

# Услуги Priority Access, Priority Access Plus и Priority Management



## Услуги Priority Services, входящие в пакет услуг HP Care Pack

### Основные возможности

#### Услуга Priority Access

- Непосредственный доступ ваших сотрудников к высококвалифицированным специалистам службы технической поддержки HP
- Средства внутренней диагностики, благодаря которым сокращается время телефонных разговоров, эффективно осуществляется ремонт оборудования и оперативно устраняются технические неполадки
- Единая служба поддержки, специалисты которой работают в более чем 60 странах и говорят более чем на 20 языках мира
- Доступ к специальным веб-средствам управления заявками

#### Услуга Priority Access Plus

- Все возможности услуги Priority Access
- Персональный менеджер по технической поддержке
- Ежеквартальные отчеты об эффективности ИТ-инфраструктуры

#### Услуга Priority Management

- Все возможности услуги Priority Access
- Менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в вашем регионе — эксперт по технической поддержке, являющийся единым контактным лицом, который помогает планировать потребности отдела технической поддержки и предоставлять поддержку техническим специалистам
- Приоритетная поставка запасных частей, позволяющая сократить простои оборудования и быстрее восстанавливать работоспособность бизнеса
- Мониторинг эффективности, предоставление отчетов высшему руководству и планирование поддержки для обеспечения комплексной технической поддержки премиум-класса

### Общие сведения об услугах

Услуги Priority Services предназначены для повышения эффективности работы корпоративной ИТ-инфраструктуры, эффективного взаимодействия с вашими ИТ-специалистами по всему миру и предоставления вашей организации комплексной технической поддержки премиум-класса. Услуги Priority Services представляют собой ИТ-услуги, в рамках которых организации предоставляется менеджер HP по глобальной технической поддержке, помогающий планировать потребности ИТ-отдела и предоставлять поддержку техническим специалистам. Это позволяет повысить производительность труда отдельных сотрудников службы технической поддержки и эффективность работы ИТ-отдела в целом. Компания HP ориентируется на ваши потребности, предоставляя услуги и техническую поддержку, помогающие эффективно справиться с проблемами, с которыми вы сталкиваетесь, чтобы оперативно восстанавливать работоспособность вашего бизнеса.

Услуги Priority Services предоставляются коммерческим организациям, у которых есть собственный отдел технической поддержки. Доступны три уровня услуг Priority Services: 1) Priority Access<sup>1</sup>, 2) Priority Access Plus<sup>2</sup> и 3) Priority Management<sup>3</sup>. В рамках услуги Priority Access предоставляется приоритетный доступ к специалистам глобальной службы поддержки и расширенные средства для оперативного устранения технических неполадок и повышения эффективности работы ИТ-отдела. В рамках услуги Priority Access Plus предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также доступ к высококвалифицированным специалистам службы поддержки, регулярные отчеты об обработке заявок в службу поддержки для всего парка оборудования, а также специально разработанный план разрешения проблем. В рамках услуги Priority Management предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также менеджер HP по глобальной технической поддержке, работающий в вашем регионе, который отслеживает потребности службы поддержки и обеспечивает ее эффективную работу.

|   | Услуга<br>Priority Access | Услуга<br>Priority Access Plus | Услуга<br>Priority Management |
|---|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов | •                         | •                              | •                             |
| Глобальный охват  | •                         | •                              | •                             |
| Прямой доступ   | •                         | •                              | •                             |
| Веб-средства управления заявками                          | •                         | •                              | •                             |
| Персональный менеджер                                     |                           | •                              | •                             |
| Индивидуальный план поддержки                             |                           |                                | •                             |
| Управление проблемами                                     |                           | •                              | •                             |
| Приоритетная поставка запасных частей                     |                           |                                | •                             |
| Отчеты об эффективности поддержки                         |                           | •                              | •                             |
| Управление эффективностью                                 |                           |                                | •                             |

