



Förbättra företagets produktivitet

HPs proaktiva skrivarrådgivarservice

Servicens höjdpunkter

- Automatisk detektion och övervakning av din skrivarpark
- Lita på erfarna HP-supporttekniker som analyserar skrivardata och rekommenderar åtgärder
- Få tillgång till rapporter för guidad optimering av din skrivarpark
- Få konsekvent support över hela världen

Serviceöversikt

HPs proaktiva skrivarrådgivarservice (PPA) hjälper dig förbättra företagets produktivitet, optimera skrivarparkens användning och upptid och hjälper till att sänka de totala utskriftskostnaderna genom automatisk detektion och övervakning av skrivarenheterna. Du får också rapporter som hjälper dig hantera din skrivarmiljö och analysera loggar för att du ska kunna ge rekommendationer till underhåll för att minska skrivaravbrott. HPs proaktiva skrivarrådgivarservice är idealisk för kunder som själva hanterar sin skrivarpark men vill ha extra experthjälp. IT-chefer guidas av HPs kunniga och erfarna tekniker, som automatiskt kan identifiera och styra skrivarenheter med HPs avancerade program för fjärrövervakning.

De viktigaste fördelarna:

- Få kunskaper och insikter via HPs avancerade Jet Advantage Management-programvara
- Få hjälp på högsta nivå av HPs analytiker som tar fram rapporter om observationer och rekommendationer för din skrivarpark
- Ge dina IT-chefer tillgång till den information om skrivarparken som behövs för att förbättra din skrivarmiljö
- Ge IT-personalen tid för mer produktiva uppgifter
- Få tillgång till konsekvent hjälp från HPs expertanalytiker i mer än 60 länder

Specifikationer

Tabell 1. HPs proaktiva skrivarrådgivare – krav för installation av Jet Advantage Management Connector

Krav	Detaljer
Systemkrav	<p>Operativsystem som stöds:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server™ 2008 Windows Server™ 2008 R2 Windows Server 2012 Windows 7 Windows 8 <p>Krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft® .NET 4.5 • Tillgång till internet¹ eller HTTP-proxyserver • IPv4-nätverk <p>Maskinvarukrav (minimum):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 GHz 32-bitars (x86) eller 64-bitars (x64) processor • 1 GB RAM • Maximalt 10 MB installationsfil; installeraren kräver 100 MB hårddiskutrymme <p>VMware och Hyper-V är plattformar som stöds.</p>
Detaljer om enheten	Kunden ska förse HP med fullständig information om enheterna som servicen ska gälla för. Nyckeldetaljer behövs för varje enhet inklusive modellnummer, IP-adresser och placering.
Lösenord/inställningar	Kunden ska förse HP med alla lösenord eller autentiseringsuppgifter för enheten om enheten är lösenordsskyddad.

¹ Internetanslutning krävs.

Tabell 2. Nyckelkomponenter i HPs proaktiva skrivarrådgivarservice

Analyser och rapporter	<ul style="list-style-type: none"> Analyser av skrivarens inbyggda programvara Användning av skrivarparken Bedömning av skrivarparkens användning Frågor/händelser gällande skrivarparken Observationer och rekommendationer
Data som HP samlar in²	<ul style="list-style-type: none"> Information om enheter och användning Loggar (tid för händelser/fel m.m.)
Data som HP inte samlar in	<ul style="list-style-type: none"> Dokumentinnehåll, identifierbar personinformation, säkerhetsinställningar m.m.
Säkerhet vid överföringar	<ul style="list-style-type: none"> Data skickas och tas emot med HTTPS-kommunikation – HTTP via SSL/TLS med hjälp av ett X.509-certifikat för autentisering och kryptering HP använder en VeriSign klass 3-säker server CA med en 2048-bitars RSA-nyckel

Data lagras i ett säkert HP-datacenter. De krypteras och skyddas med extra tjänster för säkerhetskopiering.

Tabell 3. Servicealternativ

Val	Leveransspecifikationer
Varaktighet	HPs proaktiva skrivarrådgivarservice finns med 1, 3, 4 och 5 års giltighetstid. Giltighetstiden visas i beskrivningen av det valda paketet. För varje val finns två rader: en för färre än 500 enheter och en för fler än 500 enheter.

Förutsättningar

- HPs nätverksskrivarprodukter och produkter med HP-stöd som säljs av HP eller en HP-auktoriserad återförsäljare är berättigade.
- Data från nätverksskrivare av olika märken kommer att rapporteras enligt villkoren.³
- Kunden måste ha en giltig HP-garanti eller ett avtal om HPs utvidgade maskinvaruservice för all maskinvara för att HP ska kunna agera utifrån de rekommendationer som ges genom denna service.
- HP rekommenderar att kunden täcker 100 % av sin installerade bas av HPs nätverksskrivarenheter inom garantin när de köper HPs proaktiva skrivarrådgivarservice.
- Kunden måste ha en IT-avdelning eller en kundauktoriserad IT-hjelpdesk serviceleverantör som är berättigad att få månatliga rapporter från denna service.
- Kunden måste ha en installerad bas på minst 100 nätverksskrivarenheter.

