

HP Priority szolgáltatások

A szolgáltatás áttekintése

A HP Priority szolgáltatásokat arra terveztük, hogy magasabb szintre emeljék a vállalatok IT-teljesítményét, világszerte együttműködve cége IT-szakembereivel, elsőrangú globális támogatást nyújtva az Ön szervezetének. A HP Priority szolgáltatások olyan IT-támogatási szolgáltatások, melyek részét képezi egy HP távoli globális támogatási menedzser és/vagy egy HP globális támogatási menedzser, aki proaktívan tervezi és kezeli az Ön IT-támogatási igényeit, valamint vállalata e területen képzett munkavállalóinak nyújt szakmai támogatást, hogy segítsen fokozni a vállalat ügyfélszolgálati erőforrásainak produktivitását és hatékonyságát. A HP az Ön igényeire összpontosít az olyan szolgáltatások és támogatás biztosításával, melyeket arra terveztünk, hogy segítsenek Önnek szembenézni napjaink technológiai kihívásaival, hogy vállalata gyorsan újra teljes hatékonysággal működhessen.

A HP Priority szolgáltatások a HP IT-ügyfélszolgálattal rendelkező kereskedelmi ügyfelei számára érhetők el. A HP Priority szolgáltatások négy szinten érhetők el:

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

A HP Priority szolgáltatások aktivációs folyamata a vásárlástól számított 30 napon belül kezdődik meg.

A szolgáltatás főbb elemei

HP Priority Access¹

- Prémium hozzáférést biztosít a kiemelkedően képzett, távoli támogatást nyújtó munkatársak és fejlett eszközök köréhez, hogy felgyorsítsa támogatási igényei teljesülését, és fokozza ügyfélszolgálatunk produktivitását
- A belső diagnosztikák felhasználásával csökkenti a telefonos ügyfélszolgálatra fordított időt a javítások hatékony feldolgozása és a problémák megoldása érdekében.
- Globálisan magas és állandó minőségű szolgáltatási élményt nyújt, mely 57 országban és több mint 20 nyelven érhető el.
- Hozzáférést biztosít speciális online ügykezelési eszközökhöz

HP Priority Access Plus²

- A Priority Access szolgáltatás minden funkcióját tartalmazza
- Dedikált, távoli, globális támogató munkatársat biztosít az Ön támogatási igényeinek reaktív kezelése érdekében
- Tartalmazza a negyedévente elkészített teljesítményjelentést

HP Priority Management³

- A Priority Access és a Priority Access Plus szolgáltatások minden funkcióját tartalmazza, kivéve a globális HP távoli támogató munkatárs kijelölését. Ehelyett egy globális HP támogatási menedzser kerül kijelölésre, aki az ügyfél központjának régiójában tartózkodva proaktívan nyomon követi és kezeli az Ön támogatási igényeit, és évente legfeljebb négy alkalommal az ügyfél helyszínére is utazik a proaktív támogatás tervezése során meghatározott feltételek szerint
- Az alkatrészek prioritásalapú besorolásával dolgozik, hogy csökkentse az állásidőt, és vállalkozása hamar újra teljes gőzzel működhessen^{5,6}
- Géppark-teljesítménykövetést, vezetői szintű jelentést és proaktív támogatástervezést biztosít a prémium szintű támogatási élmény érdekében

HP Priority Management Plus⁴

- A Priority Management minden funkcióját tartalmazza, valamint jár hozzá egy kijelölt HP műszaki szakember, aki az Ön műszaki támogatási igényeit kezeli
- Proaktív műszaki fióktámogatást, termékekkel és eszközökkel kapcsolatos képzést, műszakieszkáláció-kezelést és proaktív bevezetésirányítást biztosít.

A szolgáltatás funkciói és a szolgáltatásnyújtás specifikációi

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Globális támogató munkatársak	●	●	●	●
Globális élmény	●	●	●	●
Közvetlen hozzáférés	●	●	●	●
Online ügykezelési eszközök	●	●	●	●
Távoli globális támogatási menedzser		●		
Incidenskezelés		●	●	●
Havi teljesítményjelentés			●	●
Negyedéves teljesítményjelentés		●	●	●
Kijelölt globális támogatási menedzser			●	●
Proaktív támogatási terv			●	●
Problémakezelés			●	●
Elsőbbségi javítások ^{5,6}			●	●
Alkatrészek prioritásalapú besorolása ^{5,6}			●	●
Teljesítménykezelés			●	●
Negyedéves vezetői teljesítményértékelések		●	●	●
Személyes			●	●
Vezetői szintű jelentéstétel			●	●
Kijelölt műszaki szakember				●
Proaktív műszaki támogatás				●
Termékekkel és eszközökkel kapcsolatos képzés				●
Műszakieszkáláció-kezelés				●
Proaktív bevezetésirányítás				●

