

HP Öncelikli Hizmetler

Hizmete genel bakış

HP Öncelikli Hizmetler dünya çapındaki BT personelinizle çalışarak ve kuruluşunuza birinci sınıf global destek sağlayarak kurumsal BT performansını artırmak için tasarlanmıştır. HP Öncelikli Hizmetler, proaktif olarak BT destek ihtiyaçlarınızı planlayan ve yöneten ve bunun yanı sıra yardım masası kaynaklarınızın üretkenliğini ve verimliliğini iyileştirmeye yardımcı olmak için teknik birimler arası destek sunan bir HP uzaktan global destek yöneticisi ve/veya HP global destek yöneticisi içeren BT destek hizmetleridir. HP, karşılaştığınız teknoloji sorunlarınızı ele almak için tasarlanmış hizmetler ve destek sağlayarak ihtiyaçlarınıza odaklanır. Böylece, şirketinizin hızla işe geri dönmesi sağlanır.

HP Öncelikli Hizmetler, BT yardım masaları olan HP ticari müşterileri tarafından kullanılabilir. HP Öncelikli Hizmetler üç kademeli olarak sunulur:

- HP Öncelikli Erişim¹
- HP Öncelikli Erişim Plus²
- HP Öncelikli Yönetim³
- HP Öncelikli Yönetim Plus⁴

HP Öncelikli Hizmetler aktivasyon süreci satın alımdan sonraki 30 gün içinde başlar.

Hizmetin öne çıkan özellikleri

HP Öncelikli Erişim¹

- Destek ihtiyaçlarınızı hızlandırmak ve yardım masası üretkenliğini artırmak için yüksek düzeyde yetkin uzaktan destek temsilcilerine ve gelişmiş araçlara üst düzey erişim sağlar
- Onarımları etkili bir şekilde yürütmek ve sorunları çözmek için dahili tanılmalardan yararlanarak yardım masası telefonda konuşma sürelerini kısaltır
- 57 ülkede ve 20'den fazla dilde global olarak tutarlı bir deneyim sunar
- Özel çevrimiçi olay yönetim araçlarına erişim sağlar

HP Öncelikli Erişim Plus²

- Öncelikli Erişim Hizmetinin tüm özelliklerini içerir
- Destek ihtiyaçlarınızı hızlı bir şekilde yönetmek için özel olarak atanmış bir uzaktan global destek temsilcisi sağlar
- Çeyrek dönemlik performans raporlaması sunar

HP Öncelikli Yönetim³

- Özel olarak atanmış uzaktan global destek temsilcisi dışında Öncelikli Erişim ve Öncelikli Erişim Plus hizmetlerinin tüm özelliklerini içerir. Bunun yerine, müşterinin genel merkezinin yer aldığı bölgede konuşlu olan bir HP global hizmet yöneticisi, müşterinin destek ihtiyaçlarını proaktif olarak izler ve yönetir ve ayrıca proaktif destek planlaması sırasında belirlendiği şekilde müşterinin tesisini yılda en fazla dört kez olmak üzere ziyaret eder
- Kesinti sürelerini kısaltmak ve işe daha hızlı dönmeyi sağlamak için parça önceliklendirme hizmeti sunar^{5,6}
- Birinci sınıf destek deneyimi için kurulu altyapı performansını izleme, yönetici düzeyinde raporlama ve proaktif destek planlama hizmetleri sunar

HP Öncelikli Yönetim Plus⁴

- Öncelikli Yönetim Hizmetinin tüm özelliklerini içerir ve ayrıca teknik destek ihtiyaçlarınızı yöneten bir HP Teknik Destek Uzmanı özel olarak atanır
- Proaktif müşteri teknik desteği, ürün ve araçlar eğitimi, teknik eskalasyon yönetimi ve proaktif dağıtım yönetimi sağlar.