Geografisk täckning

Tabell 4. Geografisk täckning

Region	Länder
Nord- och sydamerika	Argentina, Brasilien, Kanada, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominikanska republiken, Ecuador, Guatemala, Honduras, Mexiko, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, USA, Venezuela
Europa, Mellanöstern och Afrika	Österrike, Belgien, Tjeckien, Danmark, Egypten, Finland, Frankrike, Tyskland, Grekland, Ungern, Irland, Israel, Italien, Luxemburg, Marocko, Nederländerna, Nigeria, Norge, Polen, Portugal, Qatar, Ryssland, Saudiarabien, Slovakien, Slovenien, Sydafrika, Spanien, Sverige, Schweiz, Turkiet, Förenade Arabemiraten, Storbritannien
Asien och Stillahavsområdet	Australien, Kina, Hong Kong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Nya Zeeland, Filippinerna, Sydkorea, Singapore, Taiwan, Thailand

² Data som samlas in från kundens skrivare- och bildbehandlingsenheter används av HP för att hjälpa kunderna att effektivt optimera sin park av skrivare och bildbehandlingsenheter, inklusive eventuellt rekommendera extra erbjudanden eller supporttjänster.

³ Data som rapporteras för enheter av andra märken än HP kan variera beroende på tillverkare.

Kundens ansvar

Om kunden inte agerar efter det specificerade kundansvaret, kommer HP eller HPs auktoriserade serviceleverantör efter eget godtycke: i) inte att tvingas leverera den angivna servicen eller ii) att utföra sådan service på kundens bekostnad vid gällande tidpunkt och materialkostnader.

Kunden ska:

- Uppge en korrekt uppskattning av den totala installerade HP-basen med en giltig HP-garanti eller avtal om HPs utvidgade maskinvaruservice
- Ge tillgång till systemet där programvaran ska installeras
- Försäkra att servern/maskinen som programmet ska installeras på fungerar dygnet runt
- Låta kundens angivna supportkontakt utföra följande vid en supportincident:
 - Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support på rätt tid och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten
 - Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem

Servicebegränsningar

Aktiviteter som, men inte begränsade till, följande är exkluderade från denna service:

- Lösa maskinvarurelaterade problem som upptäcks under testprocessen, om de inte täcks av en giltig HP-garanti eller ett tillämpligt supportavtal för HP-maskinvara
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har åtgärdat systemproblem, reparationer eller modifiering som tillhandahållits kunden av HP
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte vidtagit åtgärder för att undvika problem som HP tidigare föreslagit
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av oauktoriserade försök av personal annan än HPs att installera, reparera, underhålla eller modifiera maskinvara, inbyggd programvara eller programvara
- Andra tjänster som inte tydligt specificeras i detta dokument

Denna service innebär inte någon servicenivåöverenskommelse (SLA) eller serviceleverans på plats.

Allmänna bestämmelser/andra undantag

- HPs proaktiva skrivarrådgivarservice aktiveras inom 30 dagar efter köp av servicen.
- HP äger rätten att neka till denna tjänst om kunden uppger felaktiga eller bedrägliga uppgifter gällande kundens installerade bas under garantin.
- HP äger rätten att utföra rutinrevisioner av kundens installerade bas under garantin för att försäkra sig om att det är en korrekt storleksuppskattning av skrivarparken.
- HPs förmåga att leverera tjänsten beror på kundens fulla och lämpliga samarbete med HP, likaväl som korrekt och fullständig information och data som kunden förser HP med.
- Geografisk placering och språk kan ändras.

Beställningsinformation

För att få mer information eller för att beställa HPs proaktiva skrivarrådgivarservice är du välkommen att kontakta HPs säljrepresentant.

Tabell 5. Information om produktbeställning

HP Care Pack- produktnummer	Beskrivning
U8HE9E	HP 1 års PPA, maskinvarusupport för färre än 500 enheter
U8HF0E	HP 1 års PPA, maskinvarusupport för fler än 500 enheter
U8HF1E	HP 3 års PPA, maskinvarusupport för färre än 500 enheter
U8HF2E	HP 3 års PPA, maskinvarusupport för fler än 500 enheter
U8HF3E	HP 4 års PPA, maskinvarusupport för färre än 500 enheter
U8HF4E	HP 4 års PPA, maskinvarusupport för fler än 500 enheter
U8HF5E	HP 5 års PPA, maskinvarusupport för färre än 500 enheter
U8HF6E	HP 5 års PPA, maskinvarusupport för fler än 500 enheter

För mer information:

För mer information om HPs proaktiva skrivarrådgivarservice, besök:

hp.com/go/proactiveprintadvisor

Anmäl dig för uppdateringar hp.com/go/getupdated

HPs tjänster säljs separat och regleras av HPs gällande regler och villkor för tjänster som tillhandahålls kunderna vid inköpstillfället. Kunderna kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokala lagar och sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor för tjänsten eller HPs begränsade garanti som medföljer din HP-produkt.

Microsoft och Windows är registrerade varumärken i USA som tillhör Microsofts företagsgrupp.

© 2015 Copyright Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen som anges kan komma att ändras utan varsel. De enda garantier som gäller för HPs produkter och tjänster anges i de uttryckliga garantivillkor som medföljer sådana produkter och tjänster. Ingenting i denna text ska anses utgöra en ytterligare garanti, uttryckligen eller indirekt, de facto eller enligt lag. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnad information i denna text.

