

HP-jeve prednostne storitve

Pregled storitve

HP-jeve prednostne storitve so zasnovane, da izboljšajo učinkovitost informacijskih tehnologij v podjetjih, pri čemer sodelujejo z vašim osebjem IT po vsem svetu in vaši organizaciji zagotavljajo vrhunsko globalno podporo. HP-jeve prednostne storitve so podporne storitve za informacijske tehnologije, ki vključujejo HP-jevega vodjo globalne podpore na daljavo in/ali HP-jevega vodjo globalne podpore, ki proaktivno načrtuje in upravlja vaše potrebe po IT-podpori ter zagotavlja tehnično podporo za izboljšanje storilnosti in učinkovitosti vaših virov službe za pomoč. HP se osredotoča na vaše potrebe z zagotavljanjem storitev in podpore, zasnovane za obravnavanje tehnoloških izzivov, s katerimi se soočate danes, tako da lahko vaše podjetje hitro nadaljuje s poslovanjem.

HP-jeve prednostne storitve so na voljo HP-jevim poslovnim strankam s službami za podporo za informacijske tehnologije. HP-jeve prednostne storitve so na voljo na štirih ravneh:

- HP-jeva storitev Priority Access¹
- HP-jeva storitev Priority Access Plus²
- HP-jeva storitev Priority Management³
- HP-jeva storitev Priority Management Plus⁴

Postopek aktivacije HP-jevih prednostnih storitev se bo začel v 30 dneh po nakupu.

Značilnosti storitve

HP-jeva storitev Priority Access¹

- Zagotavlja vrhunski dostop do visokokvalificiranih agentov podpore na daljavo in naprednih orodij za pospešitev obravnavanja vaših potreb po podpori in izboljšanje storilnosti službe za podporo.
- Skrajša čas telefonskih klicev službe za pomoč, saj izkorišča interno diagnostiko, ki učinkovito obdela popravila in razrešuje težave.
- Zagotavlja globalno dosledno izkušnjo, ki je na voljo v 57 državah in več kot 20 jezikih.
- Zagotavlja dostop do posebnih spletnih orodij za upravljanje primerov.

HP-jeva storitev Priority Access Plus²

- Vključuje vse funkcije storitve Priority Access
- Zagotovi namenskega agenta globalne podpore na daljavo za odzivno upravljanje vaših potreb po podpori.
- Vključuje četrtletno poročanje o uspešnosti.

HP-jeva storitev Priority Management³

- Vključuje vse funkcije storitev Priority Access in Priority Access Plus Service razen dodeljenega agenta za globalno podporo na daljavo. Namesto tega vključuje vodjo globalne podpore, ki se nahaja v regiji strankinega sedeža in proaktivno spremlja ter upravlja vaše potrebe po podpori in bo potoval največ štirikrat na leto strankino lokacijo, kot je opredeljeno med načrtovanjem proaktivne podpore.
- Omogoča prednostno obravnavo rezervnih delov za skrajšanje izpadov in hitrejšo nadaljevanje poslovanja.^{5,6}
- Zagotavlja spremljanje zmogljivosti nameščenih naprav, poročanje za odločevalce in načrt proaktivne podpore za zagotavljanje vrhunske izkušnje podpore.

HP-jeva storitev Priority Management Plus⁴

- Vključuje vse funkcije storitev Priority Management ter dodaja namenskega HP-jevega tehničnega strokovnjaka, ki upravlja vaše tehnične potrebe po podpori.
- Zagotavlja proaktivno tehnično podporo za stranko, usposabljanje za izdelke in orodja, upravljanje posredovanja tehničnih zahtevkov na višjo raven in proaktivno upravljanje uvaanja.

Značilnosti storitve in specifikacije dobave

	HP-jeva storitev Priority Access	HP-jeva storitev Priority Access Plus	HP-jeva storitev Priority Management	HP-jeva storitev Priority Management Plus
Agenti globalne podpore	●	●	●	●
Globalna izkušnja	●	●	●	●
Neposredni dostop	●	●	●	●
Spletna orodja za upravljanje primerov	●	●	●	●
Vodja globalne podpore na daljavo		●		
Upravljanje incidentov		●	●	●
Mesečno poročanje o uspešnosti			●	●
Četrtno poročanje o uspešnosti		●	●	●
Dodeljeni vodja globalne podpore			●	●
Načrt proaktivne podpore			●	●
Upravljanje težav			●	●
Prednostna popravila ^{5,6}			●	●
Prednostna obravnava rezervnih delov ^{5,6}			●	●
Upravljanje uspešnosti			●	●
Četrtni pregledi uspešnosti za vodstvo		●	●	●
Osebno			●	●
Poročanje za vodstvo			●	●
Dodeljeni tehnični strokovnjak				●
Proaktivna tehnična podpora				●
Usposabljanje za izdelke in orodja				●
Upravljanje posredovanja tehničnih zahtevkov na višjo raven.				●
Proaktivno upravljanje uvažanja				●

