

# שירותי HP Priority

## סקירת השירות

שירותי HP Priority נועדו לשפר את ביצועי ה-IT הארגוני בעבודה עם צוות ה-IT שלכם ברחבי העולם, ולספק לארגון שלכם תמיכה גלובלית מתקדמת. שירותי HP Priority הם שירותי תמיכה ב-IT הכוללים מנהל תמיכה גלובלית מרחוק ו/או מנהל תמיכה גלובלית של HP, אשר מתכנן ומנהל את צורכי תמיכה ה-IT שלכם באופן פרואקטיבי ומספק תמיכה של איש IT לאיש IT לשיפור הפרודוקטיביות והיעילות של משאבי מוקד העזרה שלכם. HP מתמקדת בצרכים שלכם ומספקת שירותים ותמיכה שנועדו להתמודד עם האתגרים הטכנולוגיים העומדים בפניכם כיום, כדי שהחברה שלכם תוכל לחזור במהירות לפעילות עסקית.

שירותי HP Priority עומדים לרשות לקוחות מסחריים של HP עם מוקדי תמיכה IT. שירותי HP Priority זמינים בארבע שכבות:

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

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

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

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

תהליך ההפעלה של שירותי HP Priority מתחיל 30 ימים לאחר הרכישה.

## עיקרי השירות

<sup>1</sup>HP Priority Access

- מספק גישה מתקדמת לסוכני תמיכה מרחוק מיומנים ולכלים מתקדמים כדי להבטיח מענה מהיר לצורכי התמיכה שלכם ולשפר את הפרודוקטיביות של מוקד העזרה.
- השירות מקצר את זמני שיחות הטלפון של מוקד העזרה על ידי שימוש באבחונים פנימיים לניהול תיקונים ופתרון בעיות יעילים.
- מספק חוויה עקבית גלובלית הזמינה ב-57 מדינות וביותר מ-20 שפות.
- מספק גישה לכלים מקוונים מיוחדים לניהול פניות.

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

- כולל את כל התכונות של שירות Priority Access.
- מספק נציג ייעודי לתמיכה גלובלית מרחוק, לצורך ניהול תגובתי של צורכי התמיכה שלכם.
- מספק דיווח ביצועים על בסיס רבעוני.

<sup>3</sup>HP Priority Management

- כולל את כל התכונות של שירותי Priority Access ושל Priority Access Plus, מלבד הקצאת מנהל מרחוק לתמיכה גלובלית. לחלופין, יוקצה מנהל תמיכה גלובלית של HP, הממוקם באזור המשרדים הראשיים של הלקוח, שעוקב ומנהל באופן פרואקטיבי את צורכי התמיכה שלכם, כולל נסיעה עד ארבע פעמים בשנה לאתר הלקוח כדי שהוגדר במהלך תכנון התמיכה הפרואקטיבית.
- מספק עדיפות לחלקים כדי להפחית את זמן ההשבתה ולהחזיר אתכם לעניינים מהר יותר.<sup>56</sup>
- מספק ניטור ביצועים של בסיס התקנות, דיווח ברמת מנהלים ותכנון תמיכה פרואקטיבית כדי לספק חוויית תמיכה מתקדמת.

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

- כולל את כל התכונות של Priority Management בתוספת מומחה טכני ייעודי של HP שמנהל את צורכי התמיכה הטכנית שלכם.
- מספק תמיכה טכנית פרואקטיבית בחשבון, הדרכה עבור מוצרים וכלים, ניהול הסלמה טכנית וניהול פריסה פרואקטיבי.

