

Služby HP Priority Services

Úvod

HP Priority Services sú služby, ktoré poskytujú prémiovú globálnu podporu pre IT profesionálov vo veľkých firmách a organizáciách. Súčasťou ich ponuky je manažér a/alebo vzdialený manažér globálnej podpory HP, ktorý proaktívne plánuje a riadi potreby centier IT podpory a pomáha zvyšovať produktivitu a efektivitu ich pracovníkov. Svojimi službami a podporou sa HP zameriava na riešenie súčasných technologických výziev, aby sa spoločnosti a jej zamestnanci mohli plne, resp. s čo možno najkratšími prerušeniami, venovať svojej práci.

Služby HP Priority Services sú určené pre komerčných zákazníkov HP, ktorí majú centrá technickej podpory (help desk). Dostupné sú v štyroch úrovniach:

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

Proces aktivácie služieb HP Priority Services začína do 30 dní od ich zakúpenia.

Najdôležitejšie vlastnosti

HP Priority Access¹

- Poskytuje prémiový prístup k vysokokvalifikovaným agentom vzdialenej podpory a pokročilým nástrojom na zrýchlenie riešenia potrieb podpory a zvýšenie produktivity centra technickej podpory.
- Skracuje časy telefonátov s centrom podpory, pretože na zefektívnenie riešení a opráv využíva internú diagnostiku
- Poskytuje globálne jednotnú skúsenosť, ktorá je dostupná v 57 krajinách a viac ako 20 jazykoch
- Poskytuje prístup k špeciálnym online nástrojom na riadenie prípadov

HP Priority Access Plus²

- Obsahuje všetky prvky služby Priority Access
- Poskytuje špecializovaného, vzdialeného agenta globálnej podpory, ktorý reaktívne riadi potreby vašej podpory
- Štvrťročne poskytuje správy o činnosti

HP Priority Management³

- Zahŕňa všetky prvky služby Priority Access a Priority Access Plus okrem prideleného vzdialeného agenta globálnej podpory. Namiesto neho poskytuje manažéra globálnej podpory HP, ktorý sa nachádza v regióne sídla zákazníka, proaktívne monitoruje a riadi potreby jeho podpory a môže vycestovať na miesto zákazníka až štyrikrát ročne, podľa dohody pri plánovaní proaktívnej podpory.
- Priorizuje náhradné diely, aby sa skrátili výpadky a zrýchlila obnova prevádzky^{5,6}
- Poskytuje monitorovanie prevádzky inštalovanej bázy, hodnotiace správy pre manažment a plánovanie proaktívnej podpory pre prémiový zážitok z podpory.

HP Priority Management Plus⁴

- Zahŕňa všetky prvky služby Priority Management a navyše poskytuje špecializovaného technického experta HP, ktorý rieši technické potreby vašej podpory
- Poskytuje proaktívnu technickú podporu, školenia o produktoch a nástrojoch, riadi eskaláciu problémov a proaktívne nasadzovanie.

Vlastnosti služieb a špecifikácie poskytovania

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Agenti globálnej podpory	●	●	●	●
Globálne používanie	●	●	●	●
Priamy prístup	●	●	●	●
Online nástroje na riadenie prípadov	●	●	●	●
Vzdialený manažér globálnej podpory		●		
Riadenie incidentov		●	●	●
Mesačné správy o činnosti			●	●
Štvrťročné správy o činnosti		●	●	●
Pridelený manažér globálnej podpory			●	●
Plán proaktívnej podpory			●	●
Riadenie problémov			●	●
Prioritné opravy ^{5,6}			●	●
Priorizácia dielov ^{5,6}			●	●
Riadenie prevádzky			●	●
Štvrťročné hodnotenia činnosti pre manažment		●	●	●
Individuálne konzultácie			●	●
Reporting pre manažment			●	●
Pridelený technický expert				●
Proaktívna technická podpora				●
Školenia o produktoch a nástrojoch				●
Riadenie technickej eskalácie				●
Proaktívne riadenie nasadzovania				●