## Технические характеристики

Таблица 1. Возможности услуги Priority Access

| Возможность  | Описание  |
|--|---|
| <b>Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов</b> | Услуга ориентирована на ИТ-специалистов, а не на конечных пользователей: эксперты проводят диагностику, минуя стандартные этапы устранения неполадок, благодаря чему продолжительность телефонных разговоров со службой поддержки сокращается на 30% по сравнению со стандартной удаленной поддержкой HP.   |
| <b>Глобальный охват</b>  | Услуга предоставляется в более 60 странах мира и более чем на 20 языках. Сведения о конкретных странах см. в разделе «География предоставления услуги» (таблица 4).   |
| <b>Прямой доступ</b>   | ИТ-специалисты Клиента получают приоритетный доступ к специально обученным экспертам HP по бесплатной телефонной линии и уникальному ПИН-коду.  |
| <b>Веб-средства управления заявками</b>                          | В рамках данной возможности предоставляются средства технической поддержки на базе веб-решений для подачи и отслеживания заявок. Решение HP Support Case Manager (SCM) обеспечивает круглосуточный доступ к этим средствам, что позволяет Клиенту отправлять заявки в службу поддержки и отслеживать их через Интернет.<br><br>Дополнительные сведения о доступе см. в руководстве, предоставляемом Клиенту при оплате услуг. |

Таблица 2. Возможности услуги Priority Access Plus

| Возможность  | Описание   |
|--|--|
| <b>Услуга Priority Access</b>                                | В рамках данной услуги поддерживаются все возможности услуги Priority Access, указанные в таблице 1.   |
| <b>Персональное контактное лицо по технической поддержке</b> | В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки. |
| <b>Управление проблемами</b>                                 | В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки. |
| <b>Отчеты об эффективности</b>                               | В рамках данной возможности предоставляются отчеты для руководства и осуществляется оценка качества уникальных продуктов и услуг Клиента.  |

Таблица 3. Возможности услуги Priority Management

| Возможность                          | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| <b>Услуга Priority Access</b>        | В рамках данной услуги поддерживаются все возможности услуги Priority Access, указанные в таблице 1.   |
| <b>Персональный менеджер</b>         | Клиенту предоставляется персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в том же регионе. В задачи менеджера входит обеспечение потребностей отдела технической поддержки Клиента.<br><br>Менеджер HP по глобальной технической поддержке — это высококвалифицированный специалист, имеющий полное представление о потребностях Клиента в сфере бизнеса и ИТ. Менеджер HP по глобальной технической поддержке проживает в том же регионе, в котором находится головной офис компании Клиента, взаимодействует с высшим руководством компании и принимает стратегические решения о технической поддержке.<br><br>В случае возникновения проблемы, требующей особого внимания, клиенты могут быть уверены, что для ее разрешения достаточно будет обратиться к персональному менеджеру — их контактному лицу в компании HP. В качестве единого контактного лица персональный менеджер координирует действия специалистов службы технической поддержки HP для быстрого и эффективного удовлетворения уникальных потребностей Клиента. |
| <b>Индивидуальный план поддержки</b> | Работая с Клиентом, персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке определяет потребности Клиента в сфере бизнеса и ИТ, после чего разрабатывает и внедряет индивидуальный план поддержки с учетом полученной информации.<br><br>В рамках данной услуги персональный менеджер взаимодействует с руководством компании Клиента и специалистами HP, чтобы получить полное представление о потребностях Клиента в сфере бизнеса и ИТ, в том числе изучает и документирует географию присутствия, правоустанавливающие документы, соглашения об уровне обслуживания и конкретные инструкции по технической поддержке.  |

| Возможность                                  | Описание  |
|--|---|
| <b>Управление проблемами</b>                 | <p>В рамках данной возможности Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки.</p> <p>Персональный менеджер ИТ по глобальной технической поддержке постоянно отслеживает ключевые показатели эффективности и сопоставляет их с целевыми показателями. Взаимодействуя с Клиентом, персональный менеджер регулярно выполняет анализ причин возникающих проблем, разрабатывает планы корректирующих мероприятий и устанавливает сроки устранения выявленных недостатков.</p>  |
| <b>Приоритетная поставка запасных частей</b> | <p>Что бы ни случилось, стихийное бедствие или обычная техническая неполадка, вы всегда получите приоритетный доступ к запасным частям, что позволит быстрее восстановить работоспособность системы для конечных пользователей.</p> <p>В случае отсутствия запасных частей заказы клиентов, пользующихся услугой ИТ Priority Management, будут выполнены в первую очередь, как только запчасти появятся на складе. Кроме того, служба поддержки ИТ может прибегнуть к экстренным мерам поставки запчастей для таких клиентов, в том числе к поставкам со складов для внутреннего пользования, ускоренной доставке с фабрики и закупкам через посредников.</p> |
| <b>Отчеты об эффективности</b>               | <p>В рамках данной возможности предоставляются отчеты для руководства и осуществляется оценка качества уникальных продуктов и услуг Клиента, а также проводится постоянный мониторинг состояния для оценки эффективности поддержки установленного оборудования.</p>   |
| <b>Управление эффективностью</b>             | <p>В рамках данной возможности производится ежемесячная и ежеквартальная оценка показателей эффективности совместно с персональным менеджером ИТ по глобальной технической поддержке. В ежеквартальных сводных отчетах об эффективности приводятся планы корректирующих мероприятий для устранения отклонений от целевых показателей; ежемесячные открытые и закрытые отчеты для руководства включают сводку по выявленным проблемам и планы устранения их причин.</p>  |