Razpredelnica 1: Značilnosti HP-jeve storitve Priority Access

Značilnost	Specifikacije dobave
Agenti globalne podpore	Storitev ni namenjena končnim uporabnikom, temveč podpora strokovnjakom za IT. Izkorišča strankino diagnostiko primera, s čimer se izognete standardnim korakom odpravljanja težav in prihranite do 30 odstotkov časa pri klicih za podporo v primerjavi s standardno oddaljeno podporo HP.
Globalna izkušnja	Ta značilnost zagotavlja globalno dosledno izkušnjo v skoraj 60 državah in več kot 20 jezikih. Glejte razdelek "Geografska pokritost" za informacije o posameznih državah.
Neposredni dostop	Strankine ekipe za podporo IT prejmejo dostop do posebej usposobljenih strokovnjakov IT družbe HP z brezplačno telefonsko številko in enolično številko PIN.

Spletna orodja za upravljanje primerov	Ta značilnost ponuja podporna orodja z rešitvami za spletno oddajanje primerov in sledenje. Podporno orodje MyHP zagotavlja dostop 24 ur na dan 7 dni v tednu⁷ in stranki omogoča oddajanje in upravljanje primerov podpore prek interneta. Dodatne informacije o dostopu so vključene v informacije ob uvedbi programa, ki jih stranka prejme ob nakupu.
--	--

Razpredelnica 2: Značilnosti HP-jeve storitve Priority Access Plus

Ta storitev vključuje vse značilnosti HP-jeve storitve Priority Access, navedene v razpredelnici 1, kot tudi:

Značilnost	Specifikacije dobave
Dodeljeni agent globalne podpore na daljavo	Ta značilnost zagotavlja namenskega strokovnjaka za podporo na daljavo, ki bo upravljal in izpolnjeval strankine potrebe po podpori.
Upravljanje incidentov	Ta značilnost zagotavlja namenskega strokovnjaka za podporo na daljavo, ki bo odzivno upravljal in izpolnjeval strankine potrebe po podpori, ko standardni postopki podpore ne uspejo.
Četrtno poročanje o uspešnosti	Ta značilnost zagotavlja poročanje za vodstvo z oceno edinstvene kakovosti izdelka stranke in stanja storitve.

Razpredelnica 3: Značilnosti HP-jeve storitve Priority Management

Ta storitev vključuje vse funkcije HP-jevih storitev Priority Access in Priority Access Plus, navedenih v razpredelnicah 1 in 2, razen dodeljenega agenta za globalno podporo. Poleg tega vključuje naslednje:

Značilnost	Specifikacije dobave
Dodeljeni vodja globalne podpore	Stranki bo dodeljen HP-jev vodja globalne podpore, ki je odgovoren za izpolnjevanje potreb po globalni podpori. Vodja globalne podpore je visoko usposobljen strokovnjak, ki temeljito razume strankine poslovne in strateške zahteve glede informacijskih tehnologij. Vodja globalne podpore se nahaja v isti geografski regiji kot sedež stranke, je usklajen z izvršnim vodstvom stranke in sprejema strateške odločitve o podpori. Če se pojavi težava, ki zahteva posebno pozornost, bo vodja globalne podpore deloval kot edina kontaktna točka stranke znotraj HP-ja. V tej vlogi lahko vodja globalne podpore uskladi HP-jeve servisne strokovnjake, da hitro in učinkovito obravnavajo edinstvene zahteve stranke. HP-jev vodja globalne podpore bo potoval na lokacijo stranke največ štirikrat na leto. Namen vsakega obiska je treba opredeliti kot del načrtovanja proaktivne podpore.
Načrt proaktivne podpore	HP-jev vodja globalne podpore bo sodeloval s stranko, da bi razumel strankine poslovne in strateške IT zahteve, nato pa bo zasnoval in uvedel načrt proaktivne podpore, prilagojen izpolnjevanju potreb stranke. Ko stranka kupi to storitev, se bo HP-jev vodja globalne podpore srečal s stranko in HP-jevo ekipo za skrb za stranke, da bi temeljito razumel strankine poslovne in tehnološke zahteve, vključno s pregledom in dokumentacijo o strankini geografski prisotnosti, upravičenjih, dogovorih o ravni storitve in posebnih navodilih za podporo.
Upravljanje težav	HP-jev vodja globalne podpore redno spremlja ključne kazalnike operativne uspešnosti in sledi rezultatom glede na postavljene cilje stranke. Z rednimi posodobitvami, ki jih zagotovi stranka, ta možnost zagotavlja temeljito analizo vzrokov, načrte popravnih ukrepov in časovne načrte za reševanje.