תכונות השירות ומפרטי האספקה

| HP Priority Management Plus | HP Priority Management | HP Priority Access Plus | HP Priority Access |                                    |
|-----------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|
| ●                           | ●                      | ●                       | ●                  | נציגי תמיכה גלובליים               |
| ●                           | ●                      | ●                       | ●                  | חווייה גלובלית                     |
| ●                           | ●                      | ●                       | ●                  | גישה ישירה                         |
| ●                           | ●                      | ●                       | ●                  | כלים לניהול פניות באינטרנט         |
|                             |                        | ●                       |                    | מנהל תמיכה גלובלית מרחוק           |
| ●                           | ●                      | ●                       |                    | ניהול אירועים                      |
| ●                           | ●                      |                         |                    | דיווח ביצועים חודשי                |
| ●                           | ●                      | ●                       |                    | דיווח ביצועים רבעוני               |
| ●                           | ●                      |                         |                    | מנהל ייעודי לתמיכה גלובלית         |
| ●                           | ●                      |                         |                    | תוכנית תמיכה פרואקטיבית            |
| ●                           | ●                      |                         |                    | ניהול בעיות                        |
| ●                           | ●                      |                         |                    | מתן עדיפות בתיקונים <sup>5,6</sup> |
| ●                           | ●                      |                         |                    | מתן עדיפות לחלקים <sup>5,6</sup>   |
| ●                           | ●                      |                         |                    | ניהול ביצועים                      |
| ●                           | ●                      | ●                       |                    | סקירת מנהלים רבעונית של הביצועים   |
| ●                           | ●                      |                         |                    | שירות פנים אל פנים                 |
| ●                           | ●                      |                         |                    | דיווח ברמת מנהלים                  |
| ●                           |                        |                         |                    | מומחה טכני ייעודי                  |
| ●                           |                        |                         |                    | תמיכה טכנית פרואקטיבית             |
| ●                           |                        |                         |                    | הדרכת מוצרים וכלים                 |
| ●                           |                        |                         |                    | ניהול הסלמה טכנית                  |
| ●                           |                        |                         |                    | ניהול פריסה פרואקטיבי              |

טבלה 1. תכונות HP Priority Access

| מאפיין                     | מפרט מסירה                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| נציגי תמיכה גלובליים       | תכונה זו, המיועדת לתמיכה במומחי IT ולא במשתמשי קצה, מנצלת את אבחון הלקוח, מדלגת על שלבי פתרון הבעיות הסטנדרטיים, ומאפשרת לקצר את זמני שיחות התמיכה בעד 30% לעומת התמיכה מרחוק הסטנדרטית של HP.                                    |
| חווייה גלובלית             | תכונה זו מספקת חווייה גלובלית עקבית בכ-60 מדינות וביותר מ-20 שפות. ראו הסעיף 'כיסוי גיאוגרפי' למידע על מדינה ספציפית.                                                                                                             |
| גישה ישירה                 | צוותי המוקדים לתמיכת IT של הלקוחות מקבלים גישה למומחי HP לתמיכת IT שעברו הכשרה מיוחדת, באמצעות מספר חיוג חינם וקוד PIN ייחודי.                                                                                                    |
| כלים לניהול פניות באינטרנט | תכונה זו מספקת כלי תמיכה עם פתרונות מבוססי אינטרנט להגשה ומעקב. MyHPSupport Tool מספק גישה 24x7' ומאפשר ללקוח להגיש ולנהל פניות לתמיכה דרך האינטרנט. פרטים נוספים לגבי גישה כלולים במידע ההצטרפות לתוכנית שנשלח ללקוח בעת הרכישה. |

טבלה 2. תכונות HP Priority Access Plus

שירות זה כולל את כל התכונות של HP Priority Access שפורטו בטבלה 1, ובנוסף:

| מאפיין                           | מפרט מסירה                                                                                                                        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| נציג ייעודי לתמיכה גלובלית מרחוק | תכונה זו מספקת מומחה ייעודי לתמיכה מרחוק לניהול ולמתן מענה לצורכי התמיכה של הלקוח.                                                |
| ניהול אירועים                    | תכונה זו מספקת מומחה ייעודי לתמיכה מרחוק לצורך ניהול תגובתי ומתן מענה לצורכי התמיכה של הלקוח כאשר תהליכי התמיכה הסטנדרטיים נכשלו. |
| דיווח ביצועים רבעוני             | תכונה זו מספקת דיווח ברמת מנהלים המעריך את איכות המוצר הספציפי ואת מצב השירות של הלקוח.                                           |

