



Melhorar a produtividade do negócio

Serviço proativo de consultoria de impressão HP

Destaques das características do serviço

- Permite detetar e monitorizar automaticamente a sua frota de impressoras
- Conte com a experiência dos engenheiros de suporte técnico da HP para analisarem os dados da impressora e recomendarem as ações a tomar
- Aceda a relatórios que visam a otimização da sua frota de impressoras
- Beneficie de um apoio consistente em todo o mundo

Descrição geral do serviço

O serviço proativo de consultoria de impressão HP ajuda-o a melhorar a produtividade do seu negócio, a otimizar a utilização e o tempo de funcionamento da frota de impressoras e a reduzir os custos totais de impressão ao detetar e monitorizar automaticamente os dispositivos de impressão, criando relatórios que o ajudam a gerir o seu ambiente de impressão e analisando registos (logs) de forma a apresentar recomendações de manutenção com vista a reduzir o tempo de paragem das impressoras. Ideal para clientes que gerem a sua própria frota de impressoras, mas que pretendem um apoio especializado adicional, o Serviço Proativo de Consultoria de Impressão HP fornece orientação a gestores de TI prestada por engenheiros da HP altamente qualificados e com elevada experiência, permitindo detetar e monitorizar automaticamente os seus dispositivos de impressão através da utilização de software de gestão remota avançada da HP.

Principais vantagens:

- Obtenha conhecimentos e informações através do avançado software Jet Advantage Management da HP
- Obtenha um excelente apoio prestado por analistas da HP, que apresentam relatórios sobre observações e recomendações para a sua frota de impressoras
- Potencie o seu gestor de TI com informações relativas à frota de impressoras necessárias para melhorar o seu ambiente de impressão
- Liberte largura de banda da equipa de TI para tarefas mais produtivas
- Beneficie de um apoio consistente prestado por analistas especializados da HP em mais de 60 países

Especificações

Quadro 1. Serviço proativo de consultoria de impressão HP – requisitos para a instalação do Jet Advantage Management Connector

Requisitos	Detalhes
Requisitos do sistema	Sistemas operativos suportados: Windows Server™ 2008 Windows Server 2008 R2 Windows Server 2012 Windows 7 Windows 8 Exige: <ul style="list-style-type: none">• Microsoft®.NET 4.5• Acesso à Internet¹ ou servidor proxy HTTP• Rede IPv4 Requisitos de hardware (mínimos): <ul style="list-style-type: none">• Processador de 1 GHz 32-bit (x86) ou 64-bit (x64)• 1 GB de RAM• Ficheiro instalador com um máximo de 10 MB; o instalador requer 100 MB de espaço livre em disco Suporta plataformas VMware e Hyper-V.
Detalhes do dispositivo	O cliente fornecerá à HP informações completas acerca dos dispositivos que serão abrangidos por este serviço. As informações-chave necessárias para todos os dispositivos incluem o número do modelo, endereço IP e localização.
Palavras-passe/ definições	O cliente fornecerá à HP quaisquer palavras-passe ou credenciais do dispositivo, caso este se encontre protegido por palavra-passe.

¹ Requer ligação à Internet.

Quadro 2. Componentes-chave do serviço proativo de consultoria de impressão HP

Análises e relatórios	<ul style="list-style-type: none">• Análise do firmware da impressora• Utilização da frota de impressoras• Avaliação da utilização da frota de impressoras• Problemas/eventos relacionados com a frota de impressoras• Observações e recomendações
Dados recolhidos pela HP²	<ul style="list-style-type: none">• Informações acerca do dispositivo e da utilização• Registos (hora do evento, erros, etc.)
Dados não recolhidos pela HP	<ul style="list-style-type: none">• Conteúdo dos documentos, dados de identificação pessoal, definições de segurança, etc.
Segurança de transmissão	<ul style="list-style-type: none">• Os dados são transmitidos e recebidos através da comunicação HTTPS – HTTP sobre SSL/TLS usando um certificado X.509 para comprovar a autenticidade e encriptação• A HP utiliza uma autoridade de certificação "VeriSign Class 3 Secure Server CA" com uma chave RSA de 2048-bit

Os dados são armazenados num centro de dados seguro da HP. Estes são encriptados e encontram-se protegidos com serviços adicionais de cópia de segurança.

Quadro 3. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações de entrega
Duração	O serviço proativo de consultoria de impressão HP encontra-se disponível em garantias com a duração de 1, 3, 4 e 5 anos. O período de cobertura encontra-se indicado na descrição do pacote selecionado. Para cada seleção, existem dois níveis: um para menos de 500 dispositivos e outro para mais de 500 dispositivos.

