

# Storitve Priority Access, Priority Access Plus in Priority Management Services



## Prednostne storitve so del HP Care

### Glavne značilnosti storitev

#### Priority Access:

- ta storitev vaši skupini za pomoč uporabnikom IT omogoča neposreden dostop do visoko usposobljenih posrednikov za podporo;
- skrajša čas, ki ga služba za podporo porabi za telefoniranje, tako da olajša notranjo diagnostiko za učinkovito obravnavo popravil in odpravljanje težav;
- zagotavlja enako storitev na globalni ravni – na voljo v več kot 60 državah in več kot 20 jezikih;
- storitev omogoča dostop do posebnih spletnih orodij za upravljanje primerov.

#### Priority Access Plus:

- ta storitev vključuje vse elemente storitve Priority Access;
- zagotavlja namensko oddaljeno kontaktno točko za upravljanje vaših potreb po podpori;
- vključuje četrtletno poročanje o uspešnosti.

#### Priority Management Services:

- ta storitev vključuje vse elemente storitve Priority Access;
- zagotavlja vam vodjo globalne podpore HP, ki se nahaja v vaši geografski regiji – dodeljenega strokovnjaka za podporo HP, ki prevzame vlogo enotne kontaktne točke za upravljanje in aktivno načrtovanje vaših globalnih potreb podpore;
- storitev omogoča prednostno zagotavljanje delov za čim krajšo prekinitev in hitrejši povratek k poslovanju;
- storitev vključuje spremljanje uspešnosti, poročanje na izvršni ravni in aktivno načrtovanje podpore za zagotavljanje izkušnje podpore višjega razreda.

### Predstavitev storitev

Prednostne storitve so namenjene izboljšanju uspešnosti družbe na področju IT in sodelovanju z vašim osebjem IT po vsem svetu ter vaši organizaciji zagotavljajo globalno podporo višjega razreda. Prednostne storitve so storitve podpore IT, ki vključujejo vodjo globalne podpore, ki aktivno načrtuje in upravlja vaše potrebe po podpori IT in vašemu tehničnemu osebju zagotavlja podporo za izboljševanje storilnosti in učinkovitosti vaših virov skupine za pomoč uporabnikom. HP je osredotočen na vaše potrebe, tako da zagotavlja storitve in podporo, namenjene reševanju tehnoloških izzivov, s katerimi se srečujete danes, zato se lahko vaše podjetje kmalu spet vrne k svojemu delu.

Prednostne storitve so na voljo za poslovne stranke HP, ki imajo svoje službe za pomoč IT. Prednostne storitve so treh vrst: (1) Priority Access<sup>1</sup>, (2) Priority Access Plus<sup>2</sup> in (3) Priority Management Services.<sup>3</sup> Priority Access ponuja globalen dostop do posrednikov za podporo višjega razreda in nudi napredna orodja za hitro zadovoljitev vaših potreb po podpori in izboljšanje storilnosti vaše skupine za pomoč uporabnikom. Priority Access Plus vključuje vse elemente storitve Priority Access, poleg tega pa še dostop do posrednikov za napredno podporo, rednega poročanja o opravljenih primerih podpore na podlagi števila namestitev ter namensko pot eskalacije. Storitve Priority Management vključuje vse elemente storitve Priority Access in še vodjo globalne podpore HP, ki se nahaja v vaši regiji in ki aktivno spremlja ter upravlja vaše potrebe po podpori.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Načrtovanje tehnične podpore za IT	•	•	•
Globalna izkušnja	•	•	•
Neposredni dostop	•	•	•
Spletna orodja za upravljanje primerov	•	•	•
Dodeljena kontaktna oseba za podporo		•	•
Aktivno načrtovanje podpore			•
Upravljanje težav		•	•
Prednostno zagotavljanje delov			•
Poročanje o uspešnosti		•	•
Upravljanje uspešnosti			•