Таблица 4. Уровни обслуживания

| Уровень обслуживания | Описание  |
|----------------------|---|
| <b>Срок</b>          | Услуги Priority Services предоставляются сроком на 1, 3, 4 года и 5 лет. Срок предоставления услуги указывается в описании выбранного пакета. |

## Условия предоставления услуги

- Услуга предоставляется для ПК и коммерческих принтеров ИТ, а также поддерживаемых ИТ устройств, которые были поставлены Клиенту самой компанией ИТ или авторизованным реселлером ИТ; поддерживаются следующие типы ПК ИТ: настольные компьютеры, ноутбуки, рабочие станции, терминалы в точках розничных продаж, тонкие клиенты и планшеты. Поддержка мониторов ИТ осуществляется в рамках поддержки настольных компьютеров и рабочих станций.
- На все устройства должна действовать гарантия ИТ либо должен быть заключен договор с ИТ на предоставление услуг Care Pack или на обслуживание оборудования.
- ИТ требует, чтобы при оплате Клиентом услуг ИТ Priority Services было покрыто 100% находящихся на гарантии ПК и коммерческих принтеров ИТ.
- У Клиента должен быть собственный ИТ-отдел либо должен быть заключен договор со сторонним поставщиком услуг технической поддержки, который осуществляет диагностику оборудования на наличие технических неполадок. Только ИТ-специалисты Клиента либо авторизованной Клиентом партнерской компании имеют право получать техническую поддержку в рамках услуг Priority Services.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Access, должно быть установлено не менее 250 находящихся на гарантии ПК или коммерческих принтеров ИТ.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Management, должно быть установлено не менее 1000 находящихся на гарантии ПК или коммерческих принтеров ИТ.
- У клиентов, приобретающих услуги Priority Access Plus, должно быть установлено не менее 1000 находящихся на гарантии ПК ИТ.

## География предоставления услуги

Таблица 5. География предоставления услуги

| Регион  | Страны   |
|---|--|
| <b>Северная и Южная Америка</b>               | Аргентина, Бразилия, Венесуэла, Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Канада, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Никарагуа, Панама, Перу, Пуэрто-Рико, США, Уругвай, Чили, Эквадор  |
| <b>Европа, Ближний Восток и Африка</b>        | Австрия, Бельгия, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Египет, Израиль, Ирландия, Испания, Италия, Катар, Люксембург, Марокко, Нигерия, Нидерланды, Норвегия, ОАЭ, Польша, Португалия, Россия, Саудовская Аравия, Словакия, Словения, Турция, Финляндия, Франция, Чехия, Швейцария, Швеция, ЮАР |
| <b>Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония</b> | Австралия, Гонконг, Индия, Индонезия, Китай, Малайзия, Новая Зеландия, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Филиппины, Южная Корея, Япония  |

### Поддерживаемые языки

Специалисты центров технической поддержки HP говорят на следующих языках: английский, датский, индонезийский, испанский, итальянский, китайский (кантонский диалект), китайский (мандаринский диалект), корейский, немецкий, нидерландский, норвежский, польский, португальский, русский, турецкий, финский, французский, хинди, чешский, шведский, японский.

## Обязанности Клиента

Если Клиент нарушает указанные обязательства, компания HP либо авторизованный поставщик услуг HP имеет право, по усмотрению компании HP: а) отказаться от предоставления услуг; либо б) предоставлять услуги за счет Клиента в соответствии с текущими повременными тарифами и материальными затратами.

Клиент обязан:

- предоставить точные данные обо всех установленных устройствах HP, на которые распространяется гарантия HP либо договор с HP о расширенном обслуживании оборудования;
- перед обращением в службу поддержки провести внутреннюю диагностику и попытаться устранить неполадки своими силами;
- в случае возникновения ситуации, требующей вмешательства специалиста по технической поддержке, контактное лицо в организации Клиента, отвечающее за поддержку, обязано:
  - предоставить HP всю необходимую информацию для своевременного оказания профессиональной технической поддержки, позволяющую HP надлежащим образом определить уровень поддержки;
  - в разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP.