Hizmet özellikleri ve hizmet sunum şartları

	HP Öncelikli Erişim	HP Öncelikli Erişim Plus	HP Öncelikli Yönetim	HP Öncelikli Yönetim Plus
Global destek temsilcileri	●	●	●	●
Global deneyim	●	●	●	●
Doğrudan erişim	●	●	●	●
Çevrimiçi olay yönetim araçları	●	●	●	●
Uzaktan global destek yöneticisi		●		
Olay yönetimi		●	●	●
Aylık performans raporlama			●	●
Çeyrek dönemlik performans raporlama		●	●	●
Özel olarak atanmış global destek yöneticisi			●	●
Proaktif destek planı			●	●
Sorun yönetimi			●	●
Önceliklendirilmiş onarımlar ^{5,6}			●	●
Parça önceliklendirme ^{5,6}			●	●
Performans yönetimi			●	●
Çeyrek dönemlik yönetici düzeyinde performans değerlendirmeleri		●	●	●
Yüz yüze ziyaretler			●	●
Yönetici düzeyinde raporlama			●	●
Özel Olarak Atanmış Teknik Destek Uzmanı				●
Proaktif Teknik Destek				●
Ürün ve Araçlar Eğitimi				●
Teknik Eskalasyon Yönetimi				●
Proaktif Dağıtım Yönetimi				●

Tablo 1. HP Öncelikli Erişim özellikleri

Özellik	Hizmet sunum şartları
Global destek temsilcileri	Son kullanıcılardan çok BT uzmanlarını destekleyecek şekilde tasarlanan bu özellik standart sorun giderme adımlarını atlayarak ve HP'nin standart uzaktan destek hizmetine göre %30'a kadar daha kısa destek çağrısı süreleri sağlayarak müşteri sorunlarının teşhis edilmesine yardımcı olur.
Global deneyim	Bu özellik neredeyse 60 ülkede ve 20'den fazla dilde global olarak tutarlı bir deneyim elde edilmesini sağlar. Ülkeye özel bilgiler için "Coğrafi kapsam" bölümüne başvurun.
Doğrudan erişim	Müşterinin BT yardım masası ekiplerine, ücretsiz bir numara ve benzersiz bir PIN aracılığıyla özel eğitilmiş HP BT hizmet uzmanlarına erişim olanağı sunulur.

Çevrimiçi olay yönetim araçları	Bu özellik destek araçlarına yönelik web tabanlı olay gönderme ve izleme çözümleri sunar. MyHPSupport Aracı 7/24⁷ erişim imkanı sunarak müşterinin destek olaylarını internet üzerinden göndermesini ve yönetmesini sağlar. Daha detaylı erişim bilgilerini, satın alımdan sonra müşteriye gönderilen onboarding bilgileri içinde bulabilirsiniz.
---------------------------------	--

Tablo 2. HP Öncelikli Erişim Plus özellikleri

Bu hizmet, tablo 1'de listelenen tüm HP Öncelikli Erişim özelliklerin ve ayrıca aşağıdaki özellikleri içerir:

Özellik	Hizmet sunum şartları
Özel olarak atanmış uzaktan global destek temsilcisi	Bu özellik müşterinin destek ihtiyaçlarının yönetilmesi ve karşılanması için özel olarak atanmış bir destek uzmanı sunar.
Olay yönetimi	Bu özellik standart destek süreçleri sorunun çözümünde başarısız olduğunda müşterinin destek ihtiyaçlarının yönetilmesi ve karşılanması için özel olarak atanmış bir uzaktan destek uzmanı sunar.
Çeyrek dönemlik performans raporlama	Bu özellik müşteriye özel ürün kalitesi ve hizmet durumu koşullarını değerlendiren yönetici düzeyinde raporlama sunar.

Tablo 3. HP Öncelikli Yönetim özellikleri

Bu hizmet, özel olarak atanmış uzaktan global destek temsilcisi dışında tablo 1 ve 2'de listelenen tüm HP Öncelikli Erişim ve HP Öncelikli Erişim Plus özelliklerini sunar. Bunlara ek olarak, şunları da içerir:

