

HP Priority Services

Palvelun yleiskatsaus

HP Priority Services on suunniteltu parantamaan yritysten IT-osaston suorituskykyä, ja tukemme työskentelee IT-osastonne kanssa ympäri maailman ja antaa organisaatiollenne huipputason globaalia tukea. HP Priority Services ovat IT-tukipalveluita, jotka sisältävät HP:n globaalin etätukihenkilön ja/tai HP:n globaalin tukihenkilön, joka ennakoivasti suunnittelee ja hallinnoi IT-tukitarpeita ja tarjoaa teknistä tukea auttaakseen parantamaan tukenne resurssien tuottavuutta ja tehokkuutta. HP keskittyy tarpeisiinne tarjoamalla palveluja ja tukea, joilla ratkaistaan tämän päivän teknologiahaasteitanne, jotta yrityksenne pääsee nopeasti takaisin toimintaan.

HP Priority Services ovat saatavilla HP:n yritysasiakkaille, joilla on IT-tukipalvelu. HP Priority Services ovat saatavilla neljällä tasolla:

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

HP Priority Services -palvelun aktivointiprosessi alkaa 30 vuorokauden kuluessa ostosta.

Palvelun parhaat ominaisuudet

HP Priority Access¹

- Tarjoaa ensiluokkaisen yhteyden korkeasti koulutettuihin etätukihenkilöihin ja pääsyn kehittyneisiin työkaluihin tukitarpeiden nopeuttamiseksi ja tukipalvelun tuottavuuden parantamiseksi
- Tukihenkilöstön puhelimesta käyttämä aika vähenee, kun sisäistä diagnostiikkaa hyödynnetään tehokkaasti korjauksissa ja ongelmanratkaisussa
- Tarjoaa globaalisti yhdenmukaisen kokemuksen, joka on saatavilla 57 maassa ja yli 20 kielellä
- Asiakastapausten hallintatyökalut käytettävissä verkossa

HP Priority Access Plus²

- Sisältää kaikki Priority Access Servicen ominaisuudet
- Tarjoaa asiantuntevan globaalin etätukihenkilön, joka hallinnoi tukitarpeitanne ennakoivasti
- Suorituskykyraportti neljännesvuosittain

HP Priority Management³

- Sisältää kaikki Priority Access- and Priority Access Plus Servicen ominaisuudet, lukuun ottamatta nimettyä globaalia etätukihenkilöä. Sen sijaan se tarjoaa HP:n globaalin tukihenkilön, joka sijaitsee asiakkaan päätoimipisteen maassa ja joka valvoo ja hallinnoi tukitarpeitasi ennakoivasti ja matkustaa enintään neljästi vuodessa asiakkaan tiloihin, kuten määritetään ennakoivan tuen suunnittelussa
- Tarjoaa osien priorisoinnin käyttökatkosten vähentämiseksi ja jotta työntekijät pääsevät takaisin töihin nopeammin^{5,6}
- Ensiluokkainen tukikokemus asennetun laitekannan suorituskyvyn valvonnan, johtotason raportoinnin ja tuen ennakoivan suunnittelun avulla

HP Priority Management Plus⁴

- Sisältää kaikki Priority Management Servicen ominaisuudet sekä asiantuntevan HP:n teknisen tuen asiantuntijan, joka hallinnoi tukitarpeitanne
- Tarjoaa asiakkaan ennakoivan teknisen tuen, tuote- ja työkalukoulutuksen, teknisen eskaloinnin hallinnan ja ennakoivan käyttöönoton hallinnan.

Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Globaalit tukihenkilöt	●	●	●	●
Kansainvälinen kokemus	●	●	●	●
Suora yhteys	●	●	●	●
Verkkotapausten hallintatyökalut	●	●	●	●
Globaali etätukihenkilö		●		
Tapausten hallinta		●	●	●
Kuukausittainen suorituskykyraportti			●	●
Neljännesvuosittainen suorituskykyraportti		●	●	●
Nimetty globaali tukihenkilö			●	●
Ennakoiva tukisuunnittelu			●	●
Ongelmien hallinta			●	●
Priorisoidut korjaukset ^{5,6}			●	●
Osien priorisointi ^{5,6}			●	●
Suorituskyvyn hallinta			●	●
Neljännesvuosittainen johtotason suorituskykyarviointi		●	●	●
Kasvokkain			●	●
Johtotason raportointi			●	●
Nimetty tekninen asiantuntija				●
Ennakoiva tekninen tuki				●
Tuote- ja työkalukoulutus				●
Tekninen eskaloinnin hallinta				●
Ennakoiva käyttöönoton hallinta				●