## Podrobnejši opis

### Razpredelnica 1: Elementi storitve Priority Access

Element	Podrobnosti o izvedbi
<b>Načrtovanje tehnične podpore za IT</b>	Storitev ni namenjena končnim uporabnikom, temveč podpora strokovnjakom za IT ter prevzame izvedbo diagnostike strankinega primera, s čimer se izogne standardnim korakom odpravljanja težav in prihrani do 30 odstotkov časa pri klicih za podporo v primerjavi s standardno oddaljeno podporo HP.
<b>Globalna izkušnja</b>	Ta funkcija zagotavlja enako storitev na globalni ravni v več kot 60 državah in več kot 20 jezikih. Za informacije, ki veljajo za posamezne države, glejte poglavje »Geografska pokritost« (razpredelnica 4).
<b>Neposredni dostop</b>	Skupine za pomoč IT stranke prejmejo prednostni dostop do posebej usposobljenih strokovnjakov IT družbe HP z brezplačno telefonsko številko in enolično številko PIN.
<b>Spletna orodja za upravljanje primerov</b>	Ta funkcija zagotavlja orodja za podporo z internetnimi rešitvami za registracijo in sledenje. Orodje HP Support Case Manager (SCM) omogoča dostop 24 ur 7 dni v tednu in omogoča strankam, da registrirajo in upravljajo zahteve za podporo na internetu.  Dodatne informacije o dostopu so del priročnika o vključitvi v program, ki ga stranka prejme ob nakupu

### Razpredelnica 2: Elementi storitve Priority Access Plus

Element	Podrobnosti o izvedbi
<b>Priority Access</b>	Ta storitev vključuje vse elemente storitve Priority Access, navedene v razpredelnici 1.
<b>Dodeljena kontaktna oseba</b>	Ta postavka zagotavlja namenskega strokovnjaka za podporo za upravljanje in naslavljanje strankinih potreb po podpori.
<b>Upravljanje težav</b>	Ta postavka zagotavlja namenskega strokovnjaka za podporo za upravljanje in naslavljanje strankinih potreb po podpori.
<b>Poročanje o uspešnosti</b>	Ta storitev zagotavlja poročanje na izvršni ravni z oceno edinstvene kakovosti izdelka stranke in stanja storitve.

### Razpredelnica 3: Elementi storitve Priority Management

Element	Podrobnosti o izvedbi
<b>Priority Access</b>	Ta storitev vključuje vse elemente storitve Priority Access in Priority Access Plus, navedene v razpredelnici 1 in 2.
<b>Dodeljena kontaktna oseba za podporo</b>	Stranki bo dodeljen vodja globalne podpore za stranke HP (GCSM), ki se nahaja v strankini regiji in je zadolžen za izpolnjevanje njenih globalnih potreb po podpori. GCSM je visoko usposobljen strokovnjak, ki celovito razume strankino poslovanje in njene strateške zahteve za IT. GCSM se nahaja v istem geografskem območju, kjer je sedež stranke, je usklajen z njenim izvršnim vodstvom in sklepa strateške odločitve o podpori.  Če pride do težave, ki zahteva posebno pozornost, bo GCSM prevzel vlogo enotne kontaktne točke v družbi HP. V tej vlogi lahko GCSM uskladi delovanje strokovnjakov HP za podporo, da zagotovi hitro in učinkovito reševanje posebnih zahtev stranke.
<b>Aktivno načrtovanje podpore</b>	Vodja podpore HP bo v sodelovanju s stranko preučil poslovne in strateške zahteve stranke za IT in nato zasnoval in izvedel načrt za aktivno podporo, ki bo ustrezal potrebam stranke.  Po strankinem nakupu storitve, se bo vodja podpore sestal z njo in s skupino, odgovorno za račun pri HP, da bi se podrobno seznanil s poslovanjem in zahtevami stranke za IT, vključno s podatki o strankinem geografskem dosegu, zadolžitvah, pogodbah o ravneh storitve in posebnih navodilih za podporo.
<b>Upravljanje težav</b>	Ta storitev zagotavlja dodeljenega strokovnjaka za podporo, ki bo aktivno upravljal in skrbel za strankine potrebe po podpori in uspešnost takšne podpore. GCSM družbe HP bo redno spremljal ključne kazalnike delovne uspešnosti in sledil rezultatom glede na cilje, ki jih je zastavila stranka. Ta storitev zagotavlja temeljito analizo temeljnih vzrokov, korekcijske delovne načrte in urnike za reševanje, za katere bo stranka prejela redne posodobitve.

