

# HP Priority Services

## Service-Übersicht

HP Priority Services dienen der Leistungsverbesserung der Unternehmens-IT und bieten globalen Premium-Support, wobei wir mit Ihrem IT-Personal weltweit zusammenarbeiten. HP Priority Services sind IT-Support-Services. Eine HP Remote Global Support Managerin bzw. ein HP Remote Global Support Manager sowie eine HP Global Support Managerin bzw. ein HP Global Support Manager plant und verwaltet proaktiv Ihre IT-Supportanforderungen und erbringt technische Supportleistungen, die Ihnen dabei helfen, die Produktivität und Effektivität Ihrer Helpdesk-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zu verbessern. HP richtet den Fokus auf Ihre Anforderungen und stellt daher Services und Support speziell für heutige technologische Herausforderungen, mit denen Sie heute konfrontiert sind, sodass Ihr Unternehmen den Geschäftsbetrieb in kürzester Zeit wieder aufnehmen kann.

HP Priority Services sind für gewerbliche HP Kundinnen und Kunden mit IT-Helpdesks verfügbar. HP Priority Services sind in drei Angebotsstufen erhältlich:

- HP Priority Access<sup>1</sup>
- HP Priority Access Plus<sup>2</sup>
- HP Priority Management<sup>3</sup>
- HP Priority Management Plus<sup>4</sup>

Die Aktivierung von Priority Services beginnt innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum.

## Service-Highlights

### HP Priority Access<sup>1</sup>

- Bietet erstklassigen Zugang zu hochqualifizierten Remote Support Managerinnen und Managern und fortschrittlichen Tools, um Ihre Supportanforderungen zu beschleunigen und die Produktivität Ihres Helpdesks zu verbessern
- Verkürzung der Dauer von Telefongesprächen mit dem Helpdesk durch die Nutzung von internen Diagnosen für die effiziente Durchführung von Reparaturen und Lösung von Problemen
- Bietet ein weltweit einheitliches Erlebnis, das in 57 Ländern und über 20 Sprachen erhältlich ist
- Zugriff auf spezielle Online-Tools für das Management von Supportfällen

### HP Priority Access Plus<sup>2</sup>

- Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service
- Stellt eine dedizierte, globale Remote Support Managerin bzw. einen dedizierten globalen Remote Support Manager bereit, die/der Ihren Supportbedarf reaktiv verwaltet
- Leistungsberichte auf vierteljährlicher Basis

### HP Priority Management<sup>3</sup>

- Sie beinhalten alle Leistungsmerkmale des Priority Access- und des Priority Access Plus Service, mit Ausnahme einer zugewiesenen Remote Global Support Managerin bzw. eines zugewiesenen Remote Global Support Managers. Stattdessen stellt er einen HP Global Support Managerin bzw. einen Global Support Manager bereit, der in der Region des Hauptsitzes der Kundin bzw. des Kunden ansässig ist und Ihre Supportanforderungen proaktiv überwacht und verwaltet sowie maximal viermal jährlich zum Standort der Kundin bzw. des Kunden reist, wie während der Planung des proaktiven Supports festgelegt.
- Liefert Ersatzteile nach Priorität zur Verkürzung von Ausfallzeiten, damit Sie Ihre Geschäftstätigkeit schneller wiederaufnehmen können<sup>5,6</sup>
- Bietet Leistungsüberwachung der Installationsbasis, Berichterstattung auf Führungsebene und proaktive Supportplanung, um ein erstklassiges Supporterlebnis zu liefern

### HP Priority Management Plus<sup>4</sup>

- Beinhaltet alle Funktionen des Priority Management sowie eine dedizierte HP-Technikexpertin bzw. einen dedizierten HP-Technikexperten, die/der sich um Ihre technischen Supportanforderungen kümmert
- Bietet proaktiven technischen Support für Konten, Produkt- und Toolschulungen, technisches Eskalationsmanagement und proaktives Bereitstellungsmanagement.

