

Usługi HP Priority Services

Informacje na temat usługi

Celem usług HP Priority Services jest zwiększenie wydajności pracy zespołu IT, współpraca z informatykami na całym świecie i zapewnienie organizacji globalnego wsparcia na najwyższym poziomie. Usługi HP Priority Services to usługi wsparcia informatycznego realizowane przez zdalnego i/lub standardowego menedżera ds. wsparcia globalnego HP, który proaktywnie planuje i zarządza potrzebami w zakresie wsparcia IT oraz zapewnia wsparcie techniczne w celu zwiększenia produktywności i efektywności zasobów działu pomocy technicznej. HP koncentruje się na potrzebach klientów, oferując usługi i wsparcie mające na celu sprostanie wyzwaniom technologicznym, przed którymi obecnie stoją, dzięki czemu firma może szybko wznowić działalność.

Usługi HP Priority Services są dostępne dla klientów komercyjnych HP posiadających dział pomocy IT. Usługi HP Priority Services występują w trzech wariantach:

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

Proces aktywacji usług HP Priority Services rozpocznie się w ciągu 30 dni od daty zakupu.

Informacje o usługach

HP Priority Access¹

- Zapewnia ekskluzywny dostęp do wysoko wykwalifikowanych, zdalnych przedstawicieli wsparcia oraz zaawansowanych narzędzi, co ma na celu przyspieszenie realizacji procedur i zwiększenie produktywności działu pomocy technicznej.
- Skraca czas pracy działu pomocy technicznej dzięki wykorzystaniu wewnętrznych diagnostyk do sprawnego przeprowadzania napraw i rozwiązywania problemów.
- Zapewnia globalnie spójną obsługę dostępną w prawie 57 krajach i ponad 20 językach.
- Daje dostęp do specjalnych narzędzi do zarządzania zgłoszeniami online.

HP Priority Access Plus²

- Obejmuje wszystkie korzyści pakietu Priority Access Service
- Pozwala skorzystać z usług dedykowanego, zdalnego przedstawiciela globalnej pomocy technicznej do reaktywnego zarządzania potrzebami wsparcia.
- Dostarcza kwartalne raporty dotyczące wyników.

HP Priority Management³

- Obejmuje wszystkie funkcje usługi Priority Access i Priority Access Plus z wyjątkiem przypisanego zdalnego menedżera ds. wsparcia globalnego. Zamiast tego zapewnia globalnego menedżera wsparcia HP, zlokalizowanego w regionie siedziby klienta, który proaktywnie monitoruje i zarządza potrzebami w zakresie wsparcia i będzie podróżował maksymalnie cztery razy w roku do siedziby klienta, zgodnie z ustaleniami podczas planowania proaktywnego wsparcia.
- Oferuje priorytetyzację części w celu skrócenia czasu przestoju i szybszego wznowienia pracy.^{5,6}
- Oferuje monitorowanie wydajności posiadanych urządzeń, raporty dla kierownictwa i proaktywne planowanie wsparcia technicznego w celu zapewnienia jego najwyższej jakości.

HP Priority Management Plus⁴

- Obejmuje wszystkie funkcje pakietu Priority Management oraz dedykowanego eksperta technicznego HP, który będzie zarządzać technicznymi potrzebami w zakresie wsparcia.
- Oferuje proaktywną pomoc techniczną, szkolenia dotyczące produktów i narzędzi, zarządzanie eskalacjami problemów technicznych i proaktywne zarządzanie wdrożeniami.

Cechy usługi i specyfikacja dostawy

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Przedstawiciele globalnego wsparcia	●	●	●	●
Globalna obsługa	●	●	●	●
Bezpośredni dostęp	●	●	●	●
Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	●	●	●	●
Zdalny menedżer globalnego wsparcia		●		
Zarządzanie incydentami		●	●	●
Miesięczne raportowanie wyników			●	●
Kwartalne raportowanie wyników		●	●	●
Przypisany menedżer globalnego wsparcia			●	●
Proaktywny plan wsparcia technicznego			●	●
Zarządzanie problemami			●	●
Priorytetyzacja napraw ^{5,6}			●	●
Priorytetyzacja części ^{5,6}			●	●
Zarządzanie wydajnościami			●	●
Kwartalne oceny wydajności szczebla wykonawczego		●	●	●
Spotkania twarzą w twarz			●	●
Raporty szczebla wykonawczego			●	●
Przypisany ekspert techniczny				●
Proaktywne wsparcie techniczne				●
Szkolenia w zakresie produktów i narzędzi				●
Zarządzanie eskalacjami problemów technicznych				●
Proaktywne zarządzanie wdrożeniami				●