Taulukko 1. HP Priority Access -palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
Globaalit tukihenkilöt	IT-tukiammattilaisille loppukäyttäjien sijaan suunnitellulla ominaisuudella hyödynnetään asiakkaan vianmäärittystä tavanomaiden vianetsintävaiheiden ohittamiseksi. Tämä lyhentää tukipuheluiden kestoa jopa 30 prosenttia HP:n tavalliseen etätukeen nähden.
Kansainvälinen kokemus	Tämä ominaisuus tarjoaa globaalisti yhdenmukaisen kokemuksen lähes 60 maassa ja yli 20 kielellä. Katso maakohtaiset tiedot osiosta Maantieteellinen kattavuus.
Suora yhteys	Asiakkaiden IT-tukitiimit saavat yhteyden HP:n kouluttamiin IT-tukiammattilaisiin ilmaisnumeron ja yksilöllisen PIN-koodin avulla.

Verkkotapausten hallintatyökalut	Tämä ominaisuus tarjoaa tukityökaluja verkkopohjaisilla lähetys- ja seurantaratkaisilla. <u>MyHPSupport</u> -työkalu tarjoaa 24/7 ⁷ -pääsyn ja asiakas voi lähettää ja hallinnoida tukipyyntöjä internetin välityksellä. Lisää käyttötietoja annetaan ohjelman perehdytystiedoissa, jotka lähetetään asiakkaalle oston yhteydessä.
----------------------------------	--

Taulukko 2. Priority Access Plus -palvelun ominaisuudet

Palvelu sisältää kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet, jotka on kuvattu taulukossa 1, sekä lisäksi:

Ominaisuus	Toimitustiedot
Nimetty globaali etätukihenkilö	Ominaisuus tarjoaa käyttöön erillisen etätukiammattilaisen, joka hallinnoi ja ratkaisee asiakkaan tukitarpeita.
Tapausten hallinta	Ominaisuus tarjoaa käyttöön erillisen etätukiammattilaisen, joka hallinnoi ja ratkaisee asiakkaan tukitarpeita ennakoivasti, kun tavalliset tukiprosessit eivät ole vastanneet tarpeita.
Neljännesvuosittainen suorituskykyraportti	Ominaisuus tarjoaa käyttöön johtotason raportit, joissa arvioidaan asiakkaan yksilöllisten tuotteiden laatua ja palvelun tilaa.

Taulukko 3. HP Priority Management -palvelun ominaisuudet

Tämä palvelu sisältää kaikki HP Priority Access -palvelun ominaisuudet ja HP Priority Access Plus -palvelun ominaisuudet, jotka luetellaan taulukoissa 1 ja 2, lukuun ottamatta nimettyä globaalia etätukihenkilöä. Lisäksi se sisältää seuraavaa:

Ominaisuus	Toimitustiedot
Nimetty globaali tukihenkilö	HP:n globaali tukihenkilö, joka on vastuussa globaalien tukitarpeiden täyttämisestä, nimetään asiakkaalle. Globaali tukihenkilö on korkeasti koulutettu ammattilainen, jolla on syvä ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta ja strategisista IT-vaatimuksista. Globaali tukihenkilö sijaitsee samalla maantieteellisellä alueella asiakkaan pääkonttorin kanssa, tekee yhteistyötä asiakkaan ylemmän johdon kanssa ja tekee strategisia tukipäätöksiä. Jos tulee ongelma, joka vaatii erityistä huomiota, globaali tukihenkilö toimii asiakkaan ja HP:n välisenä yhteyshenkilönä. Tässä roolissa globaali tukihenkilö voi kohdistaa HP:n palveluammattilaiset vastaamaan asiakkaan ainutlaatuisiin tarpeisiin nopeasti ja tehokkaasti. HP:n globaali tukihenkilö matkustaa asiakkaan toimipisteeseen enintään neljästi vuodessa. Kunkin käynnin tarkoitus määritetään osana ennakoivaa tukisuunnitelmaa.
Ennakoiva tukisuunnittelu	HP:n globaali tukihenkilö työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan liiketoiminnan ja strategisten IT-vaatimusten ymmärtämiseksi. Hän suunnittelee ja toteuttaa sitten ennakoivan tukisuunnitelman, joka on räätälöity täyttämään asiakkaan tarpeet. Kun asiakas ostaa tämän palvelun, HP:n globaali tukihenkilö tapaa asiakkaan ja HP-asiakkuustiimin saadakseen paremman ymmärryksen asiakkaan liiketoiminnan ja IT:n vaatimuksista. Tämä sisältää asiakkaan maantieteellisen sijainnin, oikeuksien, SLA:iden ja erityisten tukiohjeiden tarkastelun ja dokumentoinnin.