# Service Merkmale und Lieferspezifikationen

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Global Support Managerinnen und Manager	●	●	●	●
Globales Erlebnis	●	●	●	●
Direkter Zugang	●	●	●	●
Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen	●	●	●	●
Remote Global Support Managerin bzw. Remote Global Support Manager		●		
Verwaltung von Vorfällen		●	●	●
Monatliche Leistungsberichte			●	●
Vierteljährliche Leistungsberichte		●	●	●
Zugewiesene Global Support Managerin bzw. zugewiesener Global Support Manager			●	●
Proaktiver Support-Plan			●	●
Problemmanagement			●	●
Priorisierung von Reparaturarbeiten <sup>5,6</sup>			●	●
Ersatzteillieferung nach Priorität <sup>5,6</sup>			●	●
Performance-Management			●	●
Vierteljährliche Leistungsbeurteilungen		●	●	●
Persönlich			●	●
Berichterstattung an die Führungsebene			●	●
Zugewiesene technische Expertinnen und Experten				●
Proaktiver technischer Support				●
Produkt- und Tools-Schulungen				●
Technisches Eskalationsmanagement				●
Proaktives Endpunktmanagement				●

Tabelle 1. Leistungsmerkmale von HP Priority Access

Leistungsmerkmal	Servicedetails
Globale Support Managerinnen und Manager	Dieses Leistungsmerkmal ist nicht für Endanwenderinnen und Endanwender, sondern für IT-Expertinnen und -Experten vorgesehen und nutzt die von der Kundin bzw. vom Kunden durchgeführte Diagnose unter Umgehung der Standardschritte zur Fehlerbeseitigung. Im Vergleich zum standardmäßigen HP Remote-Support lässt sich so die Gesprächsdauer bei Supportanrufen um bis zu 30 Prozent verkürzen.
Globales Erlebnis	Der Service zeichnet sich durch weltweit einheitliche Standards in beinahe 60 Ländern und mehr als 20 Sprachen aus. Länderspezifische Informationen finden Sie im Abschnitt „Geografische Abdeckung“.

Direkter Zugang	Die IT-Helpdesk-Teams des der Kundin bzw. des Kunden erhalten über eine gebührenfreie Rufnummer und eine individuelle PIN Zugang zu speziell geschulten IT-Support-Expertinnen und -Experten von HP.
Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen	Dieser Service bietet Support-Tools mit webbasierter Übermittlung und Überwachung von Lösungen. Das <b>MyHPSupport Tool</b> bietet rund um die Uhr <sup>7</sup> Zugang und ermöglicht der Kundin bzw. dem Kunden bzw. der Kundin das Übermitteln und Verwalten von Supportfällen über das Internet.  Weitere Zugangsinformationen sind in den Onboarding-Informationen enthalten, die der Kundin bzw. dem Kunden beim Kauf zugesandt werden.

Tabelle 2. Leistungsmerkmale von HP Priority Access Plus

Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service, wie in Tabelle 1 aufgeführt, sowie:

Leistungsmerkmal	Servicedetails
Zugewiesene Remote Global Support Managerin bzw. zugewiesener Remote Global Support Manager	Eine dedizierte Remote-Support-Expertin bzw. ein dedizierter Remote-Support-Experte erfüllt die Supportanforderungen der Kundin bzw. des Kunden.
Verwaltung von Vorfällen	Eine dedizierte Remote-Support-Expertin bzw. ein dedizierter Remote-Support-Experte erfüllt reaktiv die Supportanforderungen der Kundin bzw. des Kunden, wenn mithilfe der Standard-Supportverfahren keine Lösung gefunden werden konnte.
Vierteljährlicher Leistungsbericht	Berichterstattung an die Führungsebene der Kundin bzw. des Kunden mit Bewertungen der individuellen Produktqualität und des Servicestatus der Kundin bzw. des Kunden.

Tabelle 3. Leistungsmerkmale von HP Priority Management

Dieser Service beinhaltet alle Leistungsmerkmale von HP Priority Access und HP Priority Access Plus, die in Tabelle 1 und 2 aufgeführt sind, mit Ausnahme der Zuweisung einer Remote Global Support Managerin bzw. eines Remote Global Support Managers. Zudem beinhaltet er Folgendes:

Leistungsmerkmal	Servicedetails
Zugewiesene Global Support Managerin bzw. zugewiesener Global Support Manager	Der Kundin bzw. dem Kunden wird ein HP Global Support Manager zugeordnet, der für die Erfüllung seiner/ihrer globalen Supportanforderungen zuständig ist.  Bei der Global Support Managerin bzw. beim Global Support Manager handelt es sich um einen intensiv geschulten Experten bzw. eine intensiv geschulte Expertin mit umfassenden Kenntnissen über das Kundenunternehmen und die strategischen IT-Anforderungen. Die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager befindet sich in derselben geografischen Region wie der Hauptsitz der Kundin bzw. des Kunden, ist auf die Anforderungen der Unternehmensleitung ausgerichtet und trifft strategische Supportentscheidungen. Wenn ein Problem auftritt, das besondere Aufmerksamkeit erfordert, ist die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager innerhalb von HP die einzige Ansprechpartnerin bzw. der einzige Ansprechpartner der Kundin bzw. des Kunden. In dieser Funktion kann die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager die Reaktionen der HP Service-Expertinnen und -Experten so abstimmen, dass eine schnelle und effektive Umsetzung der individuellen Kundenanforderungen ermöglicht wird. Die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager besucht den Kundenstandort höchstens viermal jährlich. Jeder Besuch dient der proaktiven Supportplanung.