Özellik	Hizmet sunum şartları
Özel olarak atanmış global destek yöneticisi	Global destek ihtiyaçlarını karşılamaktan sorumlu bir HP global destek yöneticisi müşteriye özel olarak atanır. Global destek yöneticisi müşterinin faaliyetlerini ve stratejik BT gereksinimlerini iyi anlayan eğitilmiş bir uzmandır. Global destek yöneticisi müşterinin genel merkezinin yer aldığı coğrafi bölgede konuşludur ve müşterinin yönetici kadrosuyla uyumlu bir şekilde çalışarak stratejik destek kararlarını verir. Özel dikkat gerektiren bir sorunun ortaya çıkması halinde, global destek yöneticisi müşterinin HP bünyesindeki tek irtibat noktası olarak çalışır. Global destek yöneticisi bu görevinde müşteriye özel gereksinimleri hızlı ve etkili bir şekilde ele almak için HP hizmet uzmanlarıyla birlikte çalışabilir. HP global destek yöneticisi müşteri tesisini yılda en fazla dört kez ziyaret eder. Her ziyaretin amacı proaktif destek planlaması kapsamında tanımlanacaktır.
Proaktif destek planı	Bir HP global destek yöneticisi, müşterinin işle ilgili ve stratejik BT gereksinimlerini anlamak üzere müşteriyle birlikte çalışır ve müşterinin ihtiyaçlarına uyarlanmış bir proaktif destek planını tasarlar ve uygular. Müşteri bu hizmeti satın aldığı anda, HP global destek yöneticisi müşteriyle ve HP müşteri ekibiyle bir araya gelerek müşterinin işi ve BT gereklilikleri hakkında kapsamlı bilgi alır. Buna müşterinin coğrafi ayak izinin, haklarının, hizmet seviyesi anlaşmalarının (SLA'larına) ve özel destek talimatlarının incelenmesi ve belgelenmesi de dahildir.

Sorun yönetimi	HP global destek yöneticisi düzenli olarak kilit operasyonel performans göstergelerini izler ve elde edilen sonuçları müşterinin belirlediği hedeflerle kıyaslayarak takip eder. Bu özellik düzenli müşteri güncellemeleri aracılığıyla kapsamlı kök neden analizi, düzeltici eylem planları ve çözüm takvimleri sunar.
Parça önceliklendirme ^{5,6}	Müşterinin doğal afet veya gündelik teknik sorunlar ile karşı karşıya kalması durumunda, bu özellik son kullanıcı çalışma süresini iyileştiren parçalar için müşteriye proaktif öncelikli erişim sağlar. Yedek parça/onarım parçası eksikliği durumunda, HP Öncelikli Yönetim müşterilerinin siparişleri stoklar yenilendiğinde öncelikli olarak karşılanır. Ayrıca, destek ekipleri bu tür müşterilere envanter sağlamak için kurum içi envanter kullanımı, hızlandırılmış fabrika teslimatları ve araçlardan ürün satın alma dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere istisnai yöntemlerden de faydalanabilir.
Onarım önceliklendirme ^{5,6}	Bu özellik ilgili ürüne kaydedilmiş olan temel garantiye veya arıza/onarım HP Care Pack hizmetine bağlı olarak önceliklendirilmiş onarım veya planlama imkanı sunar. Bu özellik ürüne bağlı garantiyi veya HP Care Pack hizmetini değiştirmez veya yükseltmez.
Performans raporlama	Bu özellik müşteriye özel ürün kalitesi ve hizmet durumu koşullarını değerlendiren yönetici düzeyinde raporlama ve kurulu altyapının destek durumunu takip etmek için düzenli durum iletişimleri sunar.
Performans yönetimi	Bu özellik performans ölçümlerini özetleyen aylık ve çeyrek dönemlik HP global destek yöneticisi değerlendirmeleri sağlar. HP global destek yöneticisi cihazların kurulmasına veya cihazlar için optimum sağlık durumu ve çalışma süresi sağlanmasına destek olmak amacıyla proaktif danışmanlık yönetimi sağlar. Çeyrek dönemlik performans özet raporları hedeflerden sapmaları ele almak üzere eylem planları sağlar; aylık açık ve kapalı eskalasyonlara sorun özeti ve kök neden eylem planları da (gerektiğinde) dahildir.

Tablo 4. HP Öncelikli Yönetim Plus özellikleri

Bu hizmet, tablo 1 ve 3'te listelenen tüm Öncelikli Erişim ve Öncelikli Yönetim Hizmetlerine özelliklerini içerir.