טבלה 3. תכונות HP Priority Management

שירות זה כולל את כל התכונות של HP Priority Access ו-HP Priority Access Plus שפורטו בטבלה 1 ובטבלה 2, למעט הקצאת מנהל מרחוק לתמיכה גלובלית. בנוסף לכך, שירות זה כולל:

| מאפיין                             | מפרט מסירה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| מנהל ייעודי לתמיכה גלובלית         | ללקוח יוקצה מנהל תמיכה גלובלית של HP, שיהיה אחראי למתן מענה לצורכי התמיכה הגלובלית שלו. מנהל התמיכה הגלובלית הוא איש מקצוע בעל הכשרה מתקדמת עם הבנה מעמיקה של צורכי ה-IT העסקיים והאסטרטגיים של הלקוח. מנהל התמיכה הגלובלית ממוקם באותו אזור גיאוגרפי שבו נמצאים המשרדים הראשיים של הלקוח, מתואם עם ההנהלה הבכירה של הלקוח ומקבל החלטות תמיכה אסטרטגיות. אם התעוררה בעיה המחייבת התייחסות מיוחדת, מנהל התמיכה הגלובלית יהיה הכתובת היחידה ליצירת קשר של הלקוח בתוך HP. בתפקיד זה, מנהל התמיכה הגלובלית יכול לפעול בתיאום עם מקצועני השירות של HP כדי לתת מענה מהיר ויעיל לדרישות הספציפיות של הלקוח. מנהל התמיכה הגלובלית של HP ייסע לאתר הלקוח עד ארבע פעמים בשנה. מטרת כל ביקור כזה תהיה מוגדרת כחלק מתכנון התמיכה הפרואקטיבית. |
| תוכנית תמיכה פרואקטיבית            | מנהל התמיכה הגלובלית של HP יעבוד עם הלקוח כדי להבין את צורכי ה-IT העסקיים והאסטרטגיים של הלקוח ולאחר מכן יתכן וישם תוכנית תמיכה פרואקטיבית שתהיה מותאמת לדרישות הלקוח. ברגע שהלקוח ירכוש שירות זה, מנהל התמיכה הגלובלית של HP ייפגש עם הלקוח ועם צוות חשבון HP Account כדי לקבל הבנה מעמיקה של הצרכים העסקיים וצורכי ה-IT של הלקוח, לרבות סקירה ותיעוד של טביעת הרגל הגיאוגרפית של הלקוח, הזכאות, הסכמי רמת השירות והוראות תמיכה ספציפיות.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ניהול בעיות                        | מנהל התמיכה הגלובלית של HP מנטר באופן קבוע את המדדים העיקריים של הביצועים התפעוליים ועוקב אחר התוצאות כנגד היעדים שנקבעו על ידי הלקוח. תכונה זו משתמשת בעדכוני לקוח קבועים, כדי לספק ניתוח יסודי של סיבות שורש, תוכניות פעולה מתקנות ולוחות זמנים לפתרון.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| מתן עדיפות לחלקים <sup>5,6</sup>   | בין שהלקוח חווה אסון טבע או נתקל בבעיות טכניות שגרתיות, תכונה זו מספקת לו גישה של עדיפות פרואקטיבית לחלקים המשפרת את זמן הפעולה של משתמש הקצה. במקרה של מחסור בחלקי חילוף/תיקון, תינתן עדיפות במילוי הזמנות ללקוחות HP Priority Management ברגע שהמלאי יתחדש. בנוסף, צוותי התמיכה ינחו להשתמש בשיטות יוצאות דופן לרכישת מלאי עבור לקוחות אלה, לרבות, בין השאר, ניצול מקורות מלאי פנימיים, משלוחים מזורזים למפעל ורכישות באמצעות סוכנים.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| מתן עדיפות בתיקונים <sup>5,6</sup> | תכונה זו מעניקה קידום לראש התור בטיפול או בתזמון של התיקון, כשהדבר תלוי באחריות הבסיסית או בשירות מתקלה-לתיקון של HP Care Pack שנרכש עבור היחידה. תכונה זו לא משנה או משדרגת את האחריות או את חבילת HP Care Pack שנרכשה עבור כל יחידה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| דיווח ביצועים | תכונה זו מספקת דיווח ברמת מנהלים המעריך את איכות המוצר הספציפי של הלקוח ואת מצב השירות, כמו גם עדכוני מצב קבועים לצורך מעקב אחר תקינות התמיכה של בסיס ההתקנות.                                                                                                                                                                                                                                           |
| ניהול ביצועים | תכונה זו מספקת סקירות חודשיות ורבעוניות עם מנהל התמיכה הגלובלית של HP לעדכון לגבי מדדי הביצועים. מנהל התמיכה הגלובלית של HP יספק ניהול מיעץ פרואקטיבי לסיוע בהתקנת מכשירים או כדי להבטיח תקינות וזמן פעולה אופטימליים של המכשירים. דוחות רבעוניים לסיכום ביצועים מספקים תוכניות פעולה לטיפול בכל חריגה מהיעדים; הסלמות שנפתחו ונסגרו בכל חודש כוללות סיכום של הבעיה ותוכניות לטיפול בסיבת שורש (כשנדרש). |