Proaktiver Support-Plan	Die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager von HP arbeitet mit der Kundin bzw. dem Kunden zusammen, um deren bzw. dessen geschäftliche und strategische IT-Anforderungen zu verstehen, und entwirft und implementiert dann einen proaktiven Supportplan, der auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zugeschnitten ist. Sobald die Kundin bzw. der Kunde diesen Service erwirbt, trifft sich die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager von HP mit dieser bzw. diesem und dem HP-Kundenteam, um sich ein umfassendes Bild von den geschäftlichen und IT-Anforderungen der Kundinnen und Kunden zu machen. Dazu gehören auch eine Überprüfung und Dokumentation der geografischen Präsenz, der Berechtigungen, SLAs und speziellen Supportanweisungen.
Problemmanagement	Die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager überwacht regelmäßig wichtige betriebliche Leistungsindikatoren und vergleicht die Ergebnisse mit den von der Kundin bzw. vom Kunden erreichten Zielen. Durch regelmäßige Kundenaktualisierungen ermöglicht dieser Service eine sorgfältige Ursachenanalyse, korrektive Maßnahmenpläne und die Zeitpläne für Lösungen.
Ersatzteillieferung nach Priorität <sup>5,6</sup>	Unabhängig davon, ob die Kundin bzw. der Kunde von einer Naturkatastrophe oder alltäglichen technischen Problemen betroffen ist, bietet diese Funktion proaktiven, priorisierten Zugriff auf Teile, die die Betriebszeiten für die Anwenderinnen und Anwender verbessern. Bei einem Mangel an Ersatz-/Reparaturteilen werden Bestellungen von HP Priority Management-Kundinnen und -Kunden vorrangig bearbeitet, sobald das entsprechende Ersatzteil wieder erhältlich ist. Darüber hinaus können Support-Teams auch auf ungewöhnliche Methoden zurückgreifen, um die von diesen Kundinnen und Kunden benötigten Teile bereitzustellen, wie beispielsweise interne Beschaffungsquellen, beschleunigte Werklieferungen und Einkäufe bei Zwischenhändlerinnen und -händlern.
Reparatur nach Priorität <sup>5,6</sup>	Dieser Service bietet die Handhabung oder Planung von Reparaturen, abhängig von der Basisgarantie oder dem für das Gerät registrierten HP Care Pack für Schäden/Reparaturen. Es erfolgt keine Änderung oder Hochstufung der Garantie oder des HP Care Packs in Verbindung mit dem jeweiligen Gerät.
Performance-Berichte	Dieser Service bietet Berichte für die Unternehmensleitung mit Bewertungen der individuellen Produktqualität und des Servicestatus der Kundin bzw. des Kunden sowie regelmäßige Statusmeldungen zur Überwachung des Supportstatus der installierten Geräte.
Performance-Management	Service bietet monatliche und vierteljährliche Beurteilungen der Leistungsmetriken mit der Global Support Managerin bzw. dem Global Support Manager. Die Global Support Managerin bzw. der Global Support Manager bietet proaktive Beratung, um die Installation von Geräten zu unterstützen oder den optimalen Zustand und Produktivzeiten von Geräten sicherzustellen. Vierteljährliche zusammenfassende Leistungsberichte bieten Maßnahmenpläne zur Korrektur jedweder Abweichungen von den Zielen; monatliche offene und geschlossene Eskalationen beinhalten eine Problemzusammenfassung sowie Ursachen-Maßnahmenpläne (wenn erforderlich).

Tabelle 4. HP Priority Management Plus-Leistungsmerkmale

Dieser Service umfasst alle in den Tabellen 1 und 3 aufgeführten Funktionen von Priority Access und Priority Management.