Tabela 1. Cechy usługi HP Priority Access

Opcja	Opis realizacji
Przedstawiciele globalnego wsparcia	Usługa przeznaczona jest do obsługi wsparcia informatyków, a nie użytkowników końcowych i wykorzystuje diagnozę klienta, pomijając standardowe procedury rozwiązywania problemów, dzięki czemu czas rozmów telefonicznych z działem wsparcia technicznego można skrócić nawet o 30 procent w porównaniu ze standardową zdalną pomocą techniczną HP.
Globalna obsługa	Funkcja ta zapewnia globalnie spójną obsługę w prawie 60 krajach i ponad 20 wersjach językowych. Informacje na temat poszczególnych krajów można znaleźć w rozdziale „Zasięg geograficzny”.
Bezpośredni dostęp	Dział pomocy technicznej IT klienta uzyskuje dostęp do specjalnie przeszkolonych specjalistów wsparcia technicznego HP za pośrednictwem bezpłatnego numeru telefonu i unikatowego numeru PIN.

Narzędzia do zarządzania zgłoszeniami online	Funkcja ta zapewnia narzędzia wsparcia technicznego z internetowymi rozwiązaniami do wysyłania i śledzenia zgłoszeń. Narzędzie <u>MyHPSupport</u> zapewnia stały⁷ dostęp i umożliwia klientowi przesyłanie zgłoszeń wsparcia technicznego oraz zarządzanie nimi przez Internet. Dodatkowe informacje o takim dostępie można znaleźć w danych dotyczących programu, które są wysyłane do klienta w momencie zakupu.
--	---

Tabela 2. Cechy usługi HP Priority Access Plus

Ta usługa obejmuje wszystkie korzyści pakietu HP Priority Access opisane w tabeli 1 oraz opcje wymienione poniżej.

Opcja	Opis realizacji
Przypisany zdalny przedstawiciel wsparcia globalnego	W ramach tej usługi firma HP wyznacza specjalistę ds. zdalnego wsparcia technicznego, który będzie zarządzał potrzebami klienta w zakresie wsparcia technicznego i je realizował.
Zarządzanie incydentami	W ramach tej usługi firma HP wyznacza zdalnego specjalistę, którego zadaniem jest reaktywne zarządzanie potrzebami klienta i zaspokajanie ich, gdy standardowe procesy wsparcia zawiodą.
Kwartalne raportowanie wyników	Dostarcza kierownictwu raporty z indywidualną dla klienta oceną jakości produktów i stanu usług.

Tabela 3. Cechy usługi HP Priority Management

Ta usługa obejmuje wszystkie funkcje HP PriorityAccess oraz HP PriorityAccess Plus, wymienione w tabelach 1 i 2, z wyjątkiem przypisania menedżera ds. wsparcia globalnego. Ponadto, zawiera:

Opcja	Opis realizacji
Przypisany menedżer globalnego wsparcia	Do klienta zostanie przypisany menedżer ds. wsparcia globalnego HP, który będzie odpowiedzialny za zaspokajanie globalnych potrzeb w zakresie wsparcia. Menedżer ds. wsparcia globalnego to wysoko wykwalifikowany specjalista, który doskonale rozumie biznesowe i strategiczne wymagania IT klienta. Menedżer ds. wsparcia globalnego znajduje się w tym samym regionie geograficznym co siedziba główna klienta, jest powiązany z kierownictwem wykonawczym klienta i podejmuje strategiczne decyzje dotyczące wsparcia. Jeśli pojawi się problem wymagający szczególnej uwagi, menedżer ds. wsparcia globalnego będzie działał jako punkt kontaktowy klienta w firmie HP. W tej roli menedżer ds. wsparcia globalnego może dostosować specjalistów ds. usług HP, aby szybko i skutecznie spełnić indywidualne wymagania klienta. Menedżer ds. wsparcia globalnego HP może stawić się maksymalnie cztery razy w roku w siedzibie klienta. Cel każdej wizyty należy określić w ramach proaktywnego planowania wsparcia technicznego.
Proaktywny plan wsparcia technicznego	Menedżer ds. wsparcia globalnego HP będzie współpracować z klientem w celu zrozumienia jego potrzeb biznesowych oraz strategicznych wymagań informatycznych, a następnie opracuje i wdroży proaktywny plan wsparcia dostosowany do wymogów klienta. Po zakupieniu usługi menedżer ds. wsparcia globalnego HP spotka się z klientem oraz zespołem ds. obsługi HP w celu dokładnego zapoznania się z wymaganiami biznesowymi i informatycznymi, z uwzględnieniem przeglądu i udokumentowania zasięgu geograficznego, uprawnień, umów SLA oraz konkretnych instrukcji dotyczących pomocy technicznej.