טבלה 4. תכונות HP Priority Management Plus

שירות זה כולל את כל התכונות של Priority Access ו-Priority Management שפורטו בטבלה 1 ובטבלה 3.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| מאפיין                   | מפרט מסירה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| מומחה טכני ייעודי        | מומחה טכני של HP, מרוחק או ממוקם באזור הלקוח, האחראי על מתן מענה לצורכי התמיכה הטכנית הגלובלית, יוקצה למחלקת ה-IT של הלקוח.<br>המומחה הטכני של HP הוא איש מקצוע בעל הכשרה מתקדמת עם הבנה מעמיקה בהיצע מוצרי HP של הלקוח. המומחה יהיה מתואם עם מנהל תמיכת הלקוחות הגלובלית של HP (GCSM), ובמידת הצורך, יערוך שיחות טכניות קבועות עם הלקוח וישתתף בסקירה העסקית הרבעונית ללקוחות HP (מומחה מקומי ייפגש עם הלקוח מעת לעת).<br>אם תתעורר בעיה טכנית מורכבת, המומחה הטכני של HP יתאם מענה טכני תוך שימוש במשאבים הפנימיים הנדרשים של HP ויעקוב אחר התקדמות הפתרון בשיתוף הדוק עם צוות ה-IT של הלקוח. |
| תמיכה טכנית פרואקטיבית   | המומחה הטכני של HP יקיים תקשורת עם הלקוח למתן המלצות פרואקטיביות (למשל לגבי BIOS, קושחה, עדכוני מנהלי התקנים) כדי לסייע במניעת בעיות ולהבטיח צי לקוח מעודכן.<br>המומחה הטכני של HP יקיים תקשורת עם הלקוח וייצג את הלקוח באופן פנימי כדי לשלב ולתאם משאבים פנימיים של HP לחקירת בעיות טכניות מערכתיות.<br>בתפקיד זה, המומחה יקבל את נתוני השירות הנחוצים ואת הניתוח הנדרש כדי לתת מענה לדרישות הייחודיות של הלקוח במהירות וביעילות, בהתבסס על הבנה מעמיקה של בסיס המוצרים של הלקוח.                                                                                                              |
| הדרכת מוצרים וכלים       | עומדת לרשותכם כדי לסייע במענה לשאלות טכניות לגבי מוצרים שהעלתה מחלקת ה-IT של הלקוח ולספק הדרכה עבור כלים טכניים של HP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ניהול הסלמה טכנית        | משמש ככתובת היחידה ליצירת קשר לצורך ניהול חקירת הסלמה טכנית מול מחלקת ה-IT של הלקוח, HP וצד שלישי (במידת הצורך). המומחה הטכני של HP ינהל את החקירה הטכנית מקצה לקצה תוך מתן עדיפות ושימוש במשאבים הנכונים של HP, ויאפשר מפגשים טכניים נחוצים בין HP ומשתתפים מצד הלקוח. בנוסף, המומחה יספק עדכונים מיידיים לצוות ה-IT של הלקוח לפי הצורך.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ניהול פרואקטיבי של פריסה | המומחה הטכני של HP יעניק תשומת לב מיוחדת לפריסת מוצרים חדשים, בהתאמה ללוח הזמנים של פריסת המוצר החדש של הלקוח, ויפעל במהירות כדי להעריך את קובץ ה-Image לפני הפריסה ולספק עדכונים מומלצים כדי לסייע במניעת בעיות. בנוסף, המומחה יפעל במשותף עם הלקוח כדי לשמור על ערנות לבעיות במהלך הפריסה ולהמשיך בניטור במהלך התקופה שלאחר הפריסה.                                                                                                                                                                                                                                                           |

