

Especificações

Tabela 1. Recursos do serviço HP Priority Access

Recurso	Especificações do serviço
Suporte técnico projetado para TI	Projetado para oferecer suporte a profissionais de TI, em vez de usuários finais, esse recurso utiliza o diagnóstico do Cliente, evitando etapas de solução de problemas e resultando em tempos de ligações de suporte 30% mais curtos do que o suporte remoto padrão da HP.
Experiência global	Esse recurso fornece uma experiência globalmente consistente em 63 países e 19 idiomas. Consulte a seção "Cobertura geográfica" (tabela 4) para obter informações específicas do país.
Acesso direto	As equipes de help desk de TI do Cliente obtêm acesso priorizado a profissionais de suporte de TI da HP especialmente treinados com um número de discagem gratuita e PIN exclusivo.
Ferramentas de gerenciamento de casos on-line	Esse recurso fornece ferramentas de suporte com soluções de envio e acompanhamento com base na Web. O gerente de caso de suporte (SCM) HP fornece acesso 24x7 e permite que o Cliente envie e gerencie casos de suporte pela internet. Informações de acesso adicionais são incluídas nas informações de integração do programa que são enviadas ao Cliente mediante a compra.

Tabela 2. Recursos do serviço HP Priority Management

Recurso	Especificações do serviço
Acesso prioritário	Esse serviço inclui todos os recursos do serviço Priority Access.
Contato de suporte designado	Um gerente de suporte ao cliente global (GCSM) HP, que fica localizado na região do Cliente e é responsável por atender às necessidades de suporte global, será atribuído ao Cliente. O GCSM HP é um profissional altamente treinado que possui um entendimento completo dos negócios do Cliente e dos requisitos estratégicos de TI. O GCSM fica localizado na mesma região geográfica que a sede do Cliente e está alinhado ao gerenciamento executivo do Cliente, que toma decisões de suporte estratégicas. Caso surja um problema que requeira atenção especial, o GCSM irá agir como o único ponto de contato do Cliente na HP. Nessa função, o GCSM pode alinhar os profissionais de serviço da HP para atender aos requisitos exclusivos do Cliente de maneira rápida e eficaz.
Plano de suporte proativo	Um gerente de suporte HP irá trabalhar com o Cliente para compreender os requisitos estratégicos de TI e de negócios do Cliente e então projetar e implementar um plano de suporte proativo personalizado para atender a suas necessidades. Uma vez que o Cliente adquira esse serviço, o gerente de suporte irá se encontrar com o Cliente e a equipe de contas da HP para obter uma total compreensão dos requisitos de TI e negócios do Cliente, incluindo a revisão e a documentação do espaço geográfico, habilitações, SLAs e instruções de suporte específicas do Cliente.
Gerenciamento de problemas	Esse recurso fornece um especialista de suporte designado para gerenciar e atender às necessidades de suporte e ao desempenho do Cliente de modo proativo. O GCSM HP monitora regularmente os indicadores de desempenho operacional e controla os resultados em relação às metas estabelecidas do Cliente. Por meio de atualizações regulares do Cliente, esse recurso fornece análises completas das principais causas, planos de ação corretivos e cronogramas de resolução.
Priorização de peças	Quer o Cliente tenha experimentado um desastre natural ou problemas técnicos diários, esse recurso fornece a ele acesso proativo priorizado a peças que aprimoram o tempo de atividade do usuário final. Caso ocorra uma escassez de peças, o atendimento de pedidos para os Clientes do HP Priority Management será priorizado no momento em que o inventário ficar disponível. Além disso, as equipes de suporte podem utilizar métodos excepcionais para adquirir o inventário para esses Clientes, incluindo, mas não se limitando a, fornecimento de inventários internos, entregas de fábrica expressas e compras de agentes.

Recurso	Especificações do serviço
Gerenciamento de desempenho	<p>Esse recurso fornece relatórios de nível executivo que avaliam a qualidade exclusiva de produtos e o status de serviços do Cliente, além de comunicações regulares do status para acompanhar a integridade do suporte da base instalada.</p> <p>Esse recurso fornece análises mensais e trimestrais com o gerente de suporte global HP para recapitular as métricas de desempenho. Relatórios trimestrais de resumo do desempenho fornecem planos de ação para lidar com desvios das metas; escalonamentos mensais abertos e fechados incluem um resumo de problemas e planos de ação da causa principal.</p>

Tabela 3. Opções de nível de serviço

Opções	Especificações do serviço
Duração	Os serviços HP Priority estão disponíveis em durações da cobertura de um e três anos. A duração da cobertura está indicada na descrição do pacote selecionado.

Elegibilidade do serviço

- Somente impressoras comerciais e PCs da HP e produtos com suporte da HP que são vendidos pela HP ou por um revendedor autorizado da HP são elegíveis; o serviço está limitado aos seguintes produtos de PC: desktops, notebooks, workstations, produtos de ponto de venda de varejo, thin clients e tablets. Os monitores HP serão incluídos com a unidade de desktop ou workstation.
- O Cliente deve ter uma garantia HP válida ou um contrato de serviço de hardware estendido da HP para qualquer hardware que receba esse serviço.
- A HP requer que os Clientes cubram 100% de sua base instalada dentro da garantia de unidades de impressoras comerciais e PCs HP ao adquirir os serviços HP Priority.
- O Cliente deve possuir um departamento de TI ou um fornecedor de serviços de help desk de TI autorizado pelo Cliente que conduza diagnósticos de hardware para os problemas técnicos da HP do usuário final do Cliente. Somente os profissionais de help desk de TI do Cliente ou aqueles de um parceiro autorizado pelo Cliente terão permissão de entrar em contato com os serviços HP Priority para obter suporte.
- Os Clientes adquirindo o serviço Priority Access devem possuir uma base instalada de pelo menos 250 unidades de impressoras comerciais e/ou PCs da HP dentro da garantia.
- Os Clientes adquirindo o serviço Priority Management devem possuir uma base instalada de pelo menos 1.000 unidades de impressoras comerciais e/ou PCs da HP dentro da garantia.