Zarządzanie problemami	Menedżer ds. wsparcia globalnego HP regularnie monitoruje kluczowe wskaźniki wydajności operacyjnej i śledzi wyniki w odniesieniu do celów ustalonych przez klienta. Dzięki regularnym aktualizacjom klientów funkcja ta zapewnia dokładną analizę przyczyn źródłowych, plany działań naprawczych i harmonogramy rozwiązywania problemów.
Priorytetyzacja części ^{5,6}	Niezależnie od tego, czy klient doświadczył klęski żywiołowej, czy napotkał zwykły problem techniczny, opcja ta zapewnia proaktywny dostęp do części, który skraca czas przestoju po stronie użytkownika końcowego. W przypadku niedoboru części zamiennych realizacja zamówień dla klientów objętych usługą HP Priority Management będzie traktowana priorytetowo, gdy tylko części znów staną się dostępne. Ponadto zespoły ds. wsparcia mogą wykorzystywać nadzwyczajne metody pozyskiwania zapasów dla tych klientów, w tym między innymi wewnętrzne pozyskiwanie zapasów, przyspieszone dostawy fabryczne i zakupy brokerskie.
Priorytetyzacja napraw ^{5,6}	Ta opcja zapewnia obsługę lub planowanie napraw, w zależności od gwarancji podstawowej lub pakietu usuwania usterki HP Care Pack zarejestrowanego dla urządzenia. Opcja ta nie zmienia ani nie rozszerza gwarancji ani pakietu HP Care Pack dołączonego do poszczególnych urządzeń.
Raporty dotyczące wyników	Opcja ta dostarcza kierownictwu raporty z indywidualną oceną jakości produktu i stanu obsługi, a także regularne komunikaty o statusie w celu śledzenia statusu wsparcia w odniesieniu do zainstalowanych urządzeń.
Zarządzanie wydajnością	Ta opcja zapewnia miesięczne i kwartalne oceny menedżera ds. wsparcia globalnego HP w celu podsumowania wskaźników wydajności. Menedżer ds. wsparcia globalnego HP zapewni proaktywne zarządzanie doradztwem w celu pomocy w instalacji urządzeń lub zapewnienia optymalnego stanu i czasu pracy urządzeń. Kwartalne raporty podsumowujące wyniki zawierają plany działania mające na celu wyeliminowanie wszelkich odchyleń od celów; miesięczne otwarte i zamknięte eskalacje obejmują podsumowanie kwestii i plany działania przyczyn źródłowych (w razie potrzeby).

Tabela 4. Cechy usługi HP Priority Management Plus

Ta usługa obejmuje wszystkie korzyści pakietów Priority Access i Priority Management opisane w tabelach 1 i 3.

Opcja	Opis realizacji
Przypisany ekspert techniczny	Do działu IT klienta zostanie przypisany zdalny lub lokalny ekspert techniczny HP, który będzie odpowiedzialny za zaspokajanie globalnych potrzeb w zakresie wsparcia technicznego. Ekspert techniczny HP to wysoko wykwalifikowany specjalista cechujący się doskonałą wiedzą na temat portfolio produktów HP klienta. W razie potrzeby będzie on organizował regularne rozmowy techniczne z klientem i uczestniczył w kwartalnym przeglądzie biznesowym HP klienta (jeśli działa lokalnie, będzie okresowo spotykał się z klientem), robiąc to w porozumieniu z menedżerem globalnej obsługi klienta HP (GCSM). W przypadku wystąpienia złożonego problemu technicznego, ekspert HP będzie nadzorował procedury techniczne, angażując wymagane zasoby wewnętrzne HP i współpracując z zespołem IT klienta w celu rozwiązania problematycznej kwestii.

