voor de klant.

Tabel 3. Kenmerken van Priority Management

Kenmerk	Specificaties
Priority Access	Deze service bevat alle Priority Access- en Priority Access Plus-kenmerken zoals vermeld in tabel 1 en 2.
Toegewezen ondersteuningscontact	De klant krijgt een HP Global Customer Support Manager (GCSM) toegewezen die zich bevindt in de regio van de klant en die er verantwoordelijk voor is dat aan de wereldwijde ondersteuningsbehoeften van de klant wordt voldaan. De GCSM is een goed opgeleide professional die verregaand inzicht heeft in de zakelijke en strategische IT-behoeften van de klant. De GCSM bevindt zich in dezelfde regio als het hoofdkantoor van de klant, onderhoudt contact met de directie van de klant en neemt strategische beslissingen m.b.t. de ondersteuning. Als er zich een probleem voordoet dat speciale aandacht nodig heeft, fungeert de GCSM als aanspreekpunt voor de klant bij HP. In die hoedanigheid kan de GCSM de serviceprofessionals van HP zo aansturen dat de specifieke behoeften van de klant snel en doeltreffend worden ingevuld.
Proactief ondersteuningsplan	Een HP Support Manager werkt met de klant samen om de zakelijke en strategische IT-behoeften van de klant te begrijpen en ontwerpt en implementeert vervolgens een proactief ondersteuningsplan op maat van die behoeften. Zodra de klant deze service aanschaf, komt de Support Manager met de klant en het HP accountteam samen om dieper inzicht te krijgen in de zakelijke en IT-behoeften van de klant door middel van onder meer review en documentatie van de geografische voetafdruk, rechten, SLA's en specifieke ondersteuningsinstructies van de klant.
Probleembeheer	Een toegewezen ondersteuningsexpert die de ondersteuningsbehoeften en prestaties van de klant proactief volgt en aanpakt. De HP GCSM houdt de belangrijkste operationele prestatie-indicatoren bij en zet de resultaten af tegen de doelen die voor de klant zijn bepaald. De klant krijgt regelmatig een update over de ontwikkelingen, inclusief oorzakenanalyse, corrigerende maatregelen en tijdschema voor oplossingen.

Kenmerk	Specificaties
Prioritering van onderdelen	Proactief en met prioriteit toegang tot onderdelen die de uptime voor de eindgebruikers verhoogt, ongeacht of het probleem het gevolg is van een natuurramp of dagelijkse technische problemen. Bij een eventueel tekort aan onderdelen krijgen bestellingen voor klanten met HP Priority Management voorrang zodra er weer voorraad is. Verder kunnen de ondersteuningsteams uitzonderlijke maatregelen treffen om voorraad voor deze klant te vinden, bijvoorbeeld intern, door spoedlevering vanuit de fabriek en aanschaf via tussenpersonen.
Prestatierapporten	Rapporten op directieniveau waarin de unieke productkwaliteit en servicestatus worden geëvalueerd voor de klant, evenals regelmatige statusupdates over de ondersteuning van de geïnstalleerde systemen.
Prestatiebeheer	Elke maand en elk kwartaal vindt overleg plaats met de HP Global Support Manager om de prestatiecijfers door te nemen. Bij de prestatieoverzichten die elk kwartaal worden geproduceerd, hoort een actieplan om afwijkingen ten opzichte van de beoogde doelen bij te sturen. Open en gesloten escalaties worden per maand samengevat in een overzicht met actieplan.

Tabel 4. Opties voor het serviceniveau

Optie	Specificaties
Duur	Priority Services zijn beschikbaar voor een periode van 1, 3, 4 of 5 jaar. De duur wordt aangegeven in de beschrijving van het geselecteerde pakket.

Voor welke apparaten is de service bedoeld?

- Deze service is uitsluitend bedoeld voor HP pc- en commerciële printerproducten en door HP ondersteunde producten die zijn verkocht door HP of door een erkende HP reseller. De service is beperkt tot de volgende pc-producten: desktops, notebooks, workstations, point-of-sale-producten (retail), thin clients en tablets. HP monitors maken deel uit van de desktop of het workstation.
- De klant moet beschikken over een geldig(e) HP garantie, Care Pack of hardwareservicecontract voor de hardware waarvoor deze service wordt gebruikt.
- HP stelt verplicht dat klanten 100 procent van hun geïnstalleerde HP pc's en commerciële printers onder garantie onder de aangeschafte Priority Services laten vallen.
- De klant moet beschikken over een eigen IT-afdeling of een externe IT-helpdeskaanbieder die instaat voor de hardwarediagnose m.b.t. de technische problemen die de eindgebruiker van de klant ervaart. Alleen de IT-helpdeskprofessional van de klant of van een door de klant geautoriseerde partner mag contact opnemen met de Priority Services voor ondersteuning.
- Klanten die Priority Access aanschaffen, moeten beschikken over minimaal 250 HP pc's en/of commerciële printers onder garantie.
- Klanten die Priority Management aanschaffen, moeten beschikken over minimaal 1000 HP pc's en/of commerciële printers onder garantie.
- Klanten die Priority Access Plus aanschaffen, moeten beschikken over minimaal 1000 HP pc's onder garantie.