1. táblázat: A HP Priority Access jellemzői

Funkció	A szolgáltatásnyújtás részletei
Globális támogató munkatársak	Ez az IT-szakemberek (és nem a végfelhasználók) támogatására tervezett szolgáltatás felhasználja az ügyféldiagnosztikai eredményeket, megkerüli a normál hibaelhárítási lépéseket, és akár 30%-kal lerövidíti a hibaelhárítás idejét a normál HP távoli támogatáshoz képest.
Globális élmény	Ez a funkció globálisan állandó élményt nyújt majdnem 60 országban és több mint 20 nyelven. Lásd az adott országra vonatkozó tájékoztatás „Földrajzi lefedettség” szakaszát.
Közvetlen hozzáférés	Az ügyfél IT-ügyfélszolgálati munkatársai egy ingyenesen hívható telefonszámon keresztül, egyedi PIN kód használatával hozzáféréssel rendelkeznek a speciálisan képzett HP IT támogatási szakemberekhez.

Online ügykezelési eszközök	Ez a funkció támogatási eszközöket biztosít webalapú benyújtással és nyomon követési megoldásokkal. A <u>MyHPSupport eszköz</u> heti hét napon, 24 órában elérhető⁷ hozzáférést nyújt, és lehetővé teszi, hogy az ügyfél támogatási eseteket nyújtson be és kezeljen az interneten keresztül. További tájékoztatást talál a hozzáféréssel kapcsolatban a program bevezető tájékoztatójában, melyet a vásárláskor küldünk ki az ügyfeleknek.
-----------------------------	--

2. táblázat: A HP Priority Access Plus jellemzői

Ez a szolgáltatás tartalmazza a HP Priority Access valamennyi funkcióját (lásd 1. táblázat), valamint a következőket:

Funkció	A szolgáltatásnyújtás részletei
Kijelölt globális távoli támogató munkatárs	Ez a szolgáltatás egy kijelölt, távoli támogatási szakértőt biztosít, aki kezeli és megoldja az ügyfél támogatási igényeit.
Incidenskezelés	Ez a szolgáltatás egy kijelölt, távoli támogatási szakértőt biztosít, aki reaktívan kezeli és megoldja az ügyfél támogatási igényeit, amikor a normál támogatási folyamatokkal már nem oldhatók meg az ügyfél problémái.
Negyedéves teljesítményjelentés	Ennek a funkciónak a keretében a vezetői szintű jelentések felméri az ügyfél egyedi termékminőségét és szolgáltatási állapotát.

3. táblázat: A HP Priority Management jellemzői

Ez a szolgáltatás magában foglalja a HP Priority Access és a Priority Access Plus 1. és 2. táblázatban foglalt valamennyi funkcióját, kivéve a távoli támogató munkatárs kijelölését. Emellett a továbbiakat tartalmazza:

Funkció	A szolgáltatásnyújtás részletei
Kijelölt globális támogatási menedzser	Egy globális HP támogatási menedzser kerül kijelölésre az ügyfélhez, aki a globális támogatási igények kielégítéséért felel. A globális támogatási menedzser egy magasan képzett szakember, aki alapos ismeretekkel rendelkezik az ügyfél vállalatával és stratégiai IT-követelményeivel kapcsolatban. A globális támogatási menedzser az ügyfél központjával megegyező földrajzi régióban tartózkodik, munkáját az ügyfél ügyvezetői igazgatósága által megszabottakhoz igazítja, valamint stratégiai támogatási döntéseket hoz. Ha különleges figyelmet igénylő probléma merül fel, a globális támogatási menedzser lesz a HP-val való kapcsolattartás egyedüli összekötője. E szerepkörében a globális támogatási menedzser képes gondoskodni arról, hogy a HP szolgáltatási szakemberei gyorsan és hatékonyan feleljenek meg az ügyfél egyedülálló követelményeinek. A globális HP támogatási menedzser évente legfeljebb négyszer az ügyfél helyszínére utazhat. Az egyes látogatások célját a proaktív támogatási terv keretében határozzák meg.
Proaktív támogatási terv	A globális HP támogatási menedzser az ügyféllel együttműködve dolgozik annak üzleti és stratégiai követelményeinek megértése érdekében, majd megtervezi és megvalósítja az ügyfél igényeinek megfelelő proaktív támogatási tervet. Miután az ügyfél megvásárolja ezt a szolgáltatást, a globális HP támogatási menedzser találkozik az ügyféllel és a HP ügyfélhez kijelölt csapatával, hogy alaposan megértsék annak üzleti és IT-követelményeit, beleértve az ügyfél földrajzi elhelyezkedésének, jogosultságainak, szolgáltatás szint-megállapodásainak és konkrét támogatási instrukcióinak áttekintését és dokumentációját.