Proaktywne wsparcie techniczne	Ekspert techniczny HP będzie komunikował się z klientem w sprawie proaktywnych zaleceń (np. aktualizacji systemu BIOS, oprogramowania układowego i sterowników), aby zapobiegać potencjalnym problemom i aktualizować flotę urządzeń klienta. Ekspert techniczny HP będzie komunikował się z klientem i reprezentował go wewnętrznie w celu zaangażowania i skoordynowania wewnętrznych zasobów HP w zakresie badania systemowych problemów technicznych. W tej roli pozyskuje on niezbędne dane serwisowe i wymagane analizy, aby szybko i skutecznie sprostać konkretnym wymaganiom klienta, opierając się na dogłębnym zrozumieniu jego bazy produktów.
Szkolenia w zakresie produktów i narzędzi	Pomaga w udzielaniu odpowiedzi na zapytania techniczne działu IT klienta dotyczące produktów i zapewnia szkolenia w zakresie narzędzi technicznych HP.
Zarządzanie eskalacjami problemów technicznych	Funkcjonuje jako punkt kontaktowy w zakresie zarządzania eskalacjami problemów technicznych wraz z działem IT klienta, firmą HP i stronami trzecimi (w razie potrzeby). Ekspert techniczny HP będzie zarządzać procedurami dochodzeń technicznych E2E z zachowaniem priorytetu, angażując odpowiednie zasoby HP i nadzorując niezbędne spotkania techniczne z przedstawicielami HP i klienta. W razie potrzeby będzie również przekazywać regularne aktualizacje działowi IT klienta.
Proaktywne zarządzanie wdrożeniami	Zachowanie szczególnej uwagi podczas wdrażania nowych produktów – ekspert techniczny HP dostosuje się do harmonogramu wdrażania nowych produktów klienta i w odpowiednim czasie podejmie stosowne działania mające ocenić sytuację przed wdrożeniem, a także zapewni zalecane aktualizacje pozwalających zapobiec problemom. Ponadto będzie współpracować z klientem, zwracając uwagę na problematyczne kwestie podczas wdrażania, i monitorować sytuację po przeprowadzonym wdrożeniu.

Zakres ochrony⁸

Usługi HP Priority Services są dostępne w 1-, 2-, 3-, 4- lub 5-letnich okresach obowiązywania. Okres obowiązywania usługi jest wskazany w opisie zakupionego pakietu.

Usługi HP Priority Services są dostępne w prawie 60 krajach wymienionych poniżej. Lokalizacje geograficzne i języki mogą ulec zmianie.

Region	Kraje
Ameryki	Anguilla, Antigua i Barbuda, Argentyna, Aruba, Bahamy, Barbados, Brazylia, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Kanada, Kajmany, Chile, Kolumbia, Kostaryka, Dominika, Dominikana, Ekwador, Grenada, Gwatemala, Gujana, Haiti, Honduras, Jamajka, Meksyk, Montserrat, Antyle Holenderskie, Panama, Peru, Portoryko, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre i Miquelon, Saint Vincent i Grenadyny, Surinam, Trynidad i Tobago, Turks i Caicos, Urugwaj, Stany Zjednoczone, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych
Europa, Bliski Wschód i Afryka ⁸	Austria, Belgia, Czechy, Dania, Egipt, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Izrael, Włochy, Luksemburg, Maroko, Holandia, Nigeria, Norwegia, Polska, Portugalia, Katar, Arabia Saudyjska, Słowacja, Słowenia, RPA, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Wielka Brytania
Region Azji i Pacyfiku oraz Japonia	Australia, Chiny, Hongkong, Indie, Indonezja, Japonia, Malezja, Nowa Zelandia, Filipiny, Singapur, Korea Południowa, Tajwan i Tajlandia