Tabuľka 1. Služba HP Priority Access

Súčasť	Špecifikácie poskytovania
Agenti globálnej podpory	Táto služba je navrhnutá ako podpora pre IT profesionálov, nie koncových používateľov. Využíva sa pri nej diagnostika zákazníka a obchádzajú sa štandardné kroky používané pri riešení problémov, vďaka čomu sa hovory s technickou podporou skracujú až o 30 % v porovnaní so štandardnou vzdialenou podporou HP.
Globálne používanie	Služba má rovnaké fungovanie v takmer 60 krajinách a viac než 20 jazykoch. Informácie týkajúce sa konkrétnych krajín nájdete v časti Geografické pokrytie.
Priamy prístup	Centrá IT podpory získavajú prístup k špecialistom spoločnosti HP prostredníctvom bezplatného čísla a jedinečného PIN kódu.

Online nástroje na riadenie prípadov	Zákazník má k dispozícii webový nástroj na manažment prípadov. Nástroj <u>MyHPSupport Tool</u> poskytuje nepretržitý⁷ prístup a umožňuje zákazníkovi zadávať a spravovať prípady podpory cez internet. Detaily o prístupe sú poskytnuté v rámci zaškolenia do programu, ktoré zákazník absolvuje po zakúpení.
--------------------------------------	--

Tabuľka 2. Služba HP Priority Access Plus

Táto služba zahŕňa všetky prvky služby HP Priority Access uvedené v tabuľke 1, a navyše:

Súčasť	Špecifikácie poskytovania
Pridelený vzdialený agent globálnej podpory	Zákazník má prideleného vzdialeného špecializovaného experta, ktorý riadi a rieši potreby jeho IT podpory.
Riadenie incidentov	Zákazník má prideleného vzdialeného špecializovaného experta, ktorý reaktívne riadi a rieši potreby jeho IT podpory, keď zlyhajú štandardné procesy podpory.
Štvrťročné správy o výkonnosti	Táto súčasť ponúka reporting pre manažment zákazníka, v ktorom sa hodnotí kvalita produktov a stav služieb zákazníka.

Tabuľka 3. Služba HP Priority Management

Táto služba zahŕňa všetky prvky služieb HP Priority Access a Priority Access Plus, uvedené v tabuľkách 1 a 2, okrem prideleného vzdialeného agenta globálnej podpory. Navyše ponúka nasledujúce:

Súčasť	Špecifikácie poskytovania
Pridelený manažér globálnej podpory	Zákazníkovi je pridelený manažér globálnej podpory HP, ktorý je zodpovedný za plnenie potrieb globálnej podpory. Manažér globálnej podpory je vysokokvalifikovaný odborník, ktorý rozumie obchodným a strategickým požiadavkám zákazníka v oblasti IT. Manažér globálnej podpory sa nachádza v geografickom regióne sídla zákazníka, spolupracuje s manažmentom zákazníka a prijíma strategické rozhodnutia týkajúce sa podpory. Ak sa vyskytne problém, ktorý si vyžaduje osobitnú pozornosť, manažér globálnej podpory vystupuje ako kontakt medzi zákazníkom a spoločnosťou HP. V tejto pozícii sa manažér globálnej podpory môže spojiť s odborníkmi HP v oblasti služieb a rýchlo a efektívne riešiť zákazníkove jedinečné požiadavky. Manažér globálnej podpory HP môže vycestovať na pracovisko zákazníka až štyrikrát ročne. Účel každej návštevy sa definuje v rámci plánovania proaktívnej podpory.
Plán proaktívnej podpory	Manažér globálnej podpory HP sa v spolupráci so zákazníkom snaží porozumieť jeho podnikaniu a strategickým požiadavkám v oblasti IT a následne navrhne a bude implementovať plán proaktívnej podpory šitý na mieru jeho potrieb. Po zakúpení služby sa manažér globálnej podpory HP stretne so zákazníkom a tímom starostlivosti o zákazníkov HP a získa podrobné vedomosti o zákazníkovi podnikaní a jeho požiadavkách v oblasti IT. Súčasťou sú tiež informácie o geografickej polohe jednotlivých častí zákazníkovoho podniku, jeho nárokoch a zmluvách SLA a konkrétne pokyny pre poskytovanie podpory.

