

Priorytetowa usługa dostępu, priorytetowa usługa dostępu plus, priorytetowa usługa zarządzania



Usługi priorytetowe w ramach HP Care

Skrócona charakterystyka usługi

Priorytetowa usługa dostępu

- Zapewnia pracownikom działu pomocy technicznej IT klienta bezpośredni dostęp do wysoce wykwalifikowanych specjalistów zdalnego wsparcia technicznego
- Skracza czas rozmów telefonicznych z działem pomocy technicznej dzięki wykorzystaniu wewnętrznej diagnostyki w celu skutecznego przeprowadzania napraw i rozwiązywania problemów
- Spójna obsługa na całym świecie, dostępna w ponad 60 krajach i ponad 20 językach
- Dostęp do specjalnych narzędzi do zarządzania zgłoszeniami online

Priorytetowa usługa dostępu plus

- Obejmuje wszystkie elementy priorytetowej usługi dostępu
- Zapewnia wyznaczoną osobę do kontaktu zdalnego zajmującą się potrzebami klienta w zakresie pomocy technicznej
- W ramach usługi dostarczane są kwartalne raporty dotyczące wyników

Priorytetowa usługa zarządzania

- Obejmuje wszystkie elementy priorytetowej usługi dostępu
- Zapewnia dostęp do menedżera HP Global Support w obszarze geograficznym klienta – jest to wyznaczony specjalista w zakresie wsparcia technicznego, będący osobą do kontaktu w sprawach zarządzania i proaktywnego planowania globalnych potrzeb dotyczących wsparcia technicznego klienta
- Umożliwia priorytetowy dostęp do części, pozwalający skrócić przestoje i szybciej przywracać normalną działalność firmy
- Oferuje monitorowanie wydajności, raporty dla kierownictwa i proaktywne planowanie wsparcia technicznego w celu zapewnienia jego najwyższej jakości

Opis usługi

Priorytetowe usługi HP zostały opracowane z myślą o zwiększeniu wydajności działów IT przedsiębiorstw. Usługi zapewniają współpracę z personelem IT klienta na całym świecie, dostarczając organizacjom globalną pomoc techniczną najwyższej jakości. Umożliwiają one dostęp do menedżera HP Global Support, który proaktywnie planuje potrzeby w dziedzinie IT, zarządza nimi oraz zapewnia pomoc techniczną w formie kontaktu między specjalistami, co pozwala zwiększyć wydajność działu IT u klienta. Firma HP koncentruje się na potrzebach klientów, oferując im usługi i wsparcie techniczne pozwalające sprostać współczesnym wyzwaniom w dziedzinie technologii. Dzięki temu firma klienta może szybko powrócić do normalnej działalności.

Priorytetowe usługi HP są dostępne dla komercyjnych klientów firmy HP, którzy posiadają dział pomocy technicznej IT. Usługi te są dostępne na trzech poziomach: (1) priorytetowa usługa dostępu¹, (2) priorytetowa usługa dostępu plus² i (3) priorytetowa usługa zarządzania³. Priorytetowa usługa dostępu zapewnia dostęp do specjalistów globalnej pomocy technicznej oraz do zaawansowanych narzędzi usprawniających wsparcie techniczne i zwiększających wydajność działu pomocy technicznej IT. Priorytetowa usługa dostępu plus obejmuje wszystkie elementy priorytetowej usługi dostępu oraz dodatkowo dostęp do zaawansowanych specjalistów w dziedzinie wsparcia technicznego, regularne raporty dotyczące zgłoszeń w ramach posiadanego sprzętu oraz indywidualną ścieżkę eskalacji. Priorytetowa usługa zarządzania natomiast oferuje wszystkie funkcje priorytetowej usługi dostępu oraz dodatkowo umożliwia dostęp do menedżera HP Global Support w regionie klienta, który monitoruje potrzeby dotyczące IT i zarządza nimi.