Problémakezelés	A globális HP támogatási menedzser rendszeresen figyeli a fő operatív teljesítménymutatókat, és nyomon követi az eredményeket az ügyfél által meghatározott célokkal összehasonlítva azokat. A rendszeres ügyféltájékoztatás révén ez a funkció alapos okfeltáró elemzést, korrekciós cselekvési tervek és megoldási ütemterveket is biztosít.
Alkatrészek prioritásalapú besorolása ^{5,6}	Attól függetlenül, hogy az ügyfelet természeti katasztrófa vagy hétköznapi műszaki problémák sújtják, ez a funkció proaktív prioritásalapú hozzáférést biztosít olyan alkatrészekhez, melyek a végfelhasználók eszközeinek rendelkezésre állását javítják. Amennyiben egy pót- vagy javításhoz szükséges alkatrészből hiány áll fenn, a HP Priority Management ügyfeleinek megrendeléseit részesítjük előnyben, amikor az adott alkatrész újra elérhetővé válik. Emellett a támogató csapatok további módszerekkel szerezhetnek be készletet a szóban forgó ügyfelek számára, többek között belső raktárkészletből történő beszerzéssel, sürgős gyártói leszállítással és közvetítőn keresztüli beszerzéssel.
Javítások prioritásalapú besorolása ^{5,6}	Ez a funkció elsőbbségi kezelést és ütemezést biztosít az egységre vonatkozó alapvető jótállás vagy a meghibásodás esetén javítást biztosító HP Care Pack alapján. Ez a funkció nem módosítja vagy emeli meg az egyes egységekre vonatkozó jótállás vagy HP Care Pack szintjét.
Teljesítményjelentés	E funkció keretében a vezetői szintű jelentések felméri az ügyfél egyedi termékminőségét és szolgáltatási állapotát, valamint rendszeres tájékoztatást adnak a telepített géppark támogatásának állapotáról.
Teljesítménykezelés	Ez a funkció havi és negyedéves áttekintéseket biztosít a globális HP támogatási menedzserrel a teljesítménymutatók összefoglalása érdekében. A globális HP támogatási menedzser proaktív tanácsadással nyújt segítséget az eszközök telepítéséhez vagy azok optimális állapotának és rendelkezésre állásának biztosítása érdekében. A negyedéves teljesítményösszegző jelentések cselekvési tervekkel szolgálnak a célkitűzésektől való eltérések kezelésére. A havi nyílt és zárt eskalációk részét képezi egy probléma-összefoglaló és több okfeltáró elemzés (szükség esetén).

4. táblázat: A HP Priority Management Plus jellemzői

Ez a szolgáltatás tartalmazza a Priority Access és a Priority Management 1. és 3. táblázatban foglalt valamennyi funkcióját.

Funkció	A szolgáltatásnyújtás részletei
Kijelölt műszaki szakember	Egy távolról dolgozó vagy az ügyfél régiójában tartózkodó, a globális műszaki támogatási igények kielégítéséért felelős HP műszaki szakértő kerül kijelölésre az ügyfél IT-részlegéhez. A HP műszaki szakértője egy magasan képzett szakember, aki alapos ismeretekkel rendelkezik az ügyfél HP-termékportfóliójáról. A HP globális ügyféltámogatási menedzserével (GCSM) együttműködve, valamint szükség esetén feladata a rendszeres műszaki témájú hívások bonyolítása az ügyféllel, valamint részt venni az ügyfél negyedéves HP üzleti felülvizsgálatán (helyi szakember esetén időszakos találkozó az ügyféllel) Ha összetett műszaki probléma merül fel, a HP műszaki szakértője koordinálja a műszaki reagálást az ehhez szükséges belső HP-erőforrások bevonásával, és az ügyfél informatikai csapatával a megoldás érdekében.