Riadenie prípadov	Manažér globálnej podpory HP pravidelne monitoruje kľúčové indikátory prevádzkovej výkonnosti a sleduje výsledky vzhľadom na stanovené ciele zákazníka. Prostredníctvom pravidelných aktualizovaných informácií pre zákazníka poskytuje táto súčasť podrobné analýzy hlavných príčin, plány nápravných opatrení a časovú os riešení.
Priorizácia dielov ^{5,6}	Táto súčasť poskytuje zákazníkovi proaktívny prioritný prístup k dielom predlžujúci bezporuchovosť na strane koncového používateľa bez ohľadu na to, či ho postihla prírodná katastrofa alebo bežný technický problém. Ak nastane situácia, kedy nebude k dispozícii dostatočné množstvo určitých náhradných dielov alebo dielov na opravu, pri vybavovaní objednávok po doplnení zásob budú mať prednosť objednávky pre zákazníkov služby HP Priority Management. Tímy podpory môžu navyše pri získavaní dielov pre týchto zákazníkov používať spôsoby, ktoré nie sú súčasťou bežných postupov, vrátane interného zaobstarávania dielov, urýchlených dodávok od výrobcov a nákupov cez sprostredkovateľov.
Prioritné opravy ^{5,6}	Táto súčasť umožňuje prioritné vybavenie alebo plánovanie opráv v závislosti od základnej záruky alebo balíka HP Care Pack registrovaného k zariadeniu. Táto súčasť nemení ani nerozširuje záruku ani balík HP Care Pack pre každú jednotku.
Správy o činnosti	Táto súčasť poskytuje správy pre manažment, v ktorom sa posudzuje kvalita zákazníkovoých jedinečných produktov a stav služieb. Súčasťou sú tiež pravidelné informácie o stave, ktoré slúžia na sledovanie stavu podpory inštalovanej bázy.
Riadenie výkonnosti	Táto súčasť poskytuje mesačné a štvrťročné kontroly s manažérom globálnej podpory HP s cieľom zhodnotiť metriku výkonnosti. Manažér globálnej podpory HP bude poskytovať proaktívne riadenie poradenstva na pomoc pri inštalácii zariadení alebo pri zabezpečovaní optimálneho stavu a prevádzkyschopnosti zariadení. Štvrťročné súhrnné správy o výkonnosti obsahujú plány opatrení na nápravu akýchkoľvek odchýlok od cieľov. Mesačné otvorené a uzavreté eskalácie obsahujú súhrn prípadov a plány opatrení týkajúcich sa hlavných príčin (podľa požiadaviek).

Tabuľka 4. Funkcie služby HP Priority Management Plus

Táto služba zahŕňa všetky súčasti služieb Priority Access a Priority Management uvedené v tabuľkách 1 a 3.

Súčasť	Špecifikácie poskytovania
Pridelený technický expert	IT oddeleniu zákazníka bude pridelený technický expert HP, vzdialený alebo nachádzajúci sa v regióne zákazníka, ktorý bude zodpovedný za plnenie technických potrieb globálnej podpory. Technický expert HP je vysokokvalifikovaný odborník, ktorý dôkladne pozná portfólio produktov HP u zákazníka. V koordinácii s manažérom globálnej podpory zákazníka HP (GCSM), resp. v prípade potreby, bude organizovať pravidelné technické hovory so zákazníkom a zúčastňovať sa na štvrťročnom obchodnom hodnotení HP zákazníka (v prípade miestnej pôsobnosti sa bude pravidelne stretávať so zákazníkom). Ak sa vyskytne zložitý technický problém, technický expert HP bude koordinovať technickú reakciu zapojením požadovaných interných zdrojov HP a následným riešením s IT tímom zákazníka.

