

HP Priority -palvelut

HP Care Pack -palvelu



Palvelun tärkeimmät ominaisuudet

HP Priority Access

- Globaali tukipalvelu käytettävissä etänä
- Saatavilla yli 60 maassa ja yli 20 kielellä
- Verkkotapausten hallintatyökalut

HP Priority Access Plus

- Kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet
- Oma etätukihenkilö
- Neljännesvuosittainen suorituskykyraportti

HP Priority Management

- Kaikki HP Priority Access Plus -palvelun ominaisuudet
- HP:n globaali tukipalvelu-lupäällikkö, joka sijaitsee pääkonttorinne alueella ja matkustaa enintään neljä kertaa vuodessa asiakkaan tiloihin.
- Osien priorisointi
- Suorituskyvyn valvonta, esimiestason raportointi ja ennakoiva tukisuunnitelma huipputason tukea varten

Palvelun yleiskatsaus

HP Priority -palvelut on suunniteltu parantamaan yritysten IT-osaston suorituskykyä, ja tukemme työskentelee IT-osastonne kanssa ympäri maailman ja antaa organisaatiollenne huipputason globaalia tukea. HP Priority -palvelut ovat IT-tukipalveluita, jotka sisältävät HP:n globaalin tukihenkilön, joka ennakoivasti suunnittelee ja hallinnoi IT-tukitarpeita ja tarjoaa teknistä tukea auttaakseen parantamaan tukenne resurssien tuottavuutta ja tehokkuutta. HP keskittyy tarpeisiinne tarjoamalla palveluja ja tukea, joilla ratkaistaan tämän päivän teknologiahaasteitanne, jotta yrityksenne pääsee nopeasti takaisin toimintaan.

HP Priority -palvelut ovat saatavilla HP:n yritysasiakkaille, joilla on IT-tukipalvelu. HP Priority -palvelut ovat saatavilla kolmella tasolla: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² ja (3) HP Priority Management Service.³ HP Priority Access tarjoaa käyttöönne huipputason globaalit tukihenkilöt ja tarjoaa edistyneitä työkaluja, joilla tuen saantia voi nopeuttaa ja parantaa tukipalvelunne tuottavuutta. HP Priority Access Plus tarjoaa kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet, tavallisen tukitapausten raportoinnin asennuspohjaisesti sekä erillisen eskaloitipolun. HP Priority Management tarjoaa kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet sekä HP:n globaalin tukihenkilön, joka sijaitsee pääkonttorinne alueella ja valvoo ja hallinnoi ennakoivasti tukitarpeitanne.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Teknisen IT-tuen suunnittelu	•	•	•
Globaali kokemus	•	•	•
Suora yhteys	•	•	•
Tapaushallinnan verkkotyökalut	•	•	•
Nimetty etätukihenkilö		•	
Tapausten hallinta		•	•
Kuukausittainen suorituskykyraportti			•
Neljännesvuosittainen suorituskykyraportti		•	•
Nimetty globaali tukihenkilö			•
Ennakoiva tukisuunnitelma			•
Priorisoidut korjaukset ⁴			•
Osien priorisointi			•
Suorituskyvyn hallinta			•
Neljännesvuosittainen johdon suorituskykyarviointi		•	•
Käynnit paikan päällä*			•
Esimiestason raportointi			•

Taulukko 1. HP Priority Access -palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
Suunniteltu IT-ammattilaisten tekniseksi tueksi	IT-tukiammattilaisille loppukäyttäjien sijaan suunnitellulla ominaisuudella hyödynnetään asiakkaan diagnooseja tavanomaisten vianmääritysvaiheiden ohittamiseksi. Tämä lyhentää tukipuheluiden kestoa jopa 30 prosenttia HP:n tavalliseen etätukeen nähden.
Globaali kokemus	Tämä ominaisuus tarjoaa globaalisti yhdenmukaisen kokemuksen yli 60 maassa ja yli 20 kielellä. Katso maakohtaiset tiedot osiosta Maantieteellinen kattavuus (taulukko 4).
Suora yhteys	Asiakkaiden IT-tukitiimit saavat priorisoidun yhteyden HP:n kouluttamiin IT-tukiammattilaisiin ilmaisnumeron ja yksilöllisen PIN-koodin avulla.
Tapaushallinnan verkkotyökalut	Tämä ominaisuus tarjoaa tukityökaluja verkkopohjaisilla lähetys- ja seurantaratkaisuilla. HP GSCM -työkalu tarjoaa 24/7-pääsyn ja antaa asiakkaan lähettää ja hallinnoida tukipyyntöjä internetin välityksellä. Lisää käyttötietoja annetaan ohjelman perehdytystiedoissa, jotka lähetetään asiakkaalle oston yhteydessä.