Prednostna obravnava rezervnih delov ^{5,6}	Ne glede na to, ali je stranka doživela naravno katastrofo ali vsakodnevne tehnične težave, ta možnost stranki zagotavlja proaktiven prednostni dostop do rezervnih delov, ki izboljšajo čas neprekinjenega delovanja sistemov za končne uporabnike. V primeru pomanjkanja nadomestnih delov/delov za popravilo bo izpolnjevanje naročil za stranke s HP-jevo storitvijo Priority Management prednostno obravnavano, ko bodo zaloge na voljo. Poleg tega lahko podporne ekipe uporabijo izjemne metode za pridobivanje zaloge za te stranke, kar med drugim vključuje interno pridobivanje delov, pospešene dobave iz tovarn in nakupe pri posrednikih.
Prednostna popravila ^{5,6}	Ta značilnost zagotavlja prednostno popravilo ali načrtovanje, odvisno od osnovne garancije ali podpornega paketa HP Care Pack za popravila, ki je registriran na enoto. Ta značilnost ne spremeni ali izboljša garancije ali paketa HP Care Pack, ki je dodan posamezni enoti.
Poročanje o uspešnosti	Ta značilnost zagotavlja poročanje vodstvu z oceno edinstvene kakovosti izdelka stranke in stanja storitve, kot tudi redna sporočila o stanju za spremljanje podpore za nameščene naprave.
Upravljanje uspešnosti	Ta značilnost omogoča mesečne in četrtnetne preglede s HP-jevim vodjo globalne podpore za povzetek meril uspešnosti. HP-jev vodja globalne podpore bo zagotovil proaktivno upravljanje nasvetov za pomoč pri namestitvi naprav ali za zagotavljanje optimalnega stanja in delovanja naprav. Četrtnetni povzetki poročil o uspešnosti zagotavljajo načrte aktivnosti za obravnavo morebitnih odstopanj od ciljev; pregled mesečno odprtih in zaprtih posredovanj zahtevkov vključujejo povzetek težave in načrte aktivnosti za odpravljanje glavnih vzrokov (po potrebi).

Razpredelnica 4: Značilnosti storitve HP Priority Management Plus

Ta storitev vključuje vse značilnosti storitev Priority Access in Priority Management, navedenih v razpredelnicah 1 in 3.

Značilnost	Specifikacije dobave
Dodeljeni tehnični strokovnjak	HP-jev tehnični strokovnjak, oddaljen ali v regiji stranke, odgovoren za izpolnjevanje globalnih potreb po tehnični podpori, bo dodeljen oddelku IT za stranke. HP-jev tehnični strokovnjak je visoko usposobljen strokovnjak, ki temeljito pozna portfelj izdelkov HP, uporabljenih pri stranki. V sodelovanju s HP-jevim vodjem globalne podpore strankam (GCSM) in po potrebi bo vzpostavil redne tehnične klice s stranko in sodeloval pri HP-jevem četrtnem poslovnem pregledu strank (če je predstavnik lociran lokalno, se bo redno sestal s stranko) Če se pojavi zapletena tehnična težava, bo HP-jev tehnični strokovnjak usklajeval tehnični odziv tako, da bo uporabil zahtevane HP-jeve notranje vire in pri strankini ekipi IT preveril napredek rešitve.
Proaktivna tehnična podpora	HP-jev tehnični strokovnjak bo vzdrževal komunikacijo s stranko za proaktivna priporočila (npr. posodobitve BIOS-a, vdelane programske opreme, gonilnikov) z namenom preprečevanja težav in posodabljanja opreme stranke. HP-jev tehnični strokovnjak vzdržuje komunikacijo s stranko in interno zastopa stranko, da vključi in usklajuje HP-jeve notranje vire za preiskavo sistemskih tehničnih težav. V tej vlogi zbira potrebne servisne podatke in zahtevane analize za hitro in učinkovito obravnavo strankinih edinstvenih zahtev na podlagi temeljitega razumevanja naročnikove baze izdelkov.