Obsługiwane języki⁹

Indonezyjski	Angielski	Węgierski	Norweski	Hiszpański
Kantoński	Fiński	Włoski	Polski	Szwedzki
Czeski	Francuski	Japoński	Portugalski	Turecki
Duński	Niemiecki	Koreański	Słowacki	Tajski
Holenderski	Hindi	Mandaryński		

Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP: i) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub ii) zrealizuje usługę na koszt klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Klient:

- Dostarczy dokładne szacunki dotyczące wszystkich zainstalowanych urządzeń HP z ważną gwarancją HP, pakietem Care Pack lub umową serwisową sprzętu.
- Przed rozpoczęciem interwencji przeprowadzi wewnętrzną identyfikację i diagnozę usterek.
- Podczas interwencji wyznaczona przez klienta osoba do kontaktu ds. wsparcia technicznego powinna wykonać następujące czynności:
 - Dostarczyć wszystkie niezbędne informacje, aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego uprawniony jest klient.
 - Na żądanie HP wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc zidentyfikować i usunąć problem.

Wymagania

Firma HP wymaga, by przy zakupie usług HP Priority Services klient spełnił w 100% warunek posiadania określonej liczby zainstalowanych komputerów osobistych i drukarek komercyjnych HP na gwarancji.

Klient musi dysponować działem IT lub korzystać z autoryzowanego przez klienta dostawcy usług pomocy technicznej IT, który przeprowadza diagnostykę sprzętu w przypadku problemów technicznych HP użytkownika końcowego klienta. Z usług HP Priority Services mogą korzystać wyłącznie pracownicy działu pomocy technicznej IT klienta lub autoryzowanego partnera klienta.

Klienci kupujący usługę HP Priority Access muszą mieć zainstalowane co najmniej 250 objętych gwarancją komputerów i/ lub drukarek HP do zastosowań komercyjnych.

Klienci kupujący usługę HP Priority Access Plus muszą mieć zainstalowane co najmniej 1000 urządzeń HP objętych gwarancją.

Klienci kupujący usługę HP Priority Management muszą mieć zainstalowane co najmniej 10 000 objętych gwarancją komercyjnych komputerów PC lub 1000 komercyjnych drukarek HP.

Klienci kupujący usługę HP Priority Management Plus muszą dysponować flotą co najmniej 10 000 komercyjnych komputerów lub 2000 komercyjnych drukarek.

HP zastrzega sobie prawo do przeprowadzania standardowych kontroli sprzętu objętego gwarancją, aby upewnić się,

że informacje na temat wielkości floty klienta są precyzyjne.

Wyłączenia

Poniżej przedstawiono niektóre działania, których niniejsza usługa nie obejmuje:

- Sprzęt bez ważnej gwarancji HP, pakietu Care Pack lub umowy serwisowej sprzętu (z wyjątkiem przypadków opisanych w rozdziale „Uprawnienia do usług”).
- Rozwiązywanie problemów sprzętowych napotkanych podczas procesu testowania weryfikacyjnego, o ile nie są one objęte aktywną gwarancją HP lub stosowną umową wsparcia sprzętowego HP.
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania przez klienta poprawek, uaktualnień lub innych modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez firmę HP.
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń HP dotyczących działań zapobiegawczych.
- Usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu podejmowania przez personel firmy innej niż HP nieuprawnionych prób instalowania, naprawiania, serwisowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania układowego.
- Wszelkie usługi niewymienione w tym dokumencie.

Uprawnienia do usług

Do usług kwalifikują się wyłącznie komputery i drukarki HP oraz produkty obsługiwane przez HP, które są sprzedawane przez HP lub autoryzowanego sprzedawcę HP; usługa jest ograniczona do następujących produktów komputerowych: komputery stacjonarne, laptopy, stacje robocze, produkty do punktów sprzedaży detalicznej i terminale Thin Client. Monitory HP są ujęte w zestawie komputera stacjonarnego lub stacji roboczej.

Klient musi mieć ważną gwarancję HP, pakiet HP Care Pack lub umowę serwisową na sprzęt objęty tą usługą.