Leistungsmerkmal	Servicedetails
Zugewiesene technische Expertinnen und Experten	<p>Der IT-Abteilung der Kundin bzw. des Kunden wird eine technische Expertin bzw. ein technischer Experte, die bzw. der sich in der Region der Kundin bzw. des Kunden befindet oder per Fernzugriff zugeschaltet wird, zugewiesen. Diese bzw. dieser ist für die Einhaltung der globalen technischen Supportanforderungen zuständig.</p> <p>Bei den technische Expertinnen und Experten von HP handelt es sich um hochqualifiziertes Fachpersonal, das das HP-Produktportfolio der Kundinnen und Kunden genau kennt. In Abstimmung mit den HP Global Customer Support Managerinnen und Managern (GCSM) und bei Bedarf werden regelmäßige technische Telefonate mit den Kundinnen und Kunden geführt und in die vierteljährliche Geschäftsüberprüfung von HP aufgenommen (auf lokaler Ebene gibt es regelmäßige Treffen mit den Kundinnen und Kunden).</p> <p>Wenn ein komplexes technisches Problem auftritt, koordinieren die technischen HP-Expertinnen und Experten die technische Reaktion, indem er oder sie die erforderlichen internen HP-Ressourcen abrufen und sich mit dem IT-Team der Kundin bzw. des Kunden über die Lösung austauscht.</p>
Proaktiver technischer Support	<p>Die technischen Expertinnen und Experten von HP stehen mit den Kundinnen und Kunden in Kontakt, um proaktive Empfehlungen (z. B. BIOS, Firmware, Treiber-Updates) abzugeben, um Probleme zu vermeiden und die Kundenflotten auf dem neuesten Stand zu halten.</p> <p>Die technischen Expertinnen und Experten von HP stehen mit den Kundinnen und Kunden in Kontakt und vertreten diese intern, um HP-interne Ressourcen für die Untersuchung systemischer technischer Probleme zu beauftragen und zu koordinieren.</p> <p>In dieser Funktion stellen sie die erforderlichen Servicedaten und Analysen zusammen, um die individuellen Kundenanforderungen schnell und effektiv zu erfüllen, basierend auf einem gründlichen Verständnis der Produktbasis.</p>
Produkt- und Toolschulungen	Erhältlich, um technische Produkthanfragen der IT-Abteilung der Kundinnen und Kunden zu beantworten und Schulungen zu technischen Tools von HP anzubieten.
Technisches Eskalationsmanagement	Fungiert als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung technischer Eskalationsuntersuchungen mit der IT-Abteilung der Kundinnen und Kunden, HP und Drittanbietern (falls erforderlich). Die technischen Expertinnen und Experten von HP werden die technische Untersuchung E2E mit Priorität durchführen, indem sie die richtigen HP-Ressourcen zusammenstellen und die erforderlichen technischen Meetings mit HP- und Kundenteilnehmenden ermöglichen. Darüber hinaus informieren sie die IT-Abteilung der Kundinnen und Kunden bei Bedarf rechtzeitig über Aktualisierungen.
Proaktives Endpunktmanagement	Bei der Einführung neuer Produkte achten die technischen Expertinnen und Experten von HP besonders darauf, sich mit den Kundinnen und Kunden über den Zeitplan für die Einführung neuer Produkte abzustimmen und sich rechtzeitig einzuschalten, um das Bild von der Einführung zu beurteilen und empfohlene Updates zur Vermeidung von Problemen bereitzustellen. Sie arbeiten außerdem mit den Kundinnen und Kunden zusammen, um während der Bereitstellung auf Probleme aufmerksam zu machen und diese nach der Bereitstellung zu überwachen.

# Abdeckung<sup>8</sup>

HP Priority Services sind mit einer Laufzeit von 1, 2, 3, 4 oder 5 Jahren erhältlich. Die Laufzeit ist in der Beschreibung des gewählten Pakets angegeben.

HP Priority Services sind in fast 60 Ländern erhältlich. Diese sind nachstehend aufgeführt. Änderungen der geografischen Standorte und Sprachen vorbehalten.