Usposabljanje za izdelke in orodja	Na voljo za pomoč pri obravnavanju tehničnih poizvedb o izdelkih oddelka IT stranke in zagotavljanje usposabljanja o HP-jevih tehničnih orodjih.
Upravljanje posredovanja tehničnih zahtevkov na višjo raven	Deluje kot enotna kontaktna točka za upravljanje preiskave posredovanja tehničnih zahtevkov na višjo raven z oddelkom IT za stranke, HP-jem in tretjo osebo (če je potrebno). HP-jev tehnični strokovnjak bo prednostno vodil tehnično preiskavo med podjetjema (E2E) tako, da bo pridobil prave HP-jeve vire in omogočil potrebne tehnične sestanke s HP-jem in udeleženci stranke. Poleg tega bo po potrebi zagotavljal pravočasne informacije za ekipo IT pri stranki.
Proaktivno upravljanje uvajanja	Posebna pozornost med uvajanjem novih izdelkov. HP-jev tehnični strokovnjak se mora uskladiti s strankinim časovnim načrtom za uvajanje novih izdelkov in se pravočasno vključiti za pregled namestitvene slike pred uvajanjem ter zagotoviti priporočene posodobitve za pomoč pri preprečevanju težav. Poleg tega sodeluje s stranko in je pozoren na težave med uvajanjem ter spremlja zadeve v obdobju po uvajanju.

Kritje⁸

HP-jeve storitve Priority Service so na voljo z 1-, 2-, 3-, 4- ali 5-letnim trajanjem kritja. Trajanje kritja je navedeno v opisu izbranega paketa.

HP-jeve prednostne storitve so na voljo v skoraj 60 državah, navedenih v nadaljevanju. Geografske lokacije in jeziki se lahko spremenijo.

Regija	Države
Amerika	Angvila, Antigva in Barbuda, Argentina, Aruba, Bahami, Barbados, Brazilija, Britanski Deviški otoki, Kanada, Kajmanski otoki, Čile, Kolumbija, Kostarika, Dominika, Dominikanska republika, Ekvador, Grenada, Gvatemala, Gvajana, Haiti, Honduras, Jamajka, Mehika, Montserrat, Nizozemski Antili, Panama, Peru, Portoriko, Saint Kitts in Nevis Angvila, Sveta Lucija, Sveta Peter in Mihael, Sveti Vincencij in Grenadini, Surinam, Trinidad in Tobago, Turks in Caicos, Urugvaj, Združene države, Ameriški Deviški otoki
Evropa, Bližnji vzhod in Afrika ⁸	Avstrija, Belgija, Češka, Danska, Egipt, Finska, Francija, Nemčija, Grčija, Madžarska, Islandija, Irska, Izrael, Italija, Luksemburg, Maroko, Nizozemska, Nigerija, Norveška, Poljska, Portugalska, Katar, Savdska Arabija, Slovaška, Slovenija, Južna Afrika, Španija, Švedska, Švica, Turčija, Združeni arabski emirati, Združeno kraljestvo
Tihomorska Azija in Japonska	Avstralija, Kitajska, Hong Kong, Indija, Indonezija, Japonska, Malezija, Nova Zelandija, Filipini, Singapur, Južna Koreja, Tajvan, Tajska

Podprti jeziki⁹

Bahasa
Kantonščina
Češčina
Danščina
Nizozemščina

Angleščina
Finščina
Francoščina
Nemščina
Hindi

Madžarščina
Italijanščina
Japonščina
Korejščina
Mandarinščina

Norveščina
Poljščina
Portugalščina
Slovaščina

Španščina
Švedščina
Turščina
Tajščina

Odgovornosti stranke

Če stranka ne ravna v skladu z določenimi odgovornostmi stranke, HP ali HP-jev pooblaščen izvajalec storitve, po HP-jevi presoji, i) ne bo dolžan zagotoviti storitev, kot je opisano, ali ii) bo opravil takšne storitve na stroške stranke po veljavnih cenah časa in materiala.