## Ограничения услуги

Следующие виды работ, среди прочих, не входят в данный пакет услуг:

- оборудование, на которое не действует гарантия HP, договор на оказание услуг Care Pack либо договор на обслуживание (за исключением случаев, указанных в разделе «Условия предоставления услуги»);
- устранение неполадок с оборудованием, выявленных во время тестирования, если эти неполадки не покрываются действующей гарантией HP или соглашением о технической поддержке оборудования;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом профилактических процедур, рекомендованных HP;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании HP, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании HP;
- любые услуги, не указанные явным образом в данном документе.

Приоритетная поставка запасных частей не осуществляется в следующих странах: Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Никарагуа, Уругвай и Эквадор.

**Общие положения и иные исключения**

- Активация услуг Priority Services осуществляется в течение 30 дней с момента оплаты.
- HP оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг в случае предоставления Клиентом недостоверных либо заведомо ложных сведений об установленном у Клиента оборудовании на гарантии.
- HP оставляет за собой право регулярно проводить аудит установленного у Клиента оборудования на гарантии с целью определения точного размера парка устройств.
- Возможность HP предоставлять данную услугу зависит от того, насколько оперативно Клиент предоставляет HP необходимую информацию, а также от точности и полноты этой информации.
- Сведения о географических регионах и языках могут быть изменены без предварительного уведомления.

**Сведения о заказе**

Для получения дополнительных сведений об услугах Priority Services и о заказе этих услуг свяжитесь с местным представителем компании HP.

**Таблица 6.** Сведения о заказе услуги

| Артикулы для ПК |  | Артикулы для принтеров |  |
|-----------------|--|------------------------|--|
| <b>U7C98E</b>   | Услуга Priority Access сроком на 1 год       | <b>U1PB1E</b>          | Услуга Priority Access сроком на 1 год       |
| <b>U7C99E</b>   | Услуга Priority Access сроком на 3 года      | <b>U1PB2E</b>          | Услуга Priority Access сроком на 3 года      |
| <b>U1PV6E</b>   | Услуга Priority Access сроком на 4 года      | <b>U4ZX6E</b>          | Услуга Priority Access сроком на 4 года      |
| <b>U1PV7E</b>   | Услуга Priority Access сроком на 5 лет       | <b>U4ZX7E</b>          | Услуга Priority Access сроком на 5 лет       |
| <b>U9DL9E</b>   | Услуга Priority Access Plus сроком на 1 год  | <b>U9DB6E</b>          | Услуга Priority Access Plus сроком на 1 год  |
| <b>U9DM0E</b>   | Услуга Priority Access Plus сроком на 3 года | <b>U9DB7E</b>          | Услуга Priority Access Plus сроком на 3 года |
| <b>U9DM1E</b>   | Услуга Priority Access Plus сроком на 4 года | <b>U9DB8E</b>          | Услуга Priority Access Plus сроком на 4 года |
| <b>U9DM2E</b>   | Услуга Priority Access Plus сроком на 5 лет  | <b>U9DB9E</b>          | Услуга Priority Access Plus сроком на 5 лет  |
| <b>U7D00E</b>   | Услуга Priority Management сроком на 1 год   | <b>U1PB3E</b>          | Услуга Priority Management сроком на 1 год   |
| <b>U7D01E</b>   | Услуга Priority Management сроком на 3 года  | <b>U1PB4E</b>          | Услуга Priority Management сроком на 3 года  |
| <b>U1PV8E</b>   | Услуга Priority Management сроком на 4 года  | <b>U4ZX8E</b>          | Услуга Priority Management сроком на 4 года  |
| <b>U1PV9E</b>   | Услуга Priority Management сроком на 5 лет   | <b>U4ZX9E</b>          | Услуга Priority Management сроком на 5 лет   |

Дополнительные сведения см. по адресу  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Услуга Priority Access предоставляется при наличии у Клиента не менее 250 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

<sup>2</sup> Услуга Priority Access Plus предоставляется при наличии у Клиента не менее 1000 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

<sup>3</sup> Услуга Priority Management предоставляется при наличии у Клиента не менее 1000 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.

## Подписаться на обновления

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Клиенту при оплате услуг. Клиенту могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии HP, предоставляемой на продукты HP.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