Ongelmien hallinta	HP:n globaali tukihenkilö valvoo säännöllisesti tärkeitä operatiivisia suorituskykymittareita ja seuraa tuloksia verraten niitä asiakkaan asettamiin tavoitteisiin. Säännöllisten asiakaspäivitysten kautta tämä ominaisuus tarjoaa läpikotaisen juurisyyanalyysin, korjaavia toimintasuunnitelmia ja ratkaisun aikatauluja.
Osien priorisointi ^{5,6}	Onpa asiakkaalla kokemusta luonnonkatastrofeista tai päivittäisiä teknisiä ongelmia, tämä ominaisuus tarjoaa asiakkaalle ennakoivan priorisoidun saatavuuden osiin, mikä parantaa loppukäyttäjien laitteiden käytettävyyssäikää. Jos vara-/korjausosissa on saatavuusongelmia, HP Priority Management -palvelun asiakkaiden tilauksia priorisoidaan silloin, kun osia tulee taas varastoon. Lisäksi tukitiimit voivat hyödyntää poikkeuksellisia tapoja varaston täydentämiseksi näille asiakkaille, mukaan lukien mutta näihin rajoittumatta sisäinen varastontäydennys, tehtaiden pikatoimitukset ja ostot välittäjiltä.
Korjausten priorisointi ^{5,6}	Tämä ominaisuus tarjoaa etulinjan korjausten käsittelyn ja aikataulutuksen, riippuen yksikölle rekisteröidystä perustakuusta tai hajonneiden laitteiden korjaukseen oikeuttavasta HP Care Pack -tukupaketista. Tämä ominaisuus ei muuta tai paranna kuhunkin yksikköön liitetyn HP Care Pack -tukupaketin takuuta.
Suorituskykyraportointi	Ominaisuus tarjoaa käyttöön johtotason raportit, joissa arvioidaan asiakkaan yksilöllisten tuotteiden laatua ja palvelun tilaa, sekä säännöllisiä tilailmoituksia asennetun laitekannan tuen kunnon seuraamiseksi.
Suorituskyvyn hallinta	Tämä ominaisuus tarjoaa HP:n globaalin tukihenkilön kuukausittaisen ja neljännesvuosittaisen katsauksen suorituskykymittareista. HP:n globaali tukihenkilö tarjoaa ennakoivia neuvoja laitteiden asennukseen tai laitteiden optimaalisen kunnon ja käyttöajan varmistamiseksi. Neljännesvuosittaiset suorituskykyraportit tarjoavat toimintasuunnitelmat, joilla voidaan korjata poikkeamat tavoitteista; kuukausittaiset avoimet ja suljetut eskaloinnit sisältävät ongelmien yhteenvedon ja juurisyyperusteiset toimintasuunnitelmat (tarvittaessa).

Taulukko 4. HP Priority Management Plus -palvelun ominaisuudet

Tämä palvelu sisältää kaikki Priority Access- ja Priority Management -palvelun ominaisuudet, jotka on lueteltu taulukoissa 1 ja 3.

Ominaisuus	Toimitustiedot
Nimetty tekninen asiantuntija	HP:n tekninen asiantuntija, joka toimii etänä tai asiakkaan maassa ja joka on vastuussa globaalien teknisten tukitarpeiden täyttämisestä, nimetään asiakkaan IT-osastolle. HP:n tekninen asiantuntija on korkeasti koulutettu ammattilainen, jolla on syvä ymmärrys asiakkaan HP-tuoteportfoliosta. Yhdessä HP:n globaalin asiakastukivastaavan (GCSM) kanssa ja tarvittaessa järjestää säännöllisesti teknisiä puheluita asiakkaan kanssa ja osallistuu asiakkaan HP:n neljännesvuosittaiseen liiketoimintakatsaukseen (mikäli toimii paikallisesti, tapaa asiakkaan säännöllisesti) Jos esiin tulee monimutkaisia teknisiä ongelmia, HP:n tekninen asiantuntija koordinoi teknisen vastauksen hyödyntämällä HP:n sisäisiä resursseja ja tekemällä yhteistyötä asiakkaan IT-tiimin kanssa ratkaisun kehittämiseksi