Proaktívna technická podpora	Technický expert HP udržiava komunikáciu so zákazníkom, aby mu poskytol proaktívne odporúčania (napr. aktualizácie systému BIOS, firmvéru, ovládačov), ktoré pomôžu predchádzať problémom a udržiavať flotilu zariadení zákazníka v aktuálnom stave. Technický expert HP udržiava komunikáciu so zákazníkom a interne zastupuje zákazníka s cieľom zapojiť a koordinovať interné zdroje HP na systémové vyšetrenie technických problémov. V tejto úlohe získava potrebné údaje o službách a požadované analýzy na rýchle a efektívne riešenie jedinečných požiadaviek zákazníka vychádzajúc z dôkladného poznania produktovej bázy zákazníka.
Školenia o produktoch a nástrojoch	Zákazníkovi sú k dispozícii školenia na pomoc pri riešení technických produktových otázok oddelenia IT zákazníka a tiež školenia o technických nástrojoch HP.
Riadenie technickej eskalácie	Pôsobí ako jediné kontaktné miesto na riadenie technického eskalačného vyšetřovania s oddelením IT zákazníka, spoločnosťou HP a tretími stranami (v prípade potreby). Technický expert HP bude prioritne riadiť technické vyšetřovanie E2E, a to zapojením správnych zdrojov HP a sprostredkovaním potrebných technických stretnutí medzi HP a zákazníkom. Okrem toho poskytuje podľa potreby včasné aktualizácie oddeleniu IT zákazníka.
Proaktívne riadenie nasadzovania	Technický expert HP venuje osobitnú pozornosť nasadzovaniu nových produktov, prispôsobí sa harmonogramu nasadzovania nových produktov u zákazníka a zapojí sa do hodnotenia obrazu pred nasadením a poskytne odporúčané aktualizácie, ktoré pomôžu predchádzať problémom. Okrem toho spolupracuje so zákazníkom s cieľom upozorniť na problémy počas nasadenia a monitorovať ich počas obdobia po nasadení.

Pokrytie⁸

Služby HP Priority Services sa poskytujú na 1, 2, 3, 4 alebo 5 rokov. Dĺžka trvania je uvedená v opise zvoleného balíka.

Služby HP Priority Services sú k dispozícii v takmer 60 krajinách uvedených nižšie. Geografické oblasti a jazyky sa môžu meniť.

Región	Krajiny
Severná a Južná Amerika	Americké Panenské ostrovy, Anguila, Antigua a Barbuda, Argentína, Aruba, Bahamy, Barbados, Brazília, Britské Panenské ostrovy, Čile, Dominika, Dominikánska republika, Ekvádor, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Holandské Antily, Honduras, Jamajka, Kanada, Kajmanie ostrovy, Kolumbia, Kostarika, Mexiko, Montserrat, Panama, Peru, Portoriko, Saint Pierre a Miquelon, Spojené štáty americké, Surinam, Svätá Lucia, Svätý Krištof a Nevis, Svätý Vincent a Grenadiny, Trinidad a Tobago, Turks a Caicos, Uruguaj
Európa, Blízky východ a Afrika ⁸	Belgicko, Česká republika, Dánsko, Egypt, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Írsko, Island, Izrael, Katar, Luxembursko, Maďarsko, Maroko, Nemecko, Nigéria, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Saudská Arábia, Slovensko, Slovinsko, Spojené arabské emiráty, Spojené kráľovstvo, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Turecko
Ázia, Tichomorie a Japonsko	Austrália, Čína, Filipíny, Hongkong, India, Indonézia, Japonsko, Južná Kórea, Malajzia, Nový Zéland, Singapur, Taiwan, Thajsko

Podporované jazyky⁹

Bahasa	Angličtina	Maďarčina	Nórčina	Španielčina
Kantončina	Fínčina	Taliančina	Poľština	Švédčina
Čeština	Francúzština	Japončina	Portugalčina	Turečtina
Dánčina	Nemčina	Kórejčina	Slovenčina	Thajčina
Holandčina	Hindčina	Mandarínska čínština		

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník nekoná v súlade s určenými povinnosťami, spoločnosť HP alebo poskytovateľ služieb autorizovaný spoločnosťou HP, podľa uváženia spoločnosti HP, i) nebudú povinní poskytovať služby v súlade s opismi alebo ii) budú takéto služby vykonávať na náklady zákazníka na základe bežných sadzieb za čas a materiál.