Geografische dekking

Tabel 5. Geografische dekking

Regio	Landen
Amerika	Argentinië, Brazilië, Canada, Chili, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, Ecuador, Guatemala, Honduras, Mexico, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Verenigde Staten
Europa, Midden-Oosten en Afrika	België, Denemarken, Duitsland, Egypte, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, Luxemburg, Marokko, Nederland, Nigeria, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Qatar, Rusland, Saudi-Arabië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Arabische Emiraten, Zuid-Afrika, Zweden, Zwitserland
Azië/Pacific en Japan	Australië, China, Filipijnen, Hongkong, India, Indonesië, Japan, Maleisië, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand, Zuid-Korea

Ondersteunde talen

HP ondersteuningscentra ondersteunen de volgende talen: Bahasa, Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Hindi, Italiaans, Japans, Kantonees, Koreaans, Mandarijn, Nederlands, Noors, Pools, Portugees, Russisch, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds.

Verplichtingen van de klant

Als de klant de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, zal HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP, i) niet verplicht zijn de beschreven diensten uit te voeren of ii) de desbetreffende diensten uitvoeren op kosten van de klant volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeid.

De klant:

- geeft een accurate inschatting van alle geïnstalleerde HP apparaten met een geldig(e) HP garantie, Care Pack of hardwareservicecontract;
- staat voorafgaand aan een ondersteuningsincident in voor interne probleemoplossing en diagnose;
- laat bij een ondersteuningsincident de aangewezen contactpersoon van de klant het volgende doen:
 - zal alle informatie ter beschikking stellen die HP nodig heeft voor een tijdige, professionele ondersteuning en die het voor HP mogelijk maakt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning;
 - zal op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

Beperkingen van de service

Activiteiten zoals onder meer de volgende punten vallen niet onder deze service:

- hardware zonder geldig(e) HP garantie, Care Pack of hardwareservicecontract (tenzij zoals vermeld in 'Voor welke apparaten is de service bedoeld?');
- het verhelpen van hardwaregerelateerde problemen die tijdens verificatietests worden geconstateerd, tenzij hiervoor een geldige HP garantie of een geldige overeenkomst voor HP Hardware Support aanwezig is;
- diensten die nodig zijn omdat de klant fixes, reparaties, patches of modificaties die HP aan de klant heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd;
- diensten die, naar mening van HP, nodig zijn als gevolg van;
- ongeoorloofde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen;
- alle diensten die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd.

Prioritering van onderdelen is niet beschikbaar in de volgende landen: Dominicaanse Republiek, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua en Uruguay.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

- Het activeringsproces voor de Priority Services begint binnen 30 dagen na aanschaf te lopen.
- HP behoudt zich het recht voor om deze service te weigeren als de klant onnauwkeurige of frauduleuze informatie aanlevert met betrekking tot de geïnstalleerde systemen waarover de klant beschikt en die nog onder garantie zouden zijn.
- HP behoudt zich het recht voor om de geïnstalleerde systemen van de klant die onder garantie vallen routinematig te controleren, zodat de juiste omvang van het printerpark kan worden bepaald.
- HP kan deze service alleen goed uitvoeren als de klant volledig en tijdig meewerkt met HP en accurate en volledige informatie en gegevens aanlevert aan HP.
- Wijzigingen in geografische locaties en talen voorbehouden.

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of voor bestelling van Priority Services contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Tabel 6. Bestelinformatie

Artikelnummers pc's		Artikelnummers printers	
U7C98E	1 jaar Priority Access	U1PB1E	1 jaar Priority Access
U7C99E	3 jaar Priority Access	U1PB2E	3 jaar Priority Access
U1PV6E	4 jaar Priority Access	U4ZX6E	4 jaar Priority Access
U1PV7E	5 jaar Priority Access	U4ZX7E	5 jaar Priority Access
U9DL9E	1 jaar Priority Access Plus	U9DB6E	1 jaar Priority Access Plus
U9DM0E	3 jaar Priority Access Plus	U9DB7E	3 jaar Priority Access Plus
U9DM1E	4 jaar Priority Access Plus	U9DB8E	4 jaar Priority Access Plus
U9DM2E	5 jaar Priority Access Plus	U9DB9E	5 jaar Priority Access Plus
U7D00E	1 jaar Priority Management	U1PB3E	1 jaar Priority Management
U7D01E	3 jaar Priority Management	U1PB4E	3 jaar Priority Management
U1PV8E	4 jaar Priority Management	U4ZX8E	4 jaar Priority Management
U1PV9E	5 jaar Priority Management	U4ZX9E	5 jaar Priority Management

Voor meer informatie
hp.com/go/priorityservices

- ¹ Priority Access vereist minimaal 250 HP pc's en/of commerciële HP printers. Dit minimum aantal apparaten moet vallen onder een geldige HP garantie of een uitgebreid HP hardwarecontract.
- ² Priority Access Plus vereist minimaal 1000 HP pc's en/of commerciële HP printers. Dit minimum aantal apparaten moet vallen onder een HP garantie of uitgebreid HP hardwarecontract.
- ³ Priority Management vereist minimaal 1000 HP pc's en/of commerciële HP printers. Dit minimum aantal apparaten moet vallen onder een geldige HP garantie of uitgebreid HP hardwarecontract.

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated

HP Services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de geldende lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de beperkte garantie van HP die u ontvangt bij uw HP product.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantievoorwaarden die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