Region	Länder
Nord- und Südamerika	Anguilla, Antigua und Barbuda, Argentinien, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasilien, Britische Jungferninseln, Kanada, Kaimaninseln, Chile, Kolumbien, Costa Rica, Dominica, Dominikanische Republik, Ekuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Mexiko, Montserrat, Niederländische Antillen, Panama, Peru, Puerto Rico, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, Saint-Pierre und Miquelon, Saint Vincent/Grenadinen, Surinam, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicosinseln, Uruguay, Vereinigte Staaten, Amerikanische Jungferninseln.
Europa, Naher Osten und Afrika <sup>8</sup>	Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Ägypten, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Luxemburg, Marokko, Niederlande, Nigeria, Norwegen, Polen, Portugal, Katar, Saudi Arabien, Slowakei, Slowenien, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigtes Königreich
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan	Australien, China, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Neuseeland, Philippinen, Singapur, Südkorea, Taiwan, Thailand

## Unterstützte Sprachen<sup>9</sup>

Indonesisch	Englisch	Ungarisch	Norwegisch	Spanisch
Kantonesisch	Finnisch	Italienisch	Polnisch	Schwedisch
Tschechisch	Französisch	Japanisch	Portugiesisch	Türkisch
Dänisch	Deutsch	Koreanisch	Slowakisch	Thai
Niederländisch	Hindi	Mandarin		

# Mitwirkungspflicht der Kundinnen und Kunden

Wenn die Kundin bzw. der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nach dem Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der beschriebenen Art und Weise bereitzustellen oder ii) berechtigt, die Bereitstellung der Services der Kundin bzw. dem Kunden gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Bereitstellen einer genauen Schätzung der gesamten installierten HP Geräte mit einer gültigen HP Garantie, einem Care Pack oder einem Hardware-Service-Vertrag
- Führen Sie vor einem Support-Vorfall intern eine Diagnose und Fehlerbehebung durch
- Während eines Supportfalls muss ein von der Kundin bzw. vom Kunden benannter Support-Ansprechpartner Folgendes durchführen:
  - Bereitstellen aller Informationen, die HP benötigt, um zeitnahen und professionellen Support zu erbringen sowie das Maß der Supportberechtigung zu bestimmen
  - Die Kundin bzw. der Kunde führt auf Verlangen von HP zusätzliche angemessene Aktivitäten durch, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern.

# Voraussetzungen

HP verlangt, dass Kundinnen und Kunden beim Kauf von HP Priority Services 100 Prozent ihrer durch die Garantie abgedeckten installierten HP PCs und gewerblichen Drucker einschließen.

Die Kundin bzw. der Kunde muss über eine IT-Abteilung verfügen oder mit einem von ihm autorisierten Anbieter von IT-Helpdesk-Services zusammenarbeiten, um Hardware-Diagnosen bei technischen Problemen in Verbindung mit HP Geräten durchzuführen. Nur die IT-Helpdesk-Expertin/der IT-Helpdesk-Experte oder die entsprechende Mitarbeiterin bzw. der entsprechende Mitarbeiter eines von der Kundin bzw. vom Kunden autorisierten Partners sind berechtigt, Supportanfragen an HP Priority Services zu richten.

Kundinnen und Kunden, die HP Priority Access kaufen, müssen über mindestens 250 installierte von der Garantie abgedeckte HP PCs und/oder gewerbliche Drucker verfügen.

Kundinnen und Kunden, die den HP Priority Access Plus Service erwerben, müssen über mindestens 1000 installierte von der Garantie abgedeckte HP PCs verfügen.

Kundinnen und Kunden, die HP Priority Management erwerben, müssen über eine Installationsbasis von mindestens 10.000 gewerblich genutzten PCs oder 1.000 gewerblich genutzten Druckern verfügen.

Kundinnen und Kunden, die HP Priority Management Plus erwerben, müssen über eine Installationsbasis von mindestens 10.000 gewerblich genutzten PCs oder 2.000 gewerblich genutzten Druckern verfügen.

HP behält sich das Recht vor, die durch die Garantie abgedeckten installierten Bestandsgeräte routinemäßig zu prüfen, um sicherzustellen, dass die Bestandsgröße richtig angegeben wurde.

# Ausschlüsse

Unter anderem ist von diesem Service Folgendes ausgeschlossen:

- Hardware ohne gültige HP Garantie, gültiges HP Care Pack oder Hardware-Service-Vertrag (mit Ausnahme der Anmerkungen im Abschnitt „Service-Voraussetzungen“)
- Beheben von Hardware-bedingten Problemen, die bei Verifizierungstests auftreten, sofern nicht durch eine gültige HP Garantie oder einen entsprechenden HP Supportvertrag für Hardware abgedeckt
- Services, die benötigt werden, weil es die Kundin bzw. der Kunde versäumt hat, ihr bzw. ihm von HP bereitgestellte Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System zu implementieren
- Services, die erforderlich sind, weil es die Kundin bzw. der Kunde versäumt hat, zuvor von HP empfohlene präventive Maßnahmen umzusetzen
- Services, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren
- Jedwede Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden

# Servicevoraussetzungen

Nur HP PC- und gewerbliche Drucker-Produkte sowie Produkte sowie von HP unterstützte Produkte, die von HP oder einem autorisierten HP Händler verkauft wurden, erfüllen die Voraussetzungen; der Service ist auf die folgenden PC-Produkte beschränkt: Desktop-PCs, Notebooks, Workstations, Einzelhandels-POS-Produkte und Thin Clients. HP Monitore werden in das jeweilige Desktop- oder Workstation-Produkt eingeschlossen.