Element	Podrobnosti o izvedbi
<b>Prednostno zagotavljanje delov</b>	<p>Ne glede na to, ali stranka utрпи naravno katastrofo ali le vsakodnevne tehnične težave, ji bo ta storitev zagotavljala aktiven prednostni dostop do delov, ki bodo podaljšali čas uporabnosti za končnega uporabnika.</p> <p>V primeru, da pride do pomanjkanja dela, bo izpolnitev naročil strank, ki so kupile storitev HP Priority Management, imela prednost pri uporabi inventarja, ko bo ta spet na voljo. Poleg tega lahko skupine za podporo uporabijo posebne metode za pridobitev inventarja za stranke, vključno (vendar ne omejeno na) iskanje notranjih virov inventarja, hitro dostavo iz tovarne in nakup pri posrednikih.</p>
<b>Poročanje o uspešnosti</b>	Ta storitev zagotavlja poročanje na izvršni ravni z oceno strankine edinstvene kakovosti izdelkov in stanja storitve ter rednih sporočil o stanju z namenom spremljanja kakovosti podpore na podlagi števila namestitev.
<b>Upravljanje uspešnosti</b>	Ta storitev zagotavlja mesečne in četrletne ocene pri vodji globalne podpore HP za rekapitulacijo podatkov o uspešnosti. Četrletna poročila s povzetkom uspešnosti vključujejo delovne načrte za obravnavo kakršnih koli odstopanj od ciljev; mesečno poročilo o odprtih in zaprtih eskalacijah vključuje povzetek načrtov za postopanje glede temeljnih vzrokov.

#### Razpredelnica 4: Možnosti ravni storitve

Izbirna možnost	Podrobnosti o izvedbi
<b>Trajanje</b>	Prednostne storitve so na voljo za 1-, 3-, 4- ali 5-letno kritje. Čas kritja je naveden v opisu izbranega paketa.

## Veljavnost storitve

- Storitev velja samo za računalniške in komercialne tiskalniške izdelke ter izdelke s podporo HP, ki jih prodaja družba HP ali pooblaščen prodajalec HP; storitev je omejena na naslednje računalniške izdelke: namizne računalnike, prenosnike, delovne postaje, izdelke za trgovinske prodajne točke, lahke odjemalce in tablice. Monitorji HP so del enote namiznega računalnika ali delovne postaje.
- Stranka mora imeti veljavno garancijo HP, Care Pack ali pogodbo o servisiranju strojne opreme za vso strojno opremo, ki bo deležna te storitve.
- HP zahteva, da stranke z nakupom prednostnih storitev pokrijejo 100 odstotkov svojih nameščenih naprav in enot komercialnih tiskalnikov, ki so v garanciji.
- Stranka mora imeti svoj oddelek IT ali pooblaščenega ponudnika storitev pomoči za IT, ki zagotavlja diagnostiko tehničnih težav na strojni opremi za strankine končne uporabnike izdelkov HP. Na službo za prednostne storitve se lahko za podporo obrne le strokovnjak oddelka za podporo IT ali pooblaščen partner.
- Stranke, ki kupijo storitev Priority Access, morajo imeti bazo vsaj 250 osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalniških enot HP v garanciji.
- Stranke, ki kupijo storitev Priority Management, morajo imeti bazo vsaj 1000 osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalniških enot HP v garanciji.
- Stranke, ki kupijo storitev Priority Access Plus, morajo imeti bazo vsaj 1000 enot osebnih računalnikov HP v garanciji.