Özellik	Hizmet sunum şartları
Özel Olarak Atanmış Teknik Destek Uzmanı	Uzaktan çalışan veya Müşterinin bulunduğu bölgede konuşlu olan ve global teknik destek ihtiyaçlarını karşılamaktan sorumlu olan bir HP Teknik Destek Uzmanı Müşterinin BT Departmanına atanır. HP Teknik Destek Uzmanı, müşterinin HP ürün portföyüne ilişkin detaylı bilgiye sahip eğitilmiş bir uzmandır. HP Global Müşteri Destek Yöneticisi (GCSM) ile birlikte çalışır ve gerekirse Müşteriyle düzenli teknik görüşmeler ayarlar ve Müşterinin HP Çeyrek Dönemlik İş Değerlendirmelerine (yerel birim Müşteriyle periyodik olarak bir araya geliyorsa) katılır Karmaşık bir teknik sorun ortaya çıkarsa, HP Teknik Destek Uzmanı gerekli olan HP dahili kaynaklarını kullanarak ve Müşterinin BT ekibiyle çözüm sürecini takip ederek verilecek teknik tepkiyi koordine eder

Proaktif Teknik Destek	HP Teknik Destek Uzmanı, sorunları engellemek ve müşterinin filolarını güncel tutmak için proaktif tavsiyeler vermek üzere (ör. BIOS, ürün yazılımı, sürücü güncellemeleri), Müşteriyle iletişim halinde kalır. HP Teknik Destek Uzmanı, Müşteriyle iletişim halinde kalır ve sistematik teknik sorun soruşturması için HP dahili kaynaklarını kullanmak ve koordine etmek üzere müşteriyi HP içinde temsil eder. Bu görevi kapsamında, gerekli hizmet verilerini ve analizleri kullanarak Müşterinin özel gereksinimlerini Müşterinin ürün tabanına ilişkin kapsamlı bir anlayış temelinde hızlı ve etkili bir şekilde ele alır.
Ürün ve araçlar eğitimi	Müşterinin BT Departmanının teknik ürün sorgularının ele alınmasına yardımcı olur ve HP Teknik Araçları hakkında eğitim sunar.
Teknik eskalasyon yönetimi	Müşterinin BT Departmanı, HP ve gerekirse üçüncü taraflar arasında yürütülen teknik eskalasyon soruşturmasını yönetmek üzere tek irtibat noktası olarak çalışır. HP Teknik Destek Uzmanı, doğru HP kaynaklarından faydalanarak ve HP ve Müşteri katılımcılarıyla gerekli teknik toplantıları yaparak uçtan uca teknik soruşturma sürecini öncelikli olarak yönetir. Ayrıca, gerektiğinde Müşteri BT departmanına zamanında güncellemeler sağlar.
Proaktif Dağıtım Yönetimi	Yeni ürünlerin dağıtımı sırasında özel dikkat gösteren HP Teknik Destek Uzmanı, Müşterinin yeni ürün dağıtım programıyla uyumlu olarak hareket eder ve dağıtım öncesinde görüntü değerlendirmesi için zamanında sürece müdahil olarak sorunların önlenmesine yönelik tavsiye edilen güncellemeleri sağlar. Buna ek olarak, dağıtım sırasında sorunlara karşı hazırlıklı olmak ve dağıtım sonrası süreci izlemek için Müşteriyle işbirliği yapar.

Kapsam⁸

HP Öncelikli Hizmetler 1, 2, 3, 4 veya 5 yıllık seçeneklerle sunulur. Kapsamın süresi, seçilen paketin tanımında belirtilir.

HP Öncelikli Hizmetler, aşağıda belirtilen neredeyse 60 ülkede sunulur. Coğrafi konumlar ve diller değişebilir.

Bölge	Ülkeler
Kuzey ve Güney Amerika	Anguilla, Antigua ve Barbuda, Arjantin, Aruba, Bahamalar, Barbados, Brezilya, Britanya Virjin Adaları, Kanada, Cayman Adaları, Şili, Kolombiya, Kosta Rika, Dominika, Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Meksika, Montserrat, Hollanda Antilleri, Panama, Peru, Porto Riko, Saint Kitts-Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre ve Miquelon, Saint Vincent ve Grenadinler, Surinam, Trinidad ve Tobago, Turks ve Caicos, Uruguay, Birleşik Devletler, ABD Virjin Adaları
Avrupa, Orta Doğu ve Afrika ⁸	Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Mısır, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İsrail, İtalya, Lüksemburg, Fas, Hollanda, Nijerya, Norveç, Polonya, Portekiz, Katar, Suudi Arabistan, Slovakya, Slovenya, Güney Afrika, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri, Birleşik Krallık
Asya Pasifik ve Japonya	Avustralya, Çin, Hong Kong, Hindistan, Endonezya, Japonya, Malezya, Yeni Zelanda, Filipinler, Singapur, Güney Kore, Tayvan, Tayland