	Priorytetowa usługa dostępu	Priorytetowa usługa dostępu plus	Priorytetowa usługa zarządzania
Wsparcie techniczne dla działów IT	•	•	•
Globalna obsługa	•	•	•
Bezpośredni dostęp	•	•	•
Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	•	•	•
Wyznaczony kontakt w zakresie wsparcia technicznego		•	•
Proaktywny plan wsparcia technicznego			•
Zarządzanie problemami		•	•
Priorytetowy dostęp do części			•
Raporty dotyczące wyników		•	•
Zarządzanie wydajnością			•

Specyfikacja

Tabela 1. Elementy priorytetowej usługi dostępu

Element	Specyfikacja usługi
Wsparcie techniczne dla działów IT	Usługa przeznaczona jest do wsparcia informatyków, a nie użytkowników końcowych i wykorzystuje diagnozę klienta, pomijając standardowe procedury rozwiązywania problemów, dzięki czemu czas rozmów telefonicznych z działem wsparcia technicznego można skrócić nawet o 30 procent w porównaniu ze standardową zdalną pomocą techniczną HP.
Globalna obsługa	Zapewnia globalnie spójną obsługę oferowaną w ponad 60 krajach i ponad 20 językach. Informacje dotyczące poszczególnych krajów zawiera sekcja „Dostępność w poszczególnych regionach” (tabela 4).
Bezpośredni dostęp	Dział pomocy technicznej IT klienta uzyskuje priorytetowy dostęp do specjalnie przeszkolonych specjalistów wsparcia technicznego HP za pośrednictwem bezpłatnego numeru telefonu i unikatowego numeru PIN.
Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	Usługa obejmuje narzędzia wsparcia technicznego z funkcjami przesyłania zgłoszeń i śledzenia informacji przez Internet. Oprogramowanie HP Support Case Manager (SCM) zapewnia całodobowy dostęp przez siedem dni w tygodniu, umożliwiając klientom przesyłanie zgłoszeń i zarządzanie nimi online. Dodatkowe informacje o dostępie podano w informacjach wprowadzających do programu, które są wysyłane klientowi po zakupie.

Tabela 2. Elementy priorytetowej usługi dostępu plus

Element	Specyfikacja usługi
Priorytetowa usługa dostępu	Ta usługa obejmuje wszystkie elementy usługi priorytetowego dostępu opisane w tabeli 1.
Wyznaczona osoba ds. wsparcia	W ramach tej usługi firma HP wyznacza specjalistę ds. zdalnej pomocy technicznej, który będzie zarządzał potrzebami klienta w zakresie wsparcia technicznego i je realizował.
Zarządzanie problemami	W ramach tej usługi firma HP wyznacza specjalistę ds. zdalnej pomocy technicznej, który będzie zarządzał potrzebami klienta w zakresie wsparcia technicznego i je realizował.
Raporty dotyczące wyników	Dostarcza kierownictwu raporty z indywidualną dla klienta oceną jakości produktów i stanu usług.

Tabela 3. Elementy priorytetowej usługi zarządzania

Element	Specyfikacja usługi
Priorytetowa usługa dostępu	Ta usługa obejmuje wszystkie elementy usługi priorytetowego dostępu i usługi priorytetowego dostępu plus opisane w tabeli 1 i tabeli 2.
Wyznaczony kontakt w zakresie wsparcia technicznego	Klientowi jest przydzielany menedżer globalnego wsparcia technicznego HP (GCSM, Global Customer Support Manager) znajdujący się w regionie klienta, który jest odpowiedzialny za realizację globalnych potrzeb w zakresie pomocy technicznej. Menedżer GCSM to wysoce wykwalifikowany specjalista, który doskonale rozumie działalność biznesową klienta i jego strategiczne wymagania w dziedzinie IT. Znajduje się w tym samym regionie co centrala klienta, współpracuje z jego kierownictwem i podejmuje strategiczne decyzje dotyczące wsparcia technicznego. W przypadku problemów wymagających szczególnej uwagi menedżer GCSM pełni funkcję wyznaczonej osoby do kontaktów klienta z firmą HP. Dzięki temu może on zarządzać specjalistami świadczącymi usługi firmy HP, tak aby szybko i skutecznie spełnić indywidualne wymagania klienta.
Proaktywny plan wsparcia technicznego	Menedżer HP we współpracy z klientem analizuje jego potrzeby biznesowe i strategiczne wymagania w dziedzinie IT, a następnie projektuje i implementuje plan proaktywnego wsparcia technicznego, dostosowany do potrzeb klienta. Po zakupie tej usługi przez klienta spotyka się on z klientem i zespołem obsługi klienta firmy HP, aby dogłębnie przeanalizować potrzeby biznesowe klienta i jego strategiczne wymagania w dziedzinie IT. Analiza obejmuje weryfikację i udokumentowanie zasięgu geograficznego klienta, jego uprawnień, umów dotyczących poziomu usług (SLA) i specyficznych instrukcji dotyczących wsparcia technicznego.