Taulukko 2. Priority Access Plus -palvelun ominaisuude

Ominaisuus	Toimitustiedot
HP Priority Access	Tämä palvelu sisältää kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet, jotka luetellaan taulukossa 1.
Nimetty etätukihenkilö	Ominaisuus tarjoaa käyttöön erillisen etätukiammattilaisen, joka hallinnoi ja ratkaisee asiakkaan tukitarpeita.
Tapausten hallinta	Ominaisuus tarjoaa käyttöön erillisen etätukiammattilaisen, joka hallinnoi ja ratkaisee asiakkaan tukitarpeita ennakoivasti, kun tavalliset tukiprosessit eivät ole vastanneet tarpeita.
Neljännesvuosittainen suorituskykyraportti	Ominaisuus tarjoaa käyttöön esimiestason raportit, joissa arvioidaan asiakkaan yksilöllisten tuotteiden laatua ja palvelun tilaa.

Taulukko 3. HP Priority Management -palvelun ominaisuude

Ominaisuus	Toimitustiedot
HP Priority Access	Tämä palvelu sisältää kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet ja HP Priority Access Plus -palvelun ominaisuudet, jotka luetellaan taulukoissa 1 ja 2, ja lisäksi se sisältää nimetyn globaalin tukihenkilön.
Nimetty etätukihenkilö	<p>Asiakkaalle nimetään HP:n globaali tukihenkilö, joka sijaitsee asiakkaan alueella ja on vastuussa globaalien tukitarpeiden täyttämisestä.</p> <p>Globaali tukihenkilö on korkeasti koulutettu ammattilainen, jolla on syvä ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta ja strategisista IT-vaatimuksista. Globaali tukihenkilö sijaitsee samalla maantieteellisellä alueella asiakkaan pääkonttorin kanssa, tekee yhteistyötä asiakkaan ylemmän johdon kanssa ja tekee strategisia tukipäätöksiä.</p> <p>Jos tulee ongelma, joka vaatii erityistä huomiota, globaali tukihenkilö toimii asiakkaan ja HP:n välisenä yhteyshenkilönä. Tässä roolissa globaali tukihenkilö voi kohdistaa HP:n palveluammattilaiset vastaamaan asiakkaan ainutlaatuisiin tarpeisiin nopeasti ja tehokkaasti. HP:n globaali tukihenkilö matkustaa asiakkaan toimipisteeseen enintään neljästi vuodessa. Kunkin käynnin tarkoitus määritetään osana ennakoivaa tukisuunnitelmaa.</p>

Ominaisuus	Toimitustiedot
Ennakoiva tukisuunnitelma	Ennakoivan tukisuunnitelman ongelmanhallinta. HP:n globaali tukihenkilö valvoo säännöllisesti tärkeitä operatiivisia suorituskykymittareita ja seuraa tuloksia verraten niitä asiakkaan asettamiin tavoitteisiin. Säännöllisten asiakaspäivitysten kautta tämä ominaisuus tarjoaa läpikotaisen juurisyyanalyysin, korjaavia toimintasuunnitelmia ja ratkaisun aikatauluja.
Osien priorisointi	Olipa asiakas kohdannut luonnonkatastrofin tai arkisia teknisiä ongelmia, tämä ominaisuus tarjoaa asiakkaalle ennakoivan priorisoidun pääsyn osiin, jotka parantavat loppukäyttäjän laitteiden käyttöaikaa. Jos varaosia ei ole saatavilla, HP Priority Management -palvelun asiakkaiden tilaukset täytetään ensin, kun osia tulee taas varastoon. Lisäksi tukitiimit voivat hyödyntää poikkeuksellisia tapoja varaston täydentämiseksi näille asiakkaille, mukaan lukien mutta näihin rajoittumatta sisäinen varastontäydennys, tehtaiden pikatoimitukset ja ostot välittäjiltä.
Korjausten priorisointi	Tämä ominaisuus tarjoaa etulinjan korjausten käsittelyn ja aikataulutuksen, riippuen yksikölle rekisteröidystä perustakuusta tai hajonneiden laitteiden korjaukseen oikeuttavasta HP Care Pack -tukupaketista. Tämä ominaisuus ei muuta tai paranna kuhunkin yksikköön liitetyn HP Care Pack -tukupaketin takuuta.
Suorituskykyraportointi	Ominaisuus tarjoaa käyttöön esimiestason raportit, joissa arvioidaan asiakkaan yksilöllisten tuotteiden laatua ja palvelun tilaa, sekä säännöllisiä tilailmoituksia asennusalan tuen kunnan seuraamiseksi.
Suorituskyvyn hallinta	Tämä ominaisuus tarjoaa HP:n globaalin tukihenkilön kuukausittaisen ja neljännesvuosittaisen katsauksen suorituskykymittareista. HP:n globaali tukihenkilö tarjoaa ennakoivia neuvoja laitteiden asennukseen tai laitteiden optimaalisen kunnan ja käyttäjän varmistamiseksi. Neljännesvuosittaiset suorituskykyraportit tarjoavat toimintasuunnitelmat, joilla voidaan korjata poikkeamat tavoitteista; kuukausittaiset avoimet ja suljetut eskaloinnit sisältävät ongelmien yhteenvedon ja juurisyyperusteiset toimintasuunnitelmat (tarvittaessa).