Die Kundin bzw. der Kunde benötigt eine gültige HP Garantie, ein HP Care Pack oder einen Hardware-Service-Vertrag für jede Hardware, für die dieser Service erbracht wird.

# Bestellinformationen

Für weitere Informationen oder zur Bestellung von HP Priority Services wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner bzw. Ihre lokale HP Ansprechpartnerin.

PC-Teilenummer	Beschreibung	Druckerteilenummer	Beschreibung
U80M5E	HP Priority Access PC-Service, 250+ Plätze - 1 Jahr	U1PB1E	HP Priority Access Print - 1 Jahr
U80LYE	HP Priority Access PC-Service, 250+ Plätze - 2 Jahre		
U80M6E	HP Priority Access PC-Service, 250+ Plätze - 3 Jahre	U1PB2E	HP Priority Access Print - 3 Jahre
U80M1E	HP Priority Access PC-Service, 250+ Plätze - 4 Jahre	U4ZX6E	HP Priority Access Print - 4 Jahre
U80M2E	HP Priority Access PC-Service, 250+ Plätze - 5 Jahre	U4ZX7E	HP Priority Access Print - 5 Jahre
U80M9E	HP Priority Access Plus PC-Service, 1000+ Plätze - 1 Jahr	U9DB6E	HP Priority Access Plus Print - 1 Jahr
U80LZE	HP Priority Access Plus PC-Service, 1000+ Plätze - 2 Jahre		
U80MBE	HP Priority Access Plus PC-Service, 1000+ Plätze - 3 Jahre	U9DB7E	HP Priority Access Plus Print - 3 Jahre
U80MCE	HP Priority Access Plus PC-Service, 1000+ Plätze - 4 Jahre	U9DB8E	HP Priority Access Plus Print - 4 Jahre
U80MDE	HP Priority Access Plus PC-Service, 1000+ Plätze - 5 Jahre	U9DB9E	HP Priority Access Plus Print - 5 Jahre
U80M7E	HP Priority Managements PC-Service, 5000+ Plätze - 1 Jahr	U1PB3E	HP Priority Management Print - 1 Jahr
U80M0E	HP Priority Managements PC-Service, 5000+ Plätze - 2 Jahre		
U80M8E	HP Priority Managements PC-Service, 5000+ Plätze - 3 Jahre	U1PB4E	HP Priority Management Print - 3 Jahre
U80M3E	HP Priority Managements PC-Service, 5000+ Plätze - 4 Jahre	U4ZX8E	HP Priority Management Print - 4 Jahre
U80M4E	HP Priority Managements PC-Service, 5000+ Plätze - 5 Jahre	U4ZX9E	HP Priority Management Print - 5 Jahre
U62G2E	Priority Management Plus - 1 Jahr		
U62G3E	Priority Management Plus - 2 Jahre		
U62G4E	Priority Management Plus - 3 Jahre		
U62G5E	Priority Management Plus - 4 Jahre		
U64GFE	Priority Management Plus - 5 Jahre		

Weitere Informationen finden Sie unter: [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services)



1. HP Priority Access ist ab mindestens 250 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.
2. HP Priority Access Plus ist ab mindestens 1.000 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.
3. Für das HP Priority Management sind mindestens 10.000 gewerblich genutzte PCs oder 1.000 gewerblich genutzte Drucker erforderlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.
4. Für das HP Priority Management Plus sind mindestens 10.000 gewerblich genutzte PCs oder 2.000 gewerblich genutzte Drucker erforderlich. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Gewährleistung oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.
5. Die Priorisierung von Teilen und Reparaturen variiert je nach Markt.
6. Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Einzelheiten finden Sie unter <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die der Kundin bzw. dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.
7. Telefonischer Support rund um die Uhr ist nur in englischer Sprache verfügbar.
8. HP Priority Management Plus ist nur in den Regionen Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA) verfügbar
9. Sprachunterstützung ist nur über Remote-Agenten verfügbar, während die Unterstützung für SDM/TCAMs je nach Land variieren kann.