Proaktív műszaki támogatás	A HP műszaki szakértője rendszeresen kommunikál az ügyféllel, és proaktív javaslatokat tesz (pl. BIOS, firmware, illesztőprogram-frissítések) annak érdekében, hogy segítsen megelőzni a problémákat, valamint naprakészen tartsa az ügyfél flottáit. A HP műszaki szakértője fenntartja a kapcsolatot az ügyféllel, és képviseli az ügyfelet a HP belső erőforrásainak bevonása és koordinálása érdekében a rendszerszintű műszaki problémák kivizsgálása céljából. E szerepkörben eljárva beszerzi a szolgáltatás szükséges adatait és elemzését, hogy gyorsan és hatékonyan felelhessen meg az ügyfél egyedi követelményeinek, az ügyfél termékbázisával kapcsolatos alapos ismereteire támaszkodva.
Termékekkel és eszközökkel kapcsolatos képzés	Rendelkezésre áll, hogy megválaszolja az ügyfél IT-részlegének termékkel kapcsolatos műszaki kérdéseit, és képzést nyújthat a HP műszaki eszközeivel kapcsolatban.
Műszakieszkáláció-kezelés	Egyedülálló összekötőként együttműködik az ügyfél IT-részlegével, a HP-vel és a harmadik felekkel (ha szükséges) a műszaki eskáláció kivizsgálásában. A HP műszaki szakértője kiemelt prioritásként kezeli az E2E műszaki vizsgálatot a megfelelő HP erőforrások bevonásával, valamint segíti a szükséges műszaki találkozók megvalósulását a HP és az ügyfél résztvevőivel. Emellett szükség szerint időszerű tájékoztatást nyújt az ügyfél IT-részlegének.
Proaktív bevezetésirányítás	Az új termékek bevezetése során a HP műszaki szakértője különös figyelmet fordít arra, hogy igazodjon az Ügyfél új termékek üzembe helyezésére irányuló ütemtervéhez, és időben részt vesz a képfájl értékelésében még a bevezetés előtt, és biztosítja az ajánlott frissítéseket a problémák elkerülése érdekében. Emellett együttműködik az ügyféllel, odafigyelve a bevezetés során felmerülő esetleges problémákra, valamint nyomon követi a bevezetés utáni időszakot.

Mire terjed ki a szolgáltatás?⁸

A HP Priority szolgáltatások 1, 2, 3, 4 vagy 5 éves időtartamra érhetők el. Az időtartam a kiválasztott csomag leírásában szerepel.

A HP Priority szolgáltatások az alábbi majdnem 60 országban érhetők el. A földrajzi lefedettség és a nyelvek változhatnak.

Régió	Országok
Észak- és Dél-Amerika	Anguila, Antigua és Barbuda, Argentína, Aruba, Bahama-szigetek, Barbados, Brazília, Brit Virgin-szigetek, Kanada, Kajmán-szigetek, Chile, Kolumbia, Costa Rica, Dominika, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, Mexikó, Montserrat, Holland Antillák, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts és Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Suriname, Trinidad és Tobago, Turks- és Caicos-szigetek, Uruguay, Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek
Európa, Közel-Kelet és Afrika ⁸	Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Királyság, Egyiptom, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Izrael, Katar, Lengyelország, Luxemburg, Magyarország, Marokkó, Németország, Nigéria, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szaúd-Arábia, Szlovákia, Szlovénia, Törökország
Ázsia csendes-óceáni térsége és Japán	Ausztrália, Dél-Korea, Fülöp-szigetek, Hongkong, India, Indonézia, Japán, Kína, Malajzia, Szingapúr, Tajvan, Thaiföld, Új-Zéland

Támogatott nyelvek⁹

bahasa	angol	magyar	norvég	spanyol
kantoni	finn	olasz	lengyel	svéd
cseh	francia	japán	portugál	török
dán	német	koreai	szlovák	thai
holland	hindi	mandarin		

Az ügyfél kötelezettségei

Ha az ügyfél nem teljesíti előírt kötelezettségeit, a HP-nak jogában áll úgy dönteni, hogy a HP vagy a HP által felhatalmazott szolgáltató a) nem köteles a szolgáltatásnak a leírt módon történő biztosítására, vagy b) az ügyfél költségén tegyen eleget ezeknek a szolgáltatásoknak, a megfelelő óradíjakat és anyagköltségeket figyelembe véve.