Desteklenen diller⁹

Bahasa dili	İngilizce	Macarca	Norveççe	İspanyolca
Kantonca	Fince	İtalyanca	Lehçe	İsveççe
Çekçe	Fransızca	Japonca	Portekizce	Türkçe
Danca	Almanca	Korece	Slovakça	Tay dili
Felemenkçe	Hintçe	Mandarin		

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri belirtilen müşteri sorumluluklarına uygun davranmazsa HP'nin kararına bağlı olarak, HP veya HP yetkili servis sağlayıcısı i) hizmetleri tanımlandığı şekilde vermekle yükümlü olmaz veya ii) bu hizmeti müşterinin karşılaması koşuluyla cari işçilik ve malzeme esaslı ücretleriyle verir.

Müşteri şunları yapmalıdır:

- Geçerli HP garantisi, Care Pack hizmeti veya donanım hizmet sözleşmesi olan HP kurulu altyapısının tamamına dair doğru bir tahmin sağlamak
- Destek olayından önce dahili sorun giderme ve tanılama işlemlerini yürütmek
- Destek olayı sırasında, müşterinin atadığı destek yetkilisinin şunları yapmasını sağlamak:
 - HP'nin vaktinde ve profesyonel destek sunabilmesi ve HP'nin destek uygunluk düzeyini belirleyebilmesi için gerekli tüm bilgileri sağlamak
 - HP'nin sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri yürütmek

Ön gereklilikler

Müşterinin HP Öncelikli Hizmetlerini satın alırken garanti kapsamındaki kurulu HP bilgisayar ve ticari yazıcı birimlerinin yüzde 100'ünü kapsama alması HP tarafından zorunlu tutulur.

Müşterinin son kullanıcı HP teknik sorunlarına yönelik donanım tanılamaları yürüten bir BT departmanı veya müşteri tarafından yetkilendirilmiş bir BT yardım masası hizmet sağlayıcısı olmalıdır. Yalnızca müşterinin veya müşteri tarafından yetkilendirilmiş iş ortağının BT yardım masası uzmanı destek için HP Öncelikli Hizmetler ile iletişime geçebilir.

HP Öncelikli Erişim hizmetini satın alacak müşteriler en az 250 adet garanti kapsamında HP bilgisayar ve/veya ticari yazıcı biriminden oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP Öncelikli Erişim Plus hizmetini satın alacak müşteriler en az 1000 adet garanti kapsamında HP bilgisayar biriminden oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP Öncelikli Yönetim hizmetini satın alacak müşteriler en az 10.000 adet ticari bilgisayar veya 1000 adet ticari yazıcıdan oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP Öncelikli Yönetim Plus hizmetini satın alacak müşteriler en az 10.000 ticari bilgisayar veya 2000 ticari yazıcıdan oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP filonun doğru bir şekilde sayıldığını kontrol etmek amacıyla müşterinin garanti kapsamındaki kurulu altyapısını rutin denetimlere tabi tutma hakkını saklı tutar.

Kapsam dışında kalan durumlar

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdakiler hizmet kapsamının dışındadır:

- Geçerli HP garantisi, HP Care Pack veya donanım hizmet sözleşmesi bulunmayan donanımlar ("Hizmete uygunluk" bölümünde belirtilenler hariç)
- Doğrulama testi sırasında karşılaşılan, ancak aktif HP garantisi veya geçerli bir HP Donanım Desteği sözleşmesi kapsamında olmayan donanımlarla ilgili sorunların çözümü
- HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemini Müşterinin yapamaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen önlemleri almaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde yapılan kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- Bu belgede açıkça belirtilmeyen her türlü hizmet

Hizmet alma koşulları

Yalnızca HP bilgisayarlar ve ticari yazıcı ürünlerine ve HP veya bir HP yetkili satıcısı tarafından satılmış HP destekli ürünlere yöneliktir; hizmet şu bilgisayar ürünleriyle sınırlıdır: masaüstü bilgisayarlar, dizüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, perakende satış noktası ürünleri ve ince istemciler. HP monitörler, masaüstü bilgisayarlara veya iş istasyonlarına dahil edilir.