Ennakoiva tekninen tuki	HP:n tekninen asiantuntija pitää yhteyttä asiakkaaseen ennakoivista suosituksista (esim. BIOS-, laiteohjelmisto- ja ohjainpäivitykset) auttaakseen ehkäisemään ongelmien syntymistä ja pitääkseen asiakkaan laitekannat ajan tasalla. HP:n tekninen asiantuntija pitää yhteyttä asiakkaaseen ja edustaa asiakasta sisäisesti HP:n sisäisten resurssien käyttämiseksi ja koordinoimiseksi teknisten ongelmien systeemistä tutkintaa varten. Tässä roolissa hän noutaa tarvittavat palvelutiedot ja vaadittavat analyysitiedot vastataksaan asiakkaan ainutlaatuisiin tarpeisiin nopeasti ja tehokkaasti perustuen syvään ymmärrykseen asiakkaan tuotekannasta.
Tuote- ja työkalukoulutus	Saatavilla auttamaan asiakkaan IT-osaston teknisissä tuotekyselyissä ja antamaan koulutusta HP:n teknisistä työkaluista.
Tekninen eskaloinnin hallinta	Toimii ainoana yhteyspisteenä teknisen eskaloinnin tutkinnan hallintaan asiakkaan IT-osaston, HP:n ja kolmannen osapuolen (tarvittaessa) välillä. HP:n tekninen asiantuntija hallinnoi teknisen tutkinnan E2E:tä prioriteettinaan hyödyntämällä tarvittavia HP-resursseja ja käymällä tarvittavia teknisiä neuvotteluita HP:n ja asiakkaan osallistujien kesken. Lisäksi se tarjoaa oikea-aikaisia päivityksiä asiakkaan IT-osastolle tarvittaessa.
Ennakoiva käyttöönoton hallinta	Erityistä huomiota kiinnittäen uusien tuotteiden käyttöönoton aikana HP:n tekninen asiantuntija sopii asiakkaan uusien tuotteiden käyttöönottoaikataulun ja osallistuu oikea-aikaisesti näköistiedoston arviointiin ennen käyttöönottoa antaen suositeltuja päivityksiä ongelmien ehkäisemiseksi. Lisäksi tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa ilmoittaakseen käyttöönoton ongelmista ja seurataksaan ongelmia käyttöönoton jälkeen.

Kattavuus⁸

HP Priority Services ovat saatavilla 1, 2, 3, 4 tai 5 vuoden kestolla. Kesto ilmoitetaan valitun paketin kuvauksessa.

HP Priority Services on saatavilla lähes 60 maassa, jotka on lueteltu jäljempänä. Maantieteelliset sijainnit ja kielet voivat muuttua.

Alue	Maat
Amerikat	Anguila, Antigua ja Barbuda, Argentiina, Aruba, Bahama, Barbados, Brasilia, Britannian Neitsytsaaret, Kanada, Caymansaaret, Chile, Kolumbia, Costa Rica, Dominica, Dominikaaninen tasavalta, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Meksiko, Montserrat, Alankomaiden Antillit, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts ja Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint-Pierre ja Miquelon, Saint Vincent ja Grenadiinit, Suriname, Trinidad ja Tobago, Turks- ja Caicossaaret, Uruguay, Yhdysvallat, Yhdysvaltain Neitsytsaaret
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka ⁸	Itävalta, Belgia, Tšekin tasavalta, Tanska, Egypti, Suomi, Ranska, Saksa, Kreikka, Unkari, Islanti, Irlanti, Israel, Italia, Luxemburg, Marokko, Alankomaat, Nigeria, Norja, Puola, Portugali, Qatar, Saudi-Arabia, Slovakia, Slovenia, Etelä-Afrikka, Espanja, Ruotsi, Sveitsi, Turkki, Yhdistyneet arabiemiirikunnat, Yhdistynyt kuningaskunta
Aasian ja Tyynenmeren alue ja Japani	Australia, Kiina, Hongkong, Intia, Indonesia, Japani, Malesia, Uusi-Seelanti, Filippiinit, Singapore, Etelä-Korea, Taiwan, Thaimaa