Stranka bo:

- zagotovila natančno oceno vseh HP-jevih nameščenih naprav z veljavno HP-jevo garancijo, paketom Care Pack ali pogodbo o servisiranju strojne opreme;
- pred incidentom podpore interno izvedla odpravljanje težav in diagnostiko;
- med incidentom podpore zagotovila, da bo strankin imenovani kontakt za podporo opravil naslednje:
 - posredoval vse podatke, ki jih HP potrebuje, da lahko pravočasno in strokovno zagotovi podporo ter določi raven upravičenosti do podpore;
 - izvedel ostale razumne ukrepe, ki jih zahteva HP, da mu pomaga prepoznati ali odpraviti težave.

Predpogoji

HP zahteva, da stranke ob nakupu HP-jevih prednostnih storitev 100-odstotno pokrijejo nameščene HP-jeve osebne računalnike in komercialne tiskalnike, ki so zajeti v garancijo.

Stranka mora imeti oddelek za IT ali ponudnika storitev službe za pomoč IT, ki ga pooblasti stranka, ki izvaja diagnostiko strojne opreme za HP-jeve tehnične težave strankinega končnega uporabnika. Za podporo se bodo lahko obrnili na HP-jeve prednostne storitve samo strankin strokovnjak v službi za podporo IT ali strokovnjaki pooblaščenega partnerja stranke.

Stranke, ki kupijo HP-jevo storitev Priority Access, morajo imeti nameščenih vsaj 250 HP-jevih osebnih računalnikov in/ali komercialnih tiskalnikov v garanciji.

Stranke, ki kupijo storitev Priority Access Plus, morajo imeti nameščenih vsaj 1000 enot HP-jevih osebnih računalnikov v garanciji.

Stranke, ki kupijo HP-jevo storitev Priority Management, morajo imeti nameščenih vsaj 10.000 komercialnih osebnih računalnikov ali 1000 komercialnih tiskalnikov.

Stranke, ki kupijo HP-jevo storitev Priority Management Plus, morajo imeti nameščenih vsaj 10.000 poslovnih osebnih računalnikov ali 2000 poslovnih tiskalnikov.

HP si pridržuje pravico do izvajanja običajnih revizij naročnikovih nameščenih naprav v garanciji, da zagotovi natančne podatke o številu naprav.

Izjeme

Iz te storitve so med drugim izključene naslednje dejavnosti:

- strojna oprema brez veljavne HP-jeve garancije, paketa HP Care Pack ali pogodbe o servisiranju strojne opreme (razen kot je navedeno v razdelku "Upravičenost do storitve");
- reševanje težav, povezanih s strojno opremo, ki so se pojavile med postopkom preizkušanja preverjanja, razen če jih pokriva aktivna HP-jeva garancija ali veljavna HP-jeva pogodba o podpori za strojno opremo;
- storitve, ki so potrebne, ker stranka ne namesti ali uvede sistemskih popravkov, popravil ali posodobitev, ki jih je posredoval HP;
- storitve, ki so potrebne, ker stranka ni upoštevala HP-jevega predhodnega nasveta, s katerim bi preprečila težavo;

- storitve, ki so po mnenju HP-ja potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne, vdelane strojne ali programske opreme s strani oseba, ki ni HP-jevo osebe;
- katere koli storitve, ki niso jasno navedene v tem dokumentu.

Upravičenost do storitve

Upravičeni so samo HP-jevi osebni računalniki in komercialni tiskalniki ter izdelki, za katere zagotavlja podporo HP, ki jih prodaja HP ali HP-jev pooblaščen prodajalec; storitev je omejena na naslednje izdelke osebnih računalnikov: namizne računalnike, prenosne računalnike, delovne postaje, izdelke za uporabo v maloprodaji in lahke odjemalce. HP-jevi monitorji bodo priloženi namizni enoti ali enoti delovne postaje.

Stranka mora imeti veljavno HP-jevo garancijo, paket HP Care Pack ali pogodbo o servisiranju strojne opreme za katero koli strojno opremo, ki prejema to storitev.