Zákazník musí:

- Poskytnúť presný odhad o celkovej inštalovanej báze produktov HP, na ktoré sa vzťahuje platná záruka spoločnosti HP, balík Care Pack alebo servisná zmluva na hardvér.
- Pred incidentom podpory interne vykonať riešenie problémov a diagnostiku.
- Počas incidentu podpory musí zákazníkom určená kontaktná osoba oddelenia technickej podpory vykonať nasledujúce kroky:
 - Poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory, a umožniť spoločnosti HP stanoviť úroveň oprávnenosti podpory.
 - Podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Predpoklady

Spoločnosť HP vyžaduje, aby zákazníci pri zakúpení služby HP Priority Services pokryli 100 % svojej inštalovanej bázy počítačov a komerčných tlačiarň HP v záruke.

Zákazník musí mať oddelenie IT alebo poskytovateľa služieb technickej podpory v oblasti IT autorizovaného zákazníkom, ktorý vykonáva diagnostiku hardvéru v prípade technických problémov so zariadeniami koncových používateľov zákazníka. So žiadosťou o podporu v rámci služieb HP Priority Services sa môže obrátiť len technik zákazníkovoho centra IT podpory alebo technik jeho autorizovaného partnera.

Služba HP Priority Access je dostupná pre zákazníkov s inštalovanou bazou minimálne 250 počítačov a/alebo komerčných tlačiarň v záruke.

Služba HP Priority Access Plus je dostupná pre zákazníkov s inštalovanou bazou minimálne 1 000 počítačov v záruke.

Služba HP Priority Management je dostupná pre zákazníkov s inštalovanou bazou minimálne 10 000 komerčných počítačov a/alebo 1 000 komerčných tlačiarň v záruke.

HP Priority Management Plus je k dispozícii pre zákazníkov s inštalovanou bazou minimálne 10 000 komerčných počítačov alebo 2 000 komerčných tlačiarň.

Spoločnosť HP si vyhradzuje právo na vykonanie bežného auditu inštalovanej bázy v záruke, aby sa uistila, že jej veľkosť je určená správne.

Výnimky

Z tejto služby sú vylúčené, ale nie výhradne:

- Hardvér bez platnej záruky HP, balíka HP Care Pack alebo servisnej zmluvy na hardvér (okrem prípadov uvedených v časti „Oprávnenosť na využívanie služby“)
- Riešenie problémov súvisiacich s hardvérom, ktoré sa vyskytnú počas procesu overovacieho testovania, ak sa na ne nevzťahuje platná záruka HP alebo zmluva o poskytovaní hardvérovej podpory HP
- Služby požadované v dôsledku zákazníkovo neimplementovania systémových opráv a iných opráv alebo zmien, ktoré spoločnosť HP poskytla zákazníkovi
- Služby požadované v dôsledku zákazníkovo nedodržania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru vykonaných osobami, ktoré nie sú pracovníkmi HP
- Akékoľvek služby, ktoré nie sú presne špecifikované v tomto dokumente.

Oprávnenosť na využívanie služby

Oprávnenie sa vzťahuje len na počítače a komerčné tlačiarne HP a produkty podporované spoločnosťou HP, ktoré predáva HP alebo autorizovaný predajca HP. Služba je obmedzená na tieto počítačové produkty: stolové počítače, notebooky, pracovné stanice, produkty pre maloobchodné predajne a tenké klienty. Monitory HP budú súčasťou stolového počítača alebo pracovnej stanice.

Na každý hardvér, na ktorý sa táto služba vzťahuje, musí mať zákazník platnú záruku HP, balík Care Pack alebo servisnú zmluvu na hardvér.

Informácie o objednávaní

Ak chcete získať ďalšie informácie alebo si objednať služby HP Priority Services, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