Tuetut kielet⁹

Indonesian kieli	Englanti	Unkari	Norja	Espanja
Kantoninkiina	Suomi	Italia	Puola	Ruotsi
Tšekki	Ranska	Japani	Portugali	Turkki
Tanska	Saksa	Korea	Slovakki	Thai
Hollanti	Hindi	Mandariinikiina		

Asiakkaan velvollisuudet

Jos asiakas ei täytä alla kuvattuja asiakkaan vastuita HP:n harkintavallan mukaan, HP tai HP:n valtuuttama palveluntarjoaja i) ei ole velvollinen toimittamaan kuvattuja palveluita tai ii) suorittaa kyseiset palvelut asiakkaan kustannuksella voimassa olevien tunti- ja materiaalihintojen mukaisesti.

Asiakkaan tulee:

- antaa tarkka arvio koko HP-laitteiden asennuskannasta, joissa on voimassa oleva HP-takuu, Care Pack -tukipaketti tai laitteiston palvelusopimus
- suorittaa sisäinen vianetsintä ja vianmääritys ennen tukipyynnön tekemistä
- tukipyynnön yhteydessä pyytää asiakkaan nimeämää tukihenkilöä suorittamaan seuraavat toimet:
 - antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee tuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuuden selvittämiseen
 - suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia

Edellytykset

HP edellyttää, että asiakkaat kattavat palveluilla 100 prosenttia takuun alaisista asennetuista HP-PC- ja kaupallisista tulostuslaitteista, kun he ostavat HP Priority Services -palveluita.

Asiakkaalla on oltava IT-osasto tai asiakkaan valtuuttama IT-tukipalveluntarjoaja, joka suorittaa laitteiston vianmäärityksen asiakkaan loppukäyttäjää koskeville HP:n teknisille ongelmille. Vain asiakkaan IT-tukipalvelun tai asiakkaan valtuuttaman kumppanin ammattilainen voi pyytää tukea HP Priority Services -palveluiden kautta.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Access -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 250 takuunalaista HP-PC- ja/ tai kaupallista tulostuslaitteyksikköä.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Access Plus -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 1 000 takuunalaista HP-PC-yksikköä.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Management -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 10 000 HP:n yritystietokonetta tai 1 000 yritystulostuslaitetta.

Asiakkailla, jotka ostavat HP Priority Management Plus -palvelun, tulee olla asennettuna vähintään 10 000 yritystietokonetta tai 2 000 yritystulostuslaitetta.

HP pidättää oikeuden suorittaa rutiininomaisia tarkastuksia asiakkaan takuunalaiselle asennetulle laitekannalle varmistaakseen, että laitekannan koko on ilmoitettu tarkasti.

Poissulkemiset

Muun muassa seuraavan kaltaiset toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Laitteisto ilman voimassa olevaa HP-takuuta, HP Care Pack -tukipakettia tai laitteiston palvelusopimusta (paitsi kuten osiossa Palvelukelpoisuus mainitaan)
- Laitteistoon liittyvien ongelmien ratkaiseminen, kun ne kohdataan vahvistavan testiprosessin yhteydessä, ellei niitä kateta HP Hardware Support -sopimuksessa
- Palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole asentanut HP:n asiakkaalle toimittamia järjestelmän korjauksia, muita korjauksia, paikkauksia tai muokkauksia
- Palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole toteuttanut HP:n aiempien neuvojen mukaisia ehkäiseviä toimia
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan sen takia, että muu kuin HP:n henkilöstö on yrittänyt asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa ilman lupaa
- Kaikki palvelut, joita ei selvästi mainita tässä asiakirjassa

Palvelukelpoisuus

Vain HP PC:t ja kaupalliset tulostuslaitteet ja HP-tuetut tuotteet, joita HP tai HP:n valtuuttama jälleenmyyjä myy, ovat kelpollisia; palvelu on rajoitettu seuraaviin PC-tuotteisiin: pöytätietokoneisiin, kannettaviin tietokoneisiin, tehotyöasemiin, vähittäismyynnin kassajärjestelmätuotteisiin ja Thin Client -laitteisiin. HP-näytöt sisällytetään pöytätietokoneisiin ja tehotyöasemiin.