כיסוי<sup>8</sup>

שירותי HP Priority זמינים לתקופות כיסוי של שנה, שנתיים, 3, 4 או 5 שנים. משך הכיסוי מצוין בתיאור החבילה שנבחרה. שירותי HP Priority זמינים בכ-60 המדינות המפורטות להלן. המיקומים הגיאוגרפיים והשפות עשויים להשתנות.

| מדינות                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | אזור                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| אנגוילה, אנטיגואה וברבודה, ארגנטינה, ארובה, איי בהאמה, ברבדוס, ברזיל, איי הבתולה הבריטיים, קנדה, איי קיימן, צ'ילה, קולומביה, קוסטה ריקה, דומיניקה, הרפובליקה הדומיניקנית, אקוודור, גרנדה, גואטמלה, גיאנה, האיטי, הונדורס, ג'מייקה, מקסיקו, מונטסראט, האנטילים ההולנדיים, פנמה, פרו, פוארטו ריקו, סנט קיטס ונוויס, אנגוילה, סנט לוסיה, סנט פייר ומיקלון, סנט וינסנט והגרנדינים, סורינאם, טרינידד וטובגו, טורקס וקייקוס, אורוגוואי, ארצות הברית, איי הבתולה של ארה"ב | צפון ודרום אמריקה                         |
| אוסטרליה, בלגיה, צ'כיה, דנמרק, מצרים, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, הונגריה, איסלנד, אירלנד, ישראל, איטליה, לוקסמבורג, מרוקו, הולנד, ניגריה, נורווגיה, פולין, פורטוגל, קטאר, ערב הסעודית, סלובקיה, סלובניה, דרום אפריקה, ספרד, שבדיה, שווייץ, טורקיה, איחוד האמירויות הערביות, בריטניה                                                                                                                                                                               | אירופה, המזרח התיכון ואפריקה <sup>8</sup> |
| אוסטרליה, סין, הונג קונג, הודו, אינדונזיה, יפן, מלזיה, ניו זילנד, הפיליפינים, סינגפור, דרום קוריאה, טיוואן, תאילנד                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | דרום-מזרח אסיה ויפן                       |

שפות נתמכות<sup>9</sup>

|          |        |          |           |        |
|----------|--------|----------|-----------|--------|
| בהאסה    | אנגלית | הונגרית  | נורווגית  | ספרדית |
| קנטונזית | פינית  | איטלקית  | פולנית    | שבדית  |
| צ'כית    | צרפתית | יפנית    | פורטוגזית | טורקית |
| דנית     | גרמנית | קוריאנית | סלובקית   | תאית   |
| הולנדית  | הינדי  | מנדרין   |           |        |

תחומי האחריות של הלקוח

אם הלקוח לא יפעל בהתאם לאחריות הלקוח שצוינה, לפי שיקול דעתה של HP, HP או ספק השירות המורשה של HP (1) לא יהיו חייבים לספק את השירותים כמתואר, או (2) יעניקו שירותים אלה על חשבון הלקוח בזמן ובמחירי החומרים המקובלים.

הלקוח מתחייב:

- לספק אומדן מדויק של כל בסיס ההתקנות של HP עם אחריות של HP, חבילת Care Pack או חוזה שירות חומרה תקפים
- לפני אירוע תמיכה, לבצע פתרון בעיות ואבחון פנימיים
- במהלך אירוע תמיכה, לבקש מאיש התמיכה הייעודי של הלקוח לבצע את הפעולות הבאות:
- למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה
- יבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לעזור ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP

תנאים מוקדמים

HP דורשת מהלקוחות לכסות 100 אחוזים מבסיס ההתקנות הנכלל באחריות של המחשבים השולחניים ויחידות המדפסת המסחריות של HP, בעת רכישת שירותי HP Priority.