Az ügyfél feladatai:

- Pontos becsléssel szolgálni az érvényes HP-jótállással, Care Pack csomaggal vagy hardverszerviz-szerződéssel rendelkező teljes telepített HP gépparkról.
- A támogatási incidens előtt belső hibaelhárítást és diagnosztikát végezni
- A támogatási incidens alatt gondoskodni arról, hogy az ügyfél erre a célra kijelölt támogató munkatársa elvégezze a következőket:
 - Minden információt megadni, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
 - A HP kérésére elvégezni minden más tevékenységet, ami szükséges ahhoz, hogy a HP megállapítsa vagy megoldja a problémákat

Előfeltételek

A HP megköveteli, hogy a HP Priority szolgáltatások megvásárlásakor az ügyfelek telepített gépparkjának 100%-a jótállás alatt álló HP számítógépekből és kereskedelmi nyomtatókból álljon.

Az ügyfélnek rendelkeznie kell IT-részleggel vagy az ügyfél által felhatalmazott informatikai ügyfélszolgálati szolgáltatóval, amely hardverdiagnosztikát végez az ügyfél végfelhasználóinak HP-val összefüggő műszaki problémáival kapcsolatban. Kizárólag az ügyfél IT-ügyfélszolgálat vagy az ügyfél által felhatalmazott partner szakemberei számára engedélyezett a HP Priority szolgáltatások felkeresése támogatásért.

A HP Priority Access szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 250, jótállás alatt álló HP számítógépből és/vagy kereskedelmi nyomtatóból álló, telepített gépparkkal kell rendelkezniük.

A Priority Access Plus szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 1000, jótállás alatt álló HP számítógépből álló, telepített gépparkkal kell rendelkezniük.

A HP Priority Management szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 10000 számítógépből vagy legalább 1000 kereskedelmi nyomtatóból álló, telepített gépparkkal kell rendelkezniük.

A HP Priority Management Plus szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 10000 számítógépből vagy legalább 2000 kereskedelmi nyomtatóból álló, telepített gépparkkal kell rendelkezniük.

A HP fenntartja a jogot az ügyfél jótállás alatt álló telepített gépparkjának rendszeres ellenőrzésére annak érdekében, hogy tisztában legyen a flotta pontos méretével.

Kizárások

A szolgáltatás nem terjed ki többek között az alábbi tevékenységekre:

- Érvényes HP-jótállás, HP Care Pack vagy hardverszerviz-szerződés nélküli hardverek (a „Jogosultság a szolgáltatásra” részben foglaltak kivételével)
- Az ellenőrző tesztelési folyamat során felmerült hardverproblémák megszüntetése, kivéve, ha az adott eszközre aktív HP-jótállás vagy a vonatkozó HP hardvertámogatási szerződés vonatkozik
- Olyan szolgáltatások, amelyek azért válnak szükségessé, mert az ügyfél nem alkalmazta a HP által az ügyfél számára biztosított rendszerjavításokat, javításokat, javítócsomagokat vagy módosításokat
- Olyan szolgáltatások, amelyek azért válnak szükségessé, mert az ügyfél nem végzi el a HP által előzőleg javasolt megelőző intézkedéseket
- Olyan szolgáltatások, melyek a HP véleménye szerint a nem HP-személyzet általi telepítési, javítási, karbantartási, illetve hardver-, firmware- vagy szoftvermódosítási kísérletek miatt szükségesek
- Az e dokumentumban kifejezetten meg nem határozott bármely szolgáltatások

Jogosultság a szolgáltatásra

Kizárólag a HP vagy a HP felhatalmazásával rendelkező viszonteladó által értékesített HP számítógépek és kereskedelmi nyomtatási termékek és HP-támogatású termékek jogosultak; a szolgáltatás a következő számítógéptermekekre korlátozódik: asztali számítógépek, noteszgépek, munkaállomások, kiskereskedelmi PoS-termékek, valamint vékonykliensek. A HP monitorok az asztali számítógépek vagy munkaállomások részeként jogosultak.

Az ügyfélnek rendelkeznie kell érvényes HP-jótállással, HP Care Pack csomaggal vagy hardverszerviz-szerződéssel az e szolgáltatásban részesülő minden hardverre vonatkozóan.