Informacije o naročanju

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

Številka dela računalniške enote	Opis	Številka dela tiskalne enote	Opis
U80M5E	1-letna HP-jeva storitev Priority Access za osebne računalnike z več kot 250 uporabniki	U1PB1E	1-letna HP-jeva storitev Priority Access za tiskalnike
U80LYE	2-letna HP-jeva storitev Priority Access za osebne računalnike z več kot 250 uporabniki		
U80M6E	3-letna HP-jeva storitev Priority Access za osebne računalnike z več kot 250 uporabniki	U1PB2E	3-letna HP-jeva storitev Priority Access za tiskalnike
U80M1E	4-letna HP-jeva storitev Priority Access za osebne računalnike z več kot 250 uporabniki	U4ZX6E	4-letna HP-jeva storitev Priority Access za tiskalnike
U80M2E	5-letna HP-jeva storitev Priority Access za osebne računalnike z več kot 250 uporabniki	U4ZX7E	5-letna HP-jeva storitev Priority Access za tiskalnike
U80M9E	1-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za osebne računalnike z več kot 1000 uporabniki	U9DB6E	1-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za tiskalnike
U80LZE	2-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za osebne računalnike z več kot 1000 uporabniki		
U80MBE	3-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za osebne računalnike z več kot 1000 uporabniki	U9DB7E	3-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za tiskalnike
U80MCE	4-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za osebne računalnike z več kot 1000 uporabniki	U9DB8E	4-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za tiskalnike
U80MDE	5-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za osebne računalnike z več kot 1000 uporabniki	U9DB9E	5-letna HP-jeva storitev Priority Access Plus za tiskalnike
U80M7E	1-letna HP-jeva storitev Priority Management za osebne računalnike z več kot 5000 uporabniki	U1PB3E	1-letna HP-jeva storitev Priority Management za tiskalnike
U80M0E	2-letna HP-jeva storitev Priority Management za osebne računalnike z več kot 5000 uporabniki		
U80M8E	3-letna HP-jeva storitev Priority Management za osebne računalnike z več kot 5000 uporabniki	U1PB4E	3-letna HP-jeva storitev Priority Management za tiskalnike
U80M3E	4-letna HP-jeva storitev Priority Management za osebne računalnike z več kot 5000 uporabniki	U4ZX8E	4-letna HP-jeva storitev Priority Management za tiskalnike

U80M4E	5-letna HP-jeva storitev Priority Management za osebne računalnike z več kot 5000 uporabniki	U4ZX9E	5-letna HP-jeva storitev Priority Management za tiskalnike
U62G2E	1-letna storitev Priority Management Plus		
U62G3E	2-letna storitev Priority Management Plus		
U62G4E	3-letna storitev Priority Management Plus		
U62G5E	4-letna storitev Priority Management Plus		
U64GFE	5-letna storitev Priority Management Plus		

Več informacij najdete na spletnem mestu hp.com/support-services.



1.

HP-jeva storitev Priority Access zahteva najmanj 250 HP-jevih osebnih računalnikov in/ali HP-jevih poslovnih tiskalnikov. Najmanjše število nameščenih naprav zahteva veljavno HP-jevo garancijo ali HP-jevo podaljšano servisno pogodbo za strojno opremo.
2.

HP-jeva storitev Priority Access Plus zahteva najmanj 1000 HP-jevih osebnih računalnikov in/ali HP-jevih poslovnih tiskalnikov. Najmanjše število nameščenih naprav zahteva veljavno HP-jevo garancijo ali HP-jevo podaljšano servisno pogodbo za strojno opremo.
3.

HP-jeva storitev Priority Management zahteva vsaj 10.000 komercialnih osebnih računalnikov ali 1000 poslovnih tiskalnikov. Najmanjše število nameščenih naprav zahteva veljavno HP-jevo garancijo ali HP-jevo podaljšano servisno pogodbo za strojno opremo.
4.

HP-jeva storitev Priority Management Plus zahteva najmanj 10.000 poslovnih osebnih računalnikov ali 2000 poslovnih tiskalnikov. Najmanjše število nameščenih naprav zahteva veljavno HP-jevo garancijo ali HP-jevo podaljšano servisno pogodbo za strojno opremo.
5.

Določanje prednosti delov in prednostna popravila se razlikujejo glede na trg.
6.

Ravni storitev in odzivni časi v okviru storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo. Storitve lahko začnete uporabljati na dan nakupa strojne opreme. V veljavi so določene prepovedi in omejitve. Za podrobnosti obiščite spletno mesto <https://cpc2.ext.hp.com/>. Za HP-jeve storitve veljajo ustrezni HP-jevi storitveni pogoji in določbe, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko stranki pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki velja za HP-jev izdelek, nimajo nobenega vpliva.
7.

Podpora 24 ur na dan 7 dni v tednu je na voljo samo v angleščini.
8.

HP-jeva storitev Priority Management Plus je na voljo samo v regijah Evrope, Bližnjega vzhoda in Afrike (EMEA).
9.

Jezikovna podpora je na voljo samo prek oddaljenih agentov, medtem ko se podpora za SDM/TCAM lahko razlikuje glede na državo.