Element	Specyfikacja usługi
Zarządzanie problemami	Usługa zapewnia dostęp do wyznaczonego specjalisty ds. wsparcia technicznego IT w celu proaktywnej realizacji potrzeb klienta w zakresie wydajności i wsparcia technicznego oraz zarządzania tymi potrzebami. Menedżer GCSM firmy HP regularnie monitoruje kluczowe wskaźniki wydajności operacyjnej i bada wyniki w porównaniu z celami określonymi przez klienta. Ten element zapewnia klientowi regularne aktualizacje, umożliwiając szczegółowe analizowanie głównych przyczyn, planowanie działań naprawczych i wyznaczanie harmonogramów wprowadzania rozwiązań.
Priorytetowy dostęp do części	Zarówno w przypadku zdarzeń losowych, jak i codziennych problemów technicznych ta usługa umożliwia klientowi proaktywny, priorytetowy dostęp do części w celu wydłużenia czasu bezproblemowej pracy. Jeśli wystąpi niedobór części, zamówienia klientów korzystających z priorytetowej usługi zarządzania HP będą realizowane natychmiast, gdy części staną się dostępne. Ponadto zespół wsparcia technicznego może stosować wyjątkowe metody w celu pozyskania części dla takich klientów, między innymi wewnętrzne pozyskiwanie części, przyspieszone dostawy z fabryki oraz zakupy u pośredników.
Raporty dotyczące wyników	Usługa zapewnia kierownictwu raporty z indywidualną dla klienta oceną jakości produktów i stanu usług, a także regularne informacje o stanie pozwalające śledzić jakość wsparcia technicznego obejmującego zainstalowane systemy.
Zarządzanie wydajnością	W ramach tej usługi prowadzone są miesięczne i kwartalne przeglądy z udziałem menedżera HP Global Support w celu ponownego ustalenia wskaźników wydajności. Kwartalne raporty podsumowujące wydajność zawierają plany działań w związku z wszelkimi odchyleniami od stanu docelowego. Miesięczne zestawienia otwartych i zamkniętych eskalacji zawierają podsumowanie problemów i plany działań związanych z głównymi przyczynami.

Tabela 4. Dostępne poziomy usługi

Opcja	Specyfikacja usługi
Czas trwania	Priorytetowe usługi są dostępne na okres jednego, trzech, czterech lub pięciu lat. Okres świadczenia usługi jest wskazany w opisie wybranego pakietu.