Číslo služby pre počítačové produkty	Opis	Číslo služby pre tlačiarenské produkty	Opis
U80M5E	HP Priority Access pre PC, >250 ks, 1 r.	U1PB1E	HP Priority Access pre tlačiarne, 1 r.
U80LYE	HP Priority Access pre PC, >250 ks, 2 r.		
U80M6E	HP Priority Access pre PC, >250 ks, 3 r.	U1PB2E	HP Priority Access pre tlačiarne, 3 r.
U80M1E	HP Priority Access pre PC, >250 ks, 4 r.	U4ZX6E	HP Priority Access pre tlačiarne, 4 r.
U80M2E	HP Priority Access pre PC, >250 ks, 5 r.	U4ZX7E	HP Priority Access pre tlačiarne, 5 r.
U80M9E	HP Priority Access Plus pre PC, >1000 ks, 1 r.	U9DB6E	HP Priority Access Plus pre tlačiarne, 1 r.
U80LZE	HP Priority Access Plus pre PC, >1000 ks, 2 r.		
U80MBE	HP Priority Access Plus pre PC, >1000 ks, 3 r.	U9DB7E	HP Priority Access Plus pre tlačiarne, 3 r.

U80MCE	HP Priority Access Plus pre PC, >1000 ks, 4 r.	U9DB8E	HP Priority Access Plus pre tlačiarne, 4 r.
U80MDE	HP Priority Access Plus pre PC, >1000 ks, 5 r.	U9DB9E	HP Priority Access Plus pre tlačiarne, 5 r.
U80M7E	HP Priority Management pre PC, >5000 ks, 1 r.	U1PB3E	HP Priority Management pre tlačiarne, 1 r.
U80M0E	HP Priority Management pre PC, >5000 ks, 2 r.		
U80M8E	HP Priority Management pre PC, >5000 ks, 3 r.	U1PB4E	HP Priority Management pre tlačiarne, 3 r.
U80M3E	HP Priority Management pre PC, >5000 ks, 4 r.	U4ZX8E	HP Priority Management pre tlačiarne, 4 r.
U80M4E	HP Priority Management pre PC, >5000 ks, 5 r.	U4ZX9E	HP Priority Management pre tlačiarne, 5 r.
U62G2E	Priority Management Plus, 1 r.		
U62G3E	Priority Management Plus, 2 r.		
U62G4E	Priority Management Plus, 3 r.		
U62G5E	Priority Management Plus, 4 r.		
U64GFE	Priority Management Plus, 5 r.		

Ďalšie informácie nájdete na stránke hp.com/support-services



- 1. Služba HP Priority Access vyžaduje minimálne 250 počítačov HP a/alebo komerčných tlačiarň HP. Zariadenia v minimálnej inštalovanej báze musia mať platnú záruku HP alebo rozšírenú servisnú zmluvu na hardvér HP.
- 2. Služba HP Priority Access Plus vyžaduje minimálne 1 000 počítačov HP a/alebo komerčných tlačiarň HP. Zariadenia v minimálnej inštalovanej báze musia mať platnú záruku HP alebo rozšírenú servisnú zmluvu na hardvér HP.
- 3. Služba HP Priority Management vyžaduje aspoň 10 000 komerčných počítačov alebo 1 000 komerčných tlačiarň. Zariadenia v minimálnej inštalovanej báze musia mať platnú záruku HP alebo rozšírenú servisnú zmluvu na hardvér HP.
- 4. HP Priority Management Plus vyžaduje minimálne 10 000 komerčných počítačov alebo 2 000 komerčných tlačiarň. Zariadenia v minimálnej inštalovanej báze musia mať platnú záruku HP alebo rozšírenú servisnú zmluvu na hardvér HP.
- 5. Prioritizácia dielov a prioritné opravy sa budú líšiť podľa trhu.
- 6. Úrovně a časy odozvy služieb HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služba začína platiť odo dňa nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti nájdete na stránke [visit https://cpc2.ext.hp.com/](https://cpc2.ext.hp.com/). Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté alebo oznámené pri zakúpení. Na základe príslušných miestnych právnych predpisov môže mať zákazník dodatočné zákonné práva. Takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené podmienkami a požiadavkami služieb HP ani obmedzenou zárukou spoločnosti HP, ktoré sa poskytujú s produktom HP.
- 7. Nepretržitá podpora je k dispozícii len v angličtine.
- 8. HP Priority Management Plus je k dispozícii iba v regióne Európy, Stredného východu a Afriky (EMEA)
- 9. Jazyková podpora je k dispozícii len prostredníctvom zástupcov oddelenia podpory na diaľku. Podpora pre SDM/TCAM sa môže v jednotlivých krajinách líšiť.