Müşteri bu hizmeti alan donanımlar için geçerli HP garantisine, HP Care Pack hizmetine ya da donanım hizmet sözleşmesine sahip olmalıdır.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya HP Öncelikli Hizmetler siparişi vermek için yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin.

Bilgisayar parça numaraları	Açıklama	Yazıcı parça numaraları	Açıklama
U80M5E	1 yıl HP Öncelikli Erişim 250+ Bilgisayar lisans hizmeti	U1PB1E	1 yıl HP Öncelikli Erişim Yazıcı hizmeti
U80LYE	2 yıl HP Öncelikli Erişim 250+ Bilgisayar lisans hizmeti		
U80M6E	3 yıl HP Öncelikli Erişim 250+ Bilgisayar lisans hizmeti	U1PB2E	3 yıl HP Öncelikli Erişim Yazıcı hizmeti
U80M1E	4 yıl HP Öncelikli Erişim 250+ Bilgisayar lisans hizmeti	U4ZX6E	4 yıl HP Öncelikli Erişim Yazıcı hizmeti
U80M2E	5 yıl HP Öncelikli Erişim 250+ Bilgisayar lisans hizmeti	U4ZX7E	5 yıl HP Öncelikli Erişim Yazıcı hizmeti
U80M9E	1 yıl HP Öncelikli Erişim Plus 1000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U9DB6E	1 yıl HP Öncelikli Erişim Plus Yazıcı hizmeti
U80LZE	2 yıl HP Öncelikli Erişim Plus 1000+ Bilgisayar lisans hizmeti		
U80MBE	3 yıl HP Öncelikli Erişim Plus 1000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U9DB7E	3 yıl HP Öncelikli Erişim Plus Yazıcı hizmeti

U80MCE	4 yıl HP Öncelikli Erişim Plus 1000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U9DB8E	4 yıl HP Öncelikli Erişim Plus Yazıcı hizmeti
U80MDE	5 yıl HP Öncelikli Erişim Plus 1000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U9DB9E	5 yıl HP Öncelikli Erişim Plus Yazıcı hizmeti
U80M7E	1 yıl HP Öncelikli Yönetim 5000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U1PB3E	1 yıl HP Öncelikli Yönetim Yazıcı hizmeti
U80M0E	2 yıl HP Öncelikli Yönetim 5000+ Bilgisayar lisans hizmeti		
U80M8E	3 yıl HP Öncelikli Yönetim 5000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U1PB4E	3 yıl HP Öncelikli Yönetim Yazıcı hizmeti
U80M3E	4 yıl HP Öncelikli Yönetim 5000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U4ZX8E	4 yıl HP Öncelikli Yönetim Yazıcı hizmeti
U80M4E	5 yıl HP Öncelikli Yönetim 5000+ Bilgisayar lisans hizmeti	U4ZX9E	5 yıl HP Öncelikli Yönetim Yazıcı hizmeti
U62G2E	1 yıl Öncelikli Yönetim Plus		
U62G3E	2 yıl Öncelikli Yönetim Plus		
U62G4E	3 yıl Öncelikli Yönetim Plus		
U62G5E	4 yıl Öncelikli Yönetim Plus		
U64GFE	5 yıl Öncelikli Yönetim Plus		

Daha fazla bilgi için bkz. hp.com/support-services



- HP Öncelikli Erişim için en az 250 HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.
- HP Öncelikli Erişim Plus için en az 1000 HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.
- HP Öncelikli Yönetim için en az 10.000 ticari bilgisayar veya 1000 ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.
- HP Öncelikli Yönetim Plus için en az 10.000 ticari bilgisayar veya 2000 ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.
- Parça önceliklendirme ve onarım önceliklendirme hizmetleri pazara göre değişiklik gösterir.
- HP Care Pack'ler için hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir. Hizmet donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi için: <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
- 7/24 destek, yalnızca İngilizce dilinde sunulur.
- HP Öncelikli Yönetim Plus yalnızca Avrupa, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) bölgesinde kullanılabilir.
- Dil desteği yalnızca uzak temsilciler aracılığıyla sağlanırken, SDM/TCAM desteği ülkeye göre farklılık gösterebilir.