Taulukko 4. Palvelutasovaihtoehdo

Asetus	Toimitustiedot
Kesto	HP Priority -palvelut ovat saatavilla 1, 2, 3, 4 tai 5 vuoden kestolla. Kesto ilmoitetaan valitun paketin kuvauksessa

Palvelukelpoisuus

Vain HP:n PC:t ja kaupalliset tulostuslaitteet ja HP-tuetut tuotteet, joita HP tai HP:n valtuuttama jälleenmyyjä myy, ovat kelvollisia; palvelu on rajoitettu seuraaviin PC-tuotteisiin: pöytätietokoneisiin, kannettaviin tietokoneisiin, tehotyöasemiin, vähittäismyynnin kassajärjestelmätuotteisiin ja Thin Client -laitteisiin. HP-näytöt sisällytetään pöytätietokoneisiin ja tehotyöasemiin.

Asiakkaalla on oltava voimassa oleva HP-takuu, HP Care Pack -tukipaketti tai laitteiston palvelusopimus kaikille laitteille, joille tätä palvelua pyydetään.

HP edellyttää, että asiakkaat kattavat palveluilla 100 prosenttia takuun alaisista asennetuista HP-PC- ja kaupallisista tulostuslaitteista, kun he ostavat HP Priority -palveluita.

Asiakkaalla on oltava IT-osasto tai asiakkaan valtuuttama IT-tukipalveluntarjoaja, joka suorittaa laitteistodiagnoosin asiakkaan loppukäyttäjää koskeville HP:n teknisille ongelmille. Vain asiakkaan IT-tukipalvelun tai asiakkaan valtuuttaman kumppanin ammattilainen voi pyytää tukea HP Priority -palveluiden kautta.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Access -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 250 takuunalaista HP-PC- ja/tai kaupallista tulostuslaiteyksikköä.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Access Plus -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 1 000 takuunalaista HP-PC-yksikköä.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Management -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 5 000 takuunalaista HP-PC- ja/tai kaupallista tulostuslaiteyksikköä.

Maantieteellinen kattavuus

Taulukko 5. Maantieteellinen kattavuus

Alue	Maat
Amerikat	Anguila, Antigua ja Barbuda, Argentiina, Aruba, Bahama, Barbados, Brasilia, Britannian Neitsytsaaret, Kanada, Caymansaaret, Chile, Kolumbia, Costa Rica, Dominica, Dominikaaninen tasavalta, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Meksiko, Montserrat, Alankomaiden Antillit, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts ja Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint-Pierre ja Miquelon, Saint Vincent ja Grenadiinit, Suriname, Trinidad ja Tobago, Turks- ja Caicossaaret, Uruguay, Yhdysvallat, Yhdysvaltain Neitsytsaaret.
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Itävalta, Belgia, Tšekin tasavalta, Tanska, Egypti, Suomi, Ranska, Saksa, Kreikka, Unkari, Islanti, Irlanti, Israel, Italia, Luxemburg, Marokko, Alankomaat, Nigeria, Norja, Puola, Portugali, Qatar, Venäjä, Saudi-Arabia, Slovakia, Slovenia, Etelä-Afrikka, Espanja, Ruotsi, Sveitsi, Turkki, Yhdistyneet arabiemiirikunnat, Yhdistynyt kuningaskunta
Aasia-Tyynimeri ja Japani	Australia, Kiina, Hongkong, Intia, Indonesia, Japani, Malesia, Uusi-Seelanti, Filippiinit, Etelä-Korea, Singapore, Taiwan, Thaimaa

Tuetut kielet

HP-tukikeskukset tukevat seuraavia kieliä: Indonesian kieli, kantoninkiina, tšekin tanska, hollanti, englanti, suomi, ranska, saksa, hindi, unkari, italia, japani, korea, mandariinikiina, norja, puola, portugali, venäjä, slovakki, espanja, ruotsi, thai ja turkki.

Asiakkaan velvollisuudet

Jos asiakas ei täytä alla kuvattuja asiakkaan vastuita HP:n harkintavallan mukaan, HP tai HP:n valtuuttama palveluntarjoaja i) ei ole velvollinen toimittamaan kuvattuja palveluita tai ii) suorittaa kyseiset palvelut asiakkaan kustannuksella voimassa olevien tunti- ja materiaalihintojen mukaisesti.