Dostępność usługi

- Usługi obejmują wyłącznie komputery i drukarki biznesowe HP oraz produkty objęte wsparciem HP, które są sprzedawane przez HP lub autoryzowanego sprzedawcę HP. Usługi są ograniczone do następujących produktów komputerowych: komputery stacjonarne i przenośne, stacje robocze, produkty dla punktów sprzedaży detalicznej, terminale HP Thin Client i tablety. Monitory HP zostaną dołączone do komputera stacjonarnego lub stacji roboczej.
- W przypadku każdego sprzętu objętego tą usługą klient musi mieć ważną gwarancję HP, pakiet HP Care Pack lub umowę serwisową HP dotyczącą sprzętu objętego usługą.
- Firma HP wymaga, aby klienci kupujący priorytetowe usługi HP uwzględnili w umowie 100 procent zainstalowanych komputerów HP oraz drukarek komercyjnych HP objętych gwarancją.
- Klient musi mieć dział IT lub autoryzować dostawcę usług pomocy technicznej IT, który diagnozuje sprzęt w przypadku problemów technicznych z urządzeniami firmy HP, z których korzystają pracownicy w firmie. Tylko specjalista z działu pomocy technicznej klienta lub z firmy partnerskiej autoryzowanej przez klienta może kontaktować się z działem priorytetowych usług HP w celu uzyskania wsparcia.
- Klienci kupujący priorytetową usługę dostępu muszą mieć zainstalowanych co najmniej 250 komputerów HP i/lub drukarek komercyjnych HP objętych gwarancją.
- Klienci kupujący priorytetową usługę zarządzania muszą mieć zainstalowanych co najmniej 1000 komputerów HP i/lub drukarek komercyjnych HP objętych gwarancją.
- Klienci kupujący priorytetową usługę dostępu plus muszą mieć zainstalowanych przynajmniej 1000 urządzeń HP objętych gwarancją.

Zakres geograficzny

Tabela 5. Zakres geograficzny

Region	Kraje
Ameryka Północna i Południowa	Argentyna, Brazylia, Chile, Dominikana, Ekwador, Gwatemala, Honduras, Kanada, Kolumbia, Kostaryka, Meksyk, Nikaragua, Panama, Peru, Portoryko, Urugwaj, USA i Wenezuela
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Arabia Saudyjska, Austria, Belgia, Czechy, Dania, Egipt, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Izrael, Katar, Luksemburg, Maroko, Niemcy, Nigeria, Norwegia, Polska, Portugalia, Rosja, RPA, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Węgry, Wielka Brytania, Włochy i Zjednoczone Emiraty Arabskie
Region Azji i Pacyfiku oraz Japonia	Australia, Chiny, Filipiny, Hongkong, Indie, Indonezja, Japonia, Korea Południowa, Malezja, Nowa Zelandia, Singapur, Tajlandia i Tajwan

Obsługiwane języki

Obsługiwane są następujące języki: angielski, chiński, czeski, duński, fiński, francuski, hinduski, hiszpański, holenderski, indonezyjski, japoński, kantoński, koreański, niemiecki, norweski, polski, portugalski, rosyjski, szwedzki, turecki i włoski,

Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że Klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP: 1) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub 2) zrealizuje usługę na koszt Klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Obowiązki klienta:

- Udostępnienie dokładnego oszacowania uwzględniającego wszystkie zainstalowane urządzenia HP objęte ważną gwarancją HP, pakietem HP Care Pack lub umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.
- Przeprowadzenie wewnętrznej procedury rozwiązywania problemów i diagnostyki przed zgłoszeniem sytuacji wymagającej wsparcia technicznego.
- Podczas zdarzenia wymagającego wsparcia IT wyznaczona przez klienta osoba do kontaktu w sprawach pomocy technicznej powinna:
 - dostarczyć wszystkie niezbędne informacje, aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego uprawniony jest Klient,
 - na żądanie HP wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc zidentyfikować i usunąć problem.

Ograniczenia usługi

Poniżej przedstawiono niektóre działania, których niniejsza usługa nie obejmuje:

- sprzętu bez ważnej gwarancji HP, pakietu HP Care Pack lub umowy serwisowej HP dotyczącej sprzętu (z wyjątkiem przypadków opisanych w sekcji „Uprawnienia do usług”);
- rozwiązywania problemów ze sprzętem występujących podczas testowania weryfikacyjnego, o ile nie są one objęte aktywną gwarancją HP lub odpowiednią umową wsparcia technicznego HP;
- czynności, które należy wykonać ze względu na niewdrożenie przez klienta wszystkich napraw, poprawek i modyfikacji systemu dostarczonych lub zaleconych klientowi przez firmę HP;
- prac, które należy wykonać ze względu na niepodjęcie przez klienta czynności zapobiegawczych zaleczanych wcześniej przez firmę HP;
- usług, które według firmy HP są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalowania, naprawiania, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez pracowników innych firm;
- wszelkich usług niewymienionych w tym dokumencie.