## Geografska pokritost

Razpredelnica 5: Geografska pokritost

Področje	Države
<b>Amerika</b>	Argentina, Brazilija, Kanada, Čile, Kolumbija, Kostarika, Dominikanska republika, Ekvador, Gvatemala, Honduras, Mehika, Nikaragva, Panama, Peru, Portoriko, Urugvaj, ZDA, Venezuela
<b>Evropa, Bližnji vzhod in Afrika</b>	Avstrija, Belgija, Češka, Danska, Egipt, Finska, Francija, Nemčija, Grčija, Madžarska, Irska, Izrael, Italija, Luksemburg, Maroko, Nizozemska, Nigerija, Norveška, Poljska, Portugalska, Katar, Rusija, Savdska Arabija, Slovaška, Slovenija, Južna Afrika, Španija, Švedska, Švica, Turčija, Združeni arabski emirati, Združeno kraljestvo
<b>Tihomorska Azija in Japonska</b>	Avstralija, Kitajska, Hong Kong, Indija, Indonezija, Japonska, Malezija, Nova Zelandija, Filipini, Južna Koreja, Singapur, Tajvan, Tajska

### Podprti jeziki

Središča za podporo HP podpirajo naslednje jezike: indonezijskega, kantonskega, češkega, danskega, nizozemskega, angleškega, finskega, francoskega, nemškega, hindujškega, italijanskega, japonskega, korejskega, mandarinsko kitajščino, norveščino, poljščino, portugalsščino, ruščino, španščino, švedščino in turščino.

## Obveznosti stranke

Če stranka ne ravna v skladu z določenimi obveznostmi stranke, ima HP pravico, da HP ali HP-jev pooblaščen izvajalec storitve: i) opisanih storitev ni dolžan opraviti ali ii) opravi takšno storitev na stroške stranke po takrat veljavnih cenah za porabljeni čas in material.

Stranka bo:

- Zagotovila točen popis celotne nameščene baze izdelkov HP z veljavno garancijo HP, paketom Care Pack ali pogodbo o servisiranju strojne opreme.
- Pred prijavo dogodka podpora izvedla notranje odpravljanje težav in diagnosticiranje.
- Med obravnavo prijavljenega dogodka mora imenovana podpora osebja stranke izvesti naslednje:
  - družbi HP zagotoviti vse informacije, potrebne za pravočasno in strokovno izvajanje podpornih storitev in ji omogočiti oceno ravni upravičenosti do podpore;
  - na zahtevo družbe HP opraviti druge smiselne dejavnosti, ki ji lahko pomagajo prepoznati ali razrešiti težave.

## Omejitve pri storitvah

Iz te storitve so izključene dejavnosti, navedene v nadaljevanju, in ostale podobne dejavnosti: podpora za strojno opremo brez veljavne garancije HP, paketa Care Pack ali pogodbe o servisiranju strojne opreme (razen v primerih, navedenih v poglavju »Veljavnost storitve«);

- razreševanje s strojno opremo povezanih težav, do katerih je prišlo med overitvijo procesa preskušanja, razen če jih krije aktivna garancija HP ali veljavna pogodba o podpori za strojno opremo HP;
- storitve, potrebne zaradi tega, ker stranka ni uspela vključiti nobenega sistemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki ji jih je posredovala družba HP;
- storitve zaradi tega, ker stranka ni izvedla ukrepov izoginitve, ki jih je svetovala družba HP;
- storitve, ki so po mnenju družbe HP potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali prirejanja strojne opreme, vdelane programske opreme ali programske opreme s strani osebja, ki ne predstavlja družbe HP;
- vse storitve, ki niso jasno navedene v tem dokumentu.

Storitev Prednostnega zagotavljanja delov ni na voljo v naslednjih državah: Dominikanski republiki, Ekvadorju, Gvatemali, Hondurasu, Nikaragvi in Urugvaju.