Asiakkaan tulee:

- Antaa tarkka arvio koko HP-laitteiden asennuskannasta, joissa on voimassa oleva HP-takuu, Care Pack -tukipaketti tai laitteiston palvelusopimus
- Suorittaa sisäinen vianmääritys ja diagnosointi ennen tukipyynnön tekemistä
- Tukipyynnön yhteydessä pyytää asiakkaan nimeämää tukihenkilöä suorittamaan seuraavat toimet:
 - Antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee tuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuuden selvittämiseen
 - Suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia

Palvelun rajoitukset

Muun muassa seuraavan kaltaiset toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Laitteisto ilman voimassa olevaa HP-takuuta, HP Care Pack -tukipakettia tai laitteiston palvelusopimusta (paitsi kuten osiossa Palvelukelpoisuus mainitaan)
- Laitteistoon liittyvien ongelmien ratkaiseminen, kun ne kohdataan vahvistavan testiprosessin yhteydessä, ellei niitä kateta aktiivisessa HP-takuussa tai sovellettavassa HP:n laitteistotukisopimuksessa
- Palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole asentanut HP:n asiakkaalle toimittamia järjestelmän korjauksia, muita korjauksia, paikkauksia tai muokkauksia
- Palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole toteuttanut HP:n aiempien neuvojen mukaisia ehkäiseviä toimia
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan sen takia, että muu kuin valtuutettu HP:n henkilöstö on yrittänyt asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa ilman lupaa
- Kaikki palvelut, joita ei selvästi mainita tässä asiakirjassa

Osien priorisointi ei ole saatavilla seuraavissa maissa: Karibia, Dominikaaninen tasavalta, Ecuador, Guatemala, Honduras ja Uruguay.

Yleiset ehdot/muut rajoitusehdot

HP Priority -palvelun aktivointiprosessi alkaa 30 vuorokauden kuluessa ostosta.

HP pidättää oikeuden kieltää tämän palvelun, jos asiakas antaa epätarkkoja tai virheellisiä tietoja asiakkaan takuunalaiseen asennuskantaan liittyen.

HP pidättää oikeuden suorittaa rutiininomaisia tarkastuksia asiakkaan takuunalaiselle asennuskannalle varmistaakseen, että laitekannan koko on ilmoitettu tarkasti.

Jotta HP voi toimittaa palvelun asianmukaisesti, asiakkaan on tehtävä HP:n kanssa laaja-alaista ja oikea-aikaista yhteistyötä sekä toimitettava HP:lle paikkansapitävät ja kattavat tiedot.

Maantieteelliset sijainnit ja kielet voivat muuttua.

Tilaustiedot

Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiedustajaan saadaksesi lisätietoja HP Priority -palveluiden tilaamisesta

Tietokoneiden osanumerot		Tulostuslaitteiden osanumerot	
U7C98E	1 vuoden HP Priority Access	U1PB1E	1 vuoden HP Priority Access
U04TYE	2 vuoden HP Priority Access		
U7C99E	3 vuoden HP Priority Access	U1PB2E	3 vuoden HP Priority Access
U1PV6E	4 vuoden HP Priority Access	U4ZX6E	4 vuoden HP Priority Access
U1PV7E	5 vuoden HP Priority Access	U4ZX7E	5 vuoden HP Priority Access
U9DL9E	1 vuoden HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 vuoden HP Priority Access Plus
U04TZE	2 vuoden HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 vuoden HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 vuoden HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 vuoden HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 vuoden HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 vuoden HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 vuoden HP Priority Access Plus
U7D00E	1 vuoden HP Priority Management	U1PB3E	1 vuoden HP Priority Management
U04U0E	2 vuoden HP Priority Management		
U7D01E	3 vuoden HP Priority Management	U1PB4E	3 vuoden HP Priority Management
U1PV8E	4 vuoden HP Priority Management	U4ZX8E	4 vuoden HP Priority Management
U1PV9E	5 vuoden HP Priority Management	U4ZX9E	5 vuoden Priority Management

Lisätietoja: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access -palvelu vaatii vähintään 250 laitteen HP-PC- ja/tai HP:n kaupallisen tulostuslaittekannan. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.

² HP Priority Access Plus -palvelu vaatii vähintään 1 000 laitteen HP-PC- ja/tai HP:n kaupallisen tulostuslaittekannan. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.

³ HP Priority Management -palvelu vaatii vähintään 5 000 laitteen HP-PC- ja/tai HP:n kaupallisen tulostuslaittekannan. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.

⁴ Osien priorisointi vaihtelee markkinakohtaisesti.