Asiakkaalla on oltava voimassa oleva HP-takuu, HP Care Pack -tukipaketti tai laitteiston palvelusopimus kaikille laitteille, joille tätä palvelua pyydetään.

Tilaustiedot

Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiedustajaasi saadaksesi lisätietoja HP Priority Services -palveluiden tilaamisesta.

Tietokoneiden osanumerot	Kuvaus	Tulostuslaitteiden osanumerot	Kuvaus
U80M5E	1 vuoden HP Priority Access PC Service, yli 250 paikkaa	U1PB1E	1 vuoden HP Priority Access Print
U80LYE	2 vuoden HP Priority Access PC Service, yli 250 paikkaa		
U80M6E	3 vuoden HP Priority Access PC Service, yli 250 paikkaa	U1PB2E	3 vuoden HP Priority Access Print
U80M1E	4 vuoden HP Priority Access PC Service, yli 250 paikkaa	U4ZX6E	4 vuoden HP Priority Access Print
U80M2E	5 vuoden HP Priority Access PC Service, yli 250 paikkaa	U4ZX7E	5 vuoden HP Priority Access Print
U80M9E	1 vuoden HP Priority Access Plus PC Service, yli 1 000 paikkaa	U9DB6E	1 vuoden HP Priority Access Plus Print
U80LZE	2 vuoden HP Priority Access Plus PC Service, yli 1 000 paikkaa		
U80MBE	3 vuoden HP Priority Access Plus PC Service, yli 1 000 paikkaa	U9DB7E	3 vuoden HP Priority Access Plus Print
U80MCE	4 vuoden HP Priority Access Plus PC Service, yli 1 000 paikkaa	U9DB8E	4 vuoden HP Priority Access Plus Print

U80MDE	5 vuoden HP Priority Access Plus PC Service, yli 1 000 paikkaa	U9DB9E	5 vuoden HP Priority Access Plus Print
U80M7E	1 vuoden HP Priority Management PC Service, yli 5 000 paikkaa	U1PB3E	1 vuoden HP Priority Management Print
U80M0E	2 vuoden HP Priority Management PC Service, yli 5 000 paikkaa		
U80M8E	3 vuoden HP Priority Management PC Service, yli 5 000 paikkaa	U1PB4E	3 vuoden HP Priority Management Print
U80M3E	4 vuoden HP Priority Management PC Service, yli 5 000 paikkaa	U4ZX8E	4 vuoden HP Priority Management Print
U80M4E	5 vuoden HP Priority Management PC Service, yli 5 000 paikkaa	U4ZX9E	5 vuoden HP Priority Management Print
U62G2E	1 vuoden Priority Management Plus		
U62G3E	2 vuoden Priority Management Plus		
U62G4E	3 vuoden Priority Management Plus		
U62G5E	4 vuoden Priority Management Plus		
U64GFE	5 vuoden Priority Management Plus		

Lisätietoja on osoitteessa hp.com/support-services



- 1. HP Priority Access -palvelu vaatii vähintään 250 laitteen HP PC- ja/tai HP:n kaupallisen tulostuslaitekannan. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.
- 2. HP Priority Access Plus -palvelu vaatii vähintään 1 000 laitteen HP PC- ja/tai HP:n kaupallisen tulostuslaitekannan. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.
- 3. HP Priority Management -palvelu vaatii vähintään 10 000 yritystietokonetta tai 1 000 yritystulostuslaitetta. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.
- 4. HP Priority Management Plus -palvelu vaatii vähintään 10 000 yritystietokonetta tai 2 000 yritystulostuslaitetta. Tuki asennettujen laitteiden vähimmäismäärälle edellyttää voimassa olevaa HP-takuuta tai HP:n laajennettua laitetukipalvelua.
- 5. Osien priorisointi ja priorisoidut korjaukset vaihtelevat markkinoittain.
- 6. HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella alueittain. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Lisätietoja on osoitteessa <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP-palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.
- 7. 24/7-tuki on saatavilla vain englanniksi.
- 8. HP Priority Management Plus -palvelu on saatavilla vain Euroopassa, Lähi-Idässä ja Afrikassa (EMEA-alue)
- 9. Kielen tuki on saatavilla vain etätukihenkilöiden kautta, ja SDM-/TCAM-tuki voi vaihdella maittain.