A rendeléssel kapcsolatos tudnivalók

További információért, illetve a HP Priority szolgáltatások megrendelése végett forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

Számítógép cikkszámok	Leírás	Nyomtatócikk számok	Leírás
U80M5E	1 éves HP Priority Access PC szolgáltatás, 250+ számítógéphely	U1PB1E	1 éves HP Priority Access Print szolgáltatás
U80LYE	2 éves HP Priority Access PC szolgáltatás, 250+ számítógéphely		
U80M6E	3 éves HP Priority Access PC szolgáltatás, 250+ számítógéphely	U1PB2E	3 éves HP Priority Access Print szolgáltatás
U80M1E	4 éves HP Priority Access PC szolgáltatás, 250+ számítógéphely	U4ZX6E	4 éves HP Priority Access Print szolgáltatás
U80M2E	5 éves HP Priority Access PC szolgáltatás, 250+ számítógéphely	U4ZX7E	5 éves HP Priority Access Print szolgáltatás
U80M9E	1 éves HP Priority Access Plus PC szolgáltatás, 1000+ számítógéphely	U9DB6E	1 éves HP Priority Access Plus Print szolgáltatás
U80LZE	2 éves HP Priority Access Plus PC szolgáltatás, 1000+ számítógéphely		
U80MBE	3 éves HP Priority Access Plus PC szolgáltatás, 1000+ számítógéphely	U9DB7E	3 éves HP Priority Access Plus Print szolgáltatás

U80MCE	4 éves HP Priority Access Plus PC szolgáltatás, 1000+ számítógéphez	U9DB8E	4 éves HP Priority Access Plus Print szolgáltatás
U80MDE	5 éves HP Priority Access Plus PC szolgáltatás, 1000+ számítógéphez	U9DB9E	5 éves HP Priority Access Plus Print szolgáltatás
U80M7E	1 éves HP Priority Management PC szolgáltatás, 5000+ számítógéphez	U1PB3E	1 éves HP Priority Management Print szolgáltatás
U80M0E	2 éves HP Priority Management PC szolgáltatás, 5000+ számítógéphez		
U80M8E	3 éves HP Priority Management PC szolgáltatás, 5000+ számítógéphez	U1PB4E	3 éves HP Priority Management Print szolgáltatás
U80M3E	4 éves HP Priority Management PC szolgáltatás, 5000+ számítógéphez	U4ZX8E	4 éves HP Priority Management Print szolgáltatás
U80M4E	5 éves HP Priority Management PC szolgáltatás, 5000+ számítógéphez	U4ZX9E	5 éves HP Priority Management Print szolgáltatás
U62G2E	1 éves Priority Management Plus szolgáltatás		
U62G3E	2 éves Priority Management Plus szolgáltatás		
U62G4E	3 éves Priority Management Plus szolgáltatás		
U62G5E	4 éves Priority Management Plus szolgáltatás		
U64GFE	5 éves Priority Management Plus szolgáltatás		

További információ: hp.com/support-services



1. A HP Priority Access szolgáltatáshoz legalább 250 HP számítógép és/vagy HP kereskedelmi nyomtató szükséges. A minimális telepített gépparkhoz érvényes HP-jótállás vagy kibővített HP hardverszerviz-szerződés szükséges.
2. A HP Priority Access Plus szolgáltatáshoz legalább 1000 HP számítógép és/vagy HP kereskedelmi nyomtató szükséges. A minimális telepített gépparkhoz érvényes HP-jótállás vagy kibővített HP hardverszerviz-szerződés szükséges.
3. A HP Priority Management szolgáltatáshoz legalább 10000 kereskedelmi számítógép vagy 1000 kereskedelmi nyomtató szükséges. A minimális telepített gépparkhoz érvényes HP-jótállás vagy kibővített HP hardverszerviz-szerződés szükséges.
4. A HP Priority Management Plus szolgáltatáshoz minimum 10000 kereskedelmi számítógép vagy 2000 kereskedelmi nyomtató szükséges. A minimális telepített gépparkhoz érvényes HP-jótállás vagy kibővített HP hardverszerviz-szerződés szükséges.
5. Az alkatrészek prioritáslapú beszerzése és javítása piacunként változó.
6. A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszideje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: [visit https://cpc2.ext.hp.com/](https://cpc2.ext.hp.com/). A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.
7. A heti héten, napi 24 órában rendelkezésre álló támogatás csak angol nyelven érhető el.
8. A HP Priority Management Plus csak az európai, közel-keleti és afrikai régióban (EMEA) érhető el.
9. A nyelvi támogatás kizárólag távoli ügynökökön keresztül érhető el, míg az SDM/TCAM-ok támogatása országokként változhat.