**Splošni pogoji / druge izključitve**

- Postopek aktivacije prednostnih storitev se bo začel v 30 dneh od dne nakupa;
- Družba HP si pridržuje pravico, da izvajanje storitve zavrne, če stranka predloži netočne ali zavajajoče podatke o svoji nameščeni bazi opreme v garanciji;
- Družba HP si pridržuje pravico do rutinskih revizij strankine nameščene baze opreme v garanciji, tako da lahko preverja, ali je prijavljen obseg opreme točen;
- Zmožnost družbe HP za zagotavljanje te storitve je odvisna od polnega in pravočasnega sodelovanja stranke z družbo HP in od točnosti ter celovitosti vsakršnih informacij in podatkov, ki jih stranka predloži družbi HP;
- Geografske lokacije in jeziki se lahko spremenijo.

**Informacije o naročanju**

Za dodatne informacije ali za naročilo prednostnih storitev se obrnite na lokalnega prodajnega zastopnika družbe HP.

**Razpredelnica 6:** Informacije o naročanju izdelkov

<b>Številka dela računalniške enote</b>		<b>Številka dela tiskalne enote</b>	
<b>U7C98E</b>	1-letni Priority Access	<b>U1PB1E</b>	1-letni Priority Access
<b>U7C99E</b>	3-letni Priority Access	<b>U1PB2E</b>	3-letni Priority Access
<b>U1PV6E</b>	4-letni Priority Access	<b>U4ZX6E</b>	4-letni Priority Access
<b>U1PV7E</b>	5-letni Priority Access	<b>U4ZX7E</b>	5-letni Priority Access
<b>U9DL9E</b>	1-letni Priority Access Plus	<b>U9DB6E</b>	1-letni Priority Access Plus
<b>U9DM0E</b>	3-letni Priority Access Plus	<b>U9DB7E</b>	3-letni Priority Access Plus
<b>U9DM1E</b>	4-letni Priority Access Plus	<b>U9DB8E</b>	4-letni Priority Access Plus
<b>U9DM2E</b>	5-letni Priority Access Plus	<b>U9DB9E</b>	5-letni Priority Access Plus
<b>U7D00E</b>	1-letno Priority Management Services	<b>U1PB3E</b>	1-letno Priority Management Services
<b>U7D01E</b>	3-letno Priority Management Services	<b>U1PB4E</b>	3-letno Priority Management Services
<b>U1PV8E</b>	4-letno Priority Management Services	<b>U4ZX8E</b>	4-letno Priority Management Services
<b>U1PV9E</b>	5-letno Priority Management Services	<b>U4ZX9E</b>	5-letno Priority Management Services

Za več informacij obiščite  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Za Priority Access je zahtevana baza vsaj 250 osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalnikov HP. Najmanjša baza nameščenih naprav mora imeti veljavno garancijo HP ali pogodbo o podaljšanem servisiranju strojne opreme HP.

<sup>2</sup> Za Priority Access Plus je zahtevana baza vsaj 1000 osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalnikov HP. Najmanjša baza nameščenih naprav mora imeti veljavno garancijo HP ali pogodbo o podaljšanem servisiranju strojne opreme HP.

<sup>3</sup> Za Priority Management Services je zahtevana baza vsaj 1000 osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalnikov HP. Najmanjša baza nameščenih naprav mora imeti veljavno garancijo HP ali pogodbo o podaljšanem servisiranju strojne opreme HP.

**Prijavite se za posodobitve na**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Za storitve HP veljajo ustrezni pogoji in določila družbe HP, ki so stranki dani ali predloženi v času nakupa. Kupec ima lahko dodatne zakonske pravice skladno z veljavnimi lokalnimi zakoni, na takšne pravice pa na noben način ne vplivajo pogoji in določila storitve HP ali omejena garancija HP, ki ste jih prejeli z izdelkom HP.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edine garancije za izdelke in storitve HP so opredeljene v izrecnih izjavah o garanciji, ki so jim priložene. Ničesar v tem dokumentu si ni dovoljeno razlagati kot dodatno garancijo. Družba HP ne sprejema odgovornosti za tehnične ali uredniške napake ali izpuščeno vsebino v tem dokumentu.