Informacje dotyczące zamawiania

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługi HP Priority Services, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Numery katalogowe – komputery	Opis	Numery katalogowe – drukarki	Opis
U80M5E	Roczna usługa HP Priority Access dla komputerów dla ponad 250 stanowisk	U1PB1E	Roczna usługa HP Priority Access dla drukarek
U80LYE	2-letnia usługa HP Priority Access dla komputerów dla ponad 250 stanowisk		
U80M6E	3-letnia usługa HP Priority Access dla komputerów dla ponad 250 stanowisk	U1PB2E	3-letnia usługa HP Priority Access dla drukarek
U80M1E	4-letnia usługa HP Priority Access dla komputerów dla ponad 250 stanowisk	U4ZX6E	4-letnia usługa HP Priority Access dla drukarek
U80M2E	5-letnia usługa HP Priority Access dla komputerów dla ponad 250 stanowisk	U4ZX7E	5-letnia usługa HP Priority Access dla drukarek
U80M9E	Roczna usługa HP Priority Access Plus dla komputerów dla ponad 1000 stanowisk	U9DB6E	Roczna usługa HP Priority Access Plus dla drukarek

U80LZE	2-letnia usługa HP Priority Access Plus dla komputerów dla ponad 1000 stanowisk		
U80MBE	3-letnia usługa HP Priority Access Plus dla komputerów dla ponad 1000 stanowisk	U9DB7E	3-letnia usługa HP Priority Access Plus dla drukarek
U80MCE	4-letnia usługa HP Priority Access Plus dla komputerów dla ponad 1000 stanowisk	U9DB8E	4-letnia usługa HP Priority Access Plus dla drukarek
U80MDE	5-letnia usługa HP Priority Access Plus dla komputerów dla ponad 1000 stanowisk	U9DB9E	5-letnia usługa HP Priority Access Plus dla drukarek
U80M7E	Roczna usługa HP Priority Management dla komputerów dla ponad 5000 stanowisk	U1PB3E	Roczna usługa HP Priority Management dla drukarek
U80M0E	2-letnia usługa HP Priority Management dla komputerów dla ponad 5000 stanowisk		
U80M8E	3-letnia usługa HP Priority Management dla komputerów dla ponad 5000 stanowisk	U1PB4E	3-letnia usługa HP Priority Management dla drukarek
U80M3E	4-letnia usługa HP Priority Management dla komputerów dla ponad 5000 stanowisk	U4ZX8E	4-letnia usługa HP Priority Management dla drukarek
U80M4E	5-letnia usługa HP Priority Management dla komputerów dla ponad 5000 stanowisk	U4ZX9E	5-letnia usługa HP Priority Management dla drukarek
U62G2E	Roczna usługa Priority Management Plus		
U62G3E	2-letnia usługa Priority Management Plus		
U62G4E	3-letnia usługa Priority Management Plus		
U62G5E	4-letnia usługa Priority Management Plus		
U64GFE	5-letnia usługa Priority Management Plus		

Dowiedz się więcej na stronie hp.com/support-services



1. W ramach HP Priority Access wymagane jest posiadanie co najmniej 250 komputerów HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.
2. W ramach pakietu HP Priority Access Plus wymagane jest posiadanie co najmniej 1000 komputerów HP i/lub komercyjnych drukarek HP. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dotyczącą sprzętu.
3. W ramach pakietu HP Priority Management wymagane jest posiadanie co najmniej 10 000 komercyjnych komputerów lub 1000 komercyjnych drukarek. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dla sprzętu.
4. W ramach pakietu HP Priority Management Plus wymagane jest posiadanie co najmniej 10 000 komercyjnych komputerów lub 2000 komercyjnych drukarek. Wymagana minimalna liczba zainstalowanych urządzeń musi być objęta ważną gwarancją HP lub rozszerzoną umową serwisową HP dla sprzętu.
5. Priorytetyzacja części i napraw różni się w zależności od kraju.
6. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie <https://cpc2.ext.hp.com/>. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
7. Wsparcie w trybie 24/7 jest dostępne tylko w języku angielskim.
8. Usługa HP Priority Management Plus jest dostępna tylko w regionie EMEA (Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki).
9. Wsparcie językowe jest dostępne tylko przez zdalnych agentów, natomiast wsparcie dla SDM/TCAM może się różnić w zależności od kraju.