Priorytetowa dostępność części nie jest oferowana w następujących krajach: Dominikana, Ekwador, Gwatemala, Honduras, Nikaragua i Urugwaj.

Ogólne zapisy i inne wyłączenia

- Priorytetowe usługi HP zostaną aktywowane w ciągu 30 dni od daty ich zakupu.
- Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji usługi, jeśli klient poda niedokładne lub nieprawdziwe informacje dotyczące zainstalowanych urządzeń objętych gwarancją.
- Firma HP zastrzega sobie prawo do sprawdzania dokładności liczby urządzeń klienta przez przeprowadzanie rutynowych audytów zainstalowanych urządzeń objętych gwarancją.
- Zdolność firmy HP do realizacji usługi zależy od pełnej i terminowej współpracy ze strony klienta, a także od dokładności i kompletności wszystkich informacji oraz danych udostępnianych firmie HP przez klienta.
- Lokalizacje geograficzne i języki mogą ulec zmianie.

Informacja o zamówieniu

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić priorytetowe usługi, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Tabela 6. Informacje o zamawianiu produktu

Numery katalogowe (komputery)		Numery katalogowe (drukarki)	
U7C98E	Priorytetowa usługa dostępu, 1 rok	U1PB1E	Priorytetowa usługa dostępu, 1 rok
U7C99E	Priorytetowa usługa dostępu, 3 lata	U1PB2E	Priorytetowa usługa dostępu, 3 lata
U1PV6E	Priorytetowa usługa dostępu, 4 lata	U4ZX6E	Priorytetowa usługa dostępu, 4 lata
U1PV7E	Priorytetowa usługa dostępu, 5 lat	U4ZX7E	Priorytetowa usługa dostępu, 5 lat
U9DL9E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 1 rok	U9DB6E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 1 rok
U9DM0E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 3 lata	U9DB7E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 3 lata
U9DM1E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 4 lata	U9DB8E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 4 lata
U9DM2E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 5 lat	U9DB9E	Priorytetowa usługa dostępu plus, 5 lat
U7D00E	Priorytetowa usługa zarządzania, 1 rok	U1PB3E	Priorytetowa usługa zarządzania, 1 rok
U7D01E	Priorytetowa usługa zarządzania, 3 lata	U1PB4E	Priorytetowa usługa zarządzania, 3 lata
U1PV8E	Priorytetowa usługa zarządzania, 4 lata	U4ZX8E	Priorytetowa usługa zarządzania, 4 lata
U1PV9E	Priorytetowa usługa zarządzania, 5 lat	U4ZX9E	Priorytetowa usługa zarządzania, 5 lat

Więcej informacji na stronie
hp.com/go/priorityservices

- ¹ W ramach priorytetowej usługi dostępu wymagane jest posiadanie przynajmniej 250 stanowisk komputerowych HP i/lub drukarek komercyjnych HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.
- ² W ramach priorytetowej usługi dostępu plus wymagane jest posiadanie przynajmniej 1000 urządzeń HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.
- ³ W ramach priorytetowej usługi zarządzania wymagane jest posiadanie przynajmniej 1000 urządzeń HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.

Zarejestruj się, by otrzymywać aktualizacje
hp.com/go/getupdated

Usługi HP są świadczone na podstawie obowiązujących Warunków świadczenia usług przez firmę HP dostarczonych lub wskazanych Klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe uprawnienia ustawowe wynikające z przepisów prawa miejscowego; Warunki świadczenia usług przez firmę HP ani ograniczona gwarancja firmy HP na jej produkty nie mają żadnego wpływu na takie uprawnienia.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pominięcia w tym dokumencie.