הלקוח חייב להיות בעל מחלקת IT או ספק מורשה של שירותי מוקד לתמיכת IT שמבצע את אבחון החומרה לבעיות הטכניות של משתמש הקצה של הלקוח עם מוצרי HP. איש המקצוע במוקד תמיכת ה-IT של הלקוח או השותף המורשה של הלקוח הם היחידים שיורשו ליצור קשר עם שירותי HP

Priority כדי לקבל תמיכה.

לקוחות שרוכשים את HP Priority Access חייבים להיות בעלי בסיס התקנות של 250 יחידות לפחות של מחשבים ו/או מדפסות מסחריות של HP באחריות.

לקוחות שרוכשים את HP Priority Access Plus חייבים להיות בעלי בסיס התקנות של 1,000 יחידות לפחות של מוצרי HP באחריות.

לקוחות שרוכשים את HP Priority Management חייבים להיות בעלי בסיס התקנות של 10,000 מחשבים מסחריים או 1,000 מדפסות מסחריות לפחות.

לקוחות שרוכשים את חבילת השירות HP Priority Management Plus חייבים להיות בעלים של לפחות 10,000 מחשבים מסחריים או 2,000 מדפסות מסחריות שהותקנו מראש.

HP שומרת לעצמה את הזכות לבצע ביקורות שגרתיות של בסיס ההתקנות של הלקוח שבמסגרת האחריות כדי לוודא אומדן מדויק של הצי.

החרגות

פעילויות כדוגמת הפעילויות הבאות, בין השאר, אינן נכללות בשירות זה:

- חומרה ללא אחריות, חבילת Care Pack או חוזה שירות חומרה תקפים של HP (למעט כפי שצוין בסעיף 'זכאות לשירות')
- פתרון בעיות הקשורות לחומרה שהתגלו בשלב בדיקת האימות, אלא אם כן הן מכוסות באחריות פעילה של HP או בהסכם תמיכת חומרה רלוונטי של HP
- שירותים שנדרשים עקב כשל מצד הלקוח בשילוב של תיקון, עדכון או שינוי במערכת שסופקו על ידי HP
- שירותים שנדרשים עקב כשל של הלקוח בביצוע פעולות מניעה שהוצעו בעבר על ידי HP
- שירותים שנדרשים, לדעתה של HP, עקב ניסיונות בלתי מורשים שלא על-ידי אנשי שירות של HP להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה
- כל שירות שלא מוזכר בבירור במסמך זה

זכאות לשירות

זכאים רק מחשבים ומדפסות מסחריות של HP ומוצרים הנתמכים על ידי HP ואשר נמכרים על ידי HP או על ידי משווק מורשה של HP; השירות מוגבל למוצרי המחשבים הבאים: מחשבים שולחניים, מחשבים ניידים, תחנות עבודה, מוצרי נקודות מכירה קמעונאיות ודגמי thin client. מסכי HP ייכללו עם יחידת המחשב השולחני או תחנת העבודה.

הלקוח חייב להחזיק באחריות, בערכת Care Pack, או בחוזה שירות חומרה תקפים של HP עבור כל חומרה שמקבלת שירות זה.

מידע על הזמנות

לקבלת מידע נוסף או להזמנת שירותי HP Priority, יש לפנות לנציג מכירות מקומי של HP.

| מספרים של חלקי מחשב | תיאור                                                   | מספרים של חלקי מדפסות | תיאור                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|
| U80M5E              | שירות HP Priority Access למחשבים +250 עמדות למשך שנה    | U1PB1E                | שירות HP Priority Access למדפסות למשך שנה |
| U80LYE              | שירות HP Priority Access למחשבים +250 עמדות למשך שנתיים |                       |                                           |