Cobertura geográfica

Tabela 4. Cobertura geográfica

Região	Países
Américas	Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, República Dominicana, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Porto Rico, Uruguai, Estados Unidos, Venezuela
Europa, Oriente Médio e África	Áustria, Bélgica, República Tcheca, Dinamarca, Egito, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Marrocos, Holanda, Nigéria, Noruega, Polônia, Portugal, Qatar, Rússia, Arábia Saudita, Eslováquia, Eslovênia, África do Sul, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido
Ásia Pacífico e Japão	Austrália, China, Hong Kong, Índia, Indonésia, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Filipinas, Coreia do Sul, Cingapura, Taiwan, Tailândia

Idiomas com suporte

Os seguintes idiomas possuem suporte: Língua indonésia, cantonês, dinamarquês, holandês, inglês, finlandês, francês, alemão, hindi, italiano, japonês, coreano, mandarim, norueguês, polonês, português, espanhol, sueco e turco.

Responsabilidades do Cliente

Se o Cliente não agir conforme as responsabilidades do Cliente aqui especificadas, a HP ou o prestador de serviço autorizado da HP, a critério exclusivo da HP, i) não terá obrigação de prestar os serviços descritos, ou ii) prestará tais serviços fazendo a devida cobrança ao Cliente, seguindo as taxas vigentes relativas a tempo e material.

Caberá ao cliente:

- Fornecer uma estimativa precisa de toda a base instalada da HP com uma garantia HP válida ou um contrato de serviços de hardware estendido da HP
- Antes de um incidente de suporte, conduzir diagnósticos e soluções de problemas internos
- Durante um incidente de suporte, fazer com que o contato de suporte designado do Cliente execute o seguinte:
 - Fornecer todas as informações necessárias para que a HP ofereça o suporte oportuno e profissional e para permitir que a HP determine o nível de qualificação do suporte
 - Realizar outras atividades adequadas para ajudar a HP a identificar ou solucionar problemas, conforme solicitação da HP

Limitações do serviço

Atividades como as seguintes, mas não limitadas a elas, estão excluídas desse serviço:

- Hardware sem uma garantia da HP válida ou um contrato de serviço estendido da HP (excetuado o que está observado na seção "Elegibilidade do serviço")
- Solução de problemas relacionados a hardware encontrados durante o processo do teste de verificação, a não ser quando cobertos por uma garantia da HP vigente ou um contrato de suporte a hardware feito com a HP
- Serviços necessários devido à falha do Cliente em integrar qualquer reparo, patch ou modificação do sistema fornecido para o Cliente pela HP
- Serviços necessários devido à falha do cliente em adotar ação preventiva anteriormente recomendada pela HP
- Serviços que, segundo a HP, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HP
- Qualquer serviço não especificado explicitamente neste documento

A priorização de peças não está disponível nos seguintes países: República Dominicana, Equador, Guatemala, Honduras, Nicarágua e Uruguai.

Disposições gerais/Outras exclusões

- Os serviços HP Priority serão ativados em 30 dias a partir da compra do serviço.
- A HP se reserva o direito de negar esse serviço caso o Cliente forneça informações imprecisas ou fraudulentas em relação à base instalada do Cliente dentro da garantia.
- A HP se reserva o direito de conduzir auditorias de rotina da base instalada do Cliente dentro da garantia para assegurar que haja um dimensionamento preciso do conjunto de equipamentos.
- A capacidade da HP de fornecer este serviço depende da colaboração total e oportuna do Cliente com a HP, bem como da precisão e da exatidão de quaisquer informações e dados que o Cliente fornecer à HP.
- Localizações geográficas e idiomas estão sujeitos a alterações.

Informações para pedidos

Para obter mais informações ou solicitar os serviços HP Priority, entre em contato com o representante de vendas local da HP.

Tabela 5. Informações para pedidos de produtos

Número da peça de serviço	Descrição
U7C98E	PC HP com Priority Access por 1 ano
U7C99E	PC HP com Priority Access por 3 anos
U7D00E	PC HP com Priority Management por 1 ano
U7D01E	PC HP com Priority Management por 3 anos
U1PB1E	Impressora HP com Priority Access por 1 ano
U1PB2E	Impressora HP com Priority Access por 3 anos
U1PB3E	Impressora HP com Priority Management por 1 ano
U1PB4E	Impressora HP com Priority Management por 3 anos

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre os serviços HP Priority em sua região, acesse: hp.com/go/priorityservices

Inscreeva-se para obter atualizações
hp.com/go/getupdated



Compartilhe com colegas



Avalie este documento

Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis, fornecidos ou indicados para o cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos estatutários adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e esses direitos não são afetados de nenhuma maneira pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© Copyright 2013-2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas à alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