|                                                   |        |                                                                |        |
|---------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------|--------|
| שירות HP Priority Access למדפסות למשך 3 שנים      | U1PB2E | שירות HP Priority Access למחשבים +250 עמדות למשך 3 שנים        | U80M6E |
| שירות HP Priority Access למדפסות למשך 4 שנים      | U4ZX6E | שירות HP Priority Access למחשבים +250 עמדות למשך 4 שנים        | U80M1E |
| שירות HP Priority Access למדפסות למשך 5 שנים      | U4ZX7E | שירות HP Priority Access למחשבים +250 יחידות למשך 5 שנים       | U80M2E |
| שירות HP Priority Access Plus למדפסות למשך שנה    | U9DB6E | שירות HP Priority Access Plus למחשבים +1,000 עמדות למשך שנה    | U80M9E |
|                                                   |        | שירות HP Priority Access למחשבים +1,000 עמדות למשך שנתיים      | U80LZE |
| שירות HP Priority Access Plus למדפסות למשך 3 שנים | U9DB7E | שירות HP Priority Access Plus למחשבים +1,000 עמדות למשך 3 שנים | U80MBE |
| שירות HP Priority Access Plus למדפסות למשך 4 שנים | U9DB8E | שירות HP Priority Access Plus למחשבים +1000 עמדות למשך 4 שנים  | U80MCE |
| שירות HP Priority Access Plus למדפסות למשך 5 שנים | U9DB9E | שירות HP Priority Access Plus למחשבים +1000 עמדות למשך 5 שנים  | U80MDE |
| שירות HP Priority Management למדפסות למשך שנה     | U1PB3E | שירות HP Priority Management למחשבים +5,000 עמדות למשך שנה     | U80M7E |
|                                                   |        | שירות HP Priority Management למחשבים +5,000 עמדות למשך שנתיים  | U80M0E |
| שירות HP Priority Management למדפסות למשך 3 שנים  | U1PB4E | שירות HP Priority Management למחשבים +5,000 עמדות למשך 3 שנים  | U80M8E |
| שירות HP Priority Management למדפסות למשך 4 שנים  | U4ZX8E | שירות HP Priority Management למחשבים +5,000 עמדות למשך 4 שנים  | U80M3E |
| שירות HP Priority Management למדפסות למשך 5 שנים  | U4ZX9E | שירות HP Priority Management למחשבים +5,000 עמדות למשך 5 שנים  | U80M4E |
|                                                   |        | Priority Management Plus למשך שנה                              | U62G2E |
|                                                   |        | Priority Management Plus למשך שנתיים                           | U62G3E |
|                                                   |        | Priority Management Plus למשך 3 שנים                           | U62G4E |
|                                                   |        | Priority Management Plus למשך 4 שנים                           | U62G5E |
|                                                   |        | Priority Management Plus למשך 5 שנים                           | U64GFE |



[hp.com/support-services](https://hp.com/support-services) בקרו בכתובת

1. HP Priority Access מחייב לפחות 250 מחשבים ו/או מדפסות מסחריות של HP. בסיסי ההתקנות המינימליים של המכשירים חייבים באחריות או בחוזה שירות מורחב תקפים של HP.
2. HP Priority Access Plus מחייב לפחות 1,000 מחשבים ו/או מדפסות מסחריות של HP. בסיסי ההתקנות המינימליים של המכשירים חייבים באחריות או בחוזה שירות מורחב תקפים של HP.
3. HP Priority Management מחייב לפחות 10,000 מחשבים מסחריים או 1,000 מדפסות מסחריות. בסיסי ההתקנות המינימליים של המכשירים חייבים באחריות או בחוזה שירות מורחב תקפים של HP.
4. HP Priority Management Plus מחייב לפחות 10,000 מחשבים מסחריים או 2,000 מדפסות מסחריות. על מנת להפעיל את התוכנית יש צורך בהתחייבות כי למכשירים תהיה אחריות או חוזה שירות מורחב תקפים של HP.
5. מתן עדיפות לחלקים ותיקונים משתנה בהתאם לשוק.
6. ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגיאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאילוצים. לקבלת פרטים. בקרו בכתובת <https://cpc2.ext.hp.com/>. שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות של HP בנוגע לשירות. המסופקים או מוסברים ללקוח במועד הרכישה. ללקוח עשויות להיות זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. זכויות אלה אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותכם.
7. תמיכה של 24/7 זמינה באנגלית בלבד.
8. HP Priority Management Plus זמין רק באזור אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (EMEA).
9. תמיכה בשפות זמינה דרך סוכנים מרוחקים בלבד, ואילו תמיכה SDM/TCAM עשויה להשתנות ממדינה למדינה.