Elegibilidade para o serviço

- São elegíveis as impressoras de rede HP e os produtos suportados pela HP que sejam comercializados pela HP ou por um revendedor autorizado HP.
- Os dados de multifornecedores de impressoras de rede serão reportados condicionalmente.³
- Para a HP empreender medidas com base nas recomendações fornecidas através deste serviço, é necessário que o cliente possua uma garantia válida HP ou um contrato de assistência de hardware HP alargado no âmbito de qualquer hardware.
- A HP recomenda que o cliente cubra a 100 por cento a sua base instalada de impressoras de rede HP que se encontrem dentro da garantia ao adquirir o serviço proativo de consultoria de impressão HP.
- O cliente tem de possuir um departamento de TI ou um prestador de serviços de apoio técnico informático autorizado pelo cliente com direito a receber os relatórios mensais deste serviço.
- O cliente tem de possuir uma base instalada de, pelo menos, 100 impressoras de rede.

Cobertura geográfica

Quadro 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, Médio Oriente e África	Áustria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Egito, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Marrocos, Holanda, Nigéria, Noruega, Polónia, Portugal, Catar, Rússia, Arábia Saudita, Eslováquia, Eslovénia, África do Sul, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido
Ásia-Pacífico	Austrália, China, Hong Kong, Índia, Indonésia, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Filipinas, Coreia do Sul, Singapura, Taiwan, Tailândia

² Os dados recolhidos a partir dos dispositivos de impressão e imagem dos clientes serão usados pela HP para ajudar os clientes a otimizarem, de forma eficaz, a sua frota de impressoras e imagem, incluindo a possível recomendação de ofertas ou serviços de apoio adicionais.

³ Os dados reportados referentes a dispositivos não HP podem variar em função do fabricante.

Responsabilidades do cliente

Se o cliente não respeitar as responsabilidades indicadas para si, de acordo com a livre decisão da HP, a HP ou um prestador de serviço autorizado da HP i) não estará obrigado(a) a prestar os serviços descritos ou ii) prestará o referido serviço a expensas do Cliente na data aplicável e de acordo com os preços de tabela.

O cliente deverá:

- Fornecer uma estimativa exata de toda a base HP instalada abrangida por uma garantia válida HP ou por um contrato de suporte a hardware HP alargado
- Fornecer o sistema onde o software será instalado
- Garantir que o servidor/equipamento onde o software se encontra instalado funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Em caso de incidente no apoio, o contacto do cliente indicado para o serviço de suporte técnico terá de:
 - Fornecer toda a informação necessária que permita à HP prestar apoio, de forma atempada e profissional, e ainda apurar a elegibilidade do nível de apoio
 - Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas

Limitações do serviço

O presente serviço exclui algumas atividades, nomeadamente:

- Resolução de problemas relacionados com o hardware ocorridos durante o processo de verificação e ensaio, exceto quando abrangido por uma garantia em vigor HP ou um contrato de suporte a hardware HP aplicável
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em aplicar qualquer procedimento de correção, reparação, ligação ou modificação do sistema indicado pela HP
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em tomar medidas destinadas a evitar riscos aconselhadas pela HP
- Serviços que, na opinião da HP, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software por técnicos exteriores à HP
- Quaisquer serviços não especificados claramente no presente documento

O presente serviço não implica qualquer tipo de compromisso no âmbito de um contrato de nível de serviço (SLA) nem qualquer prestação de serviços no local.

Disposições gerais/outras exclusões

- O serviço proativo de consultoria de impressão HP será ativado no prazo de 30 dias a contar da data de aquisição do serviço.
- A HP reserva o direito de negar este serviço caso o cliente forneça informações incorretas ou fraudulentas acerca da base instalada do cliente que se encontre dentro da garantia.
- A HP reserva o direito de levar a cabo auditorias de rotina à base instalada do cliente que se encontre dentro da garantia, com vista a assegurar o dimensionamento adequado da frota de impressoras.
- A capacidade da HP em prestar este serviço depende da cooperação, total e atempada, do cliente com a HP, bem como da exatidão e integralidade de qualquer informação e dados que o cliente forneça à HP.
- A localização geográfica e os idiomas estão sujeitos a alterações.

Informações sobre pedidos

Para obter mais informações ou para encomendar o serviço proativo de consultoria de impressão (SPCI) HP, contacte um representante de vendas local da HP.

Quadro 5. Informação sobre pedido de produtos

HP Care Pack produto n.º	Descrição
U8HE9E	Serviço SPCI 1 ano menos de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HFOE	Serviço SPCI 1 ano mais de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF1E	Serviço SPCI 3 anos menos de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF2E	Serviço SPCI 3 anos mais de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF3E	Serviço SPCI 4 anos menos de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF4E	Serviço SPCI 4 anos mais de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF5E	Serviço SPCI 5 anos menos de 500 dispositivos com suporte hardware
U8HF6E	Serviço SPCI 5 anos mais de 500 dispositivos com suporte hardware

Para mais informações

Para obter informações adicionais sobre o serviço proativo de consultoria de impressão HP na sua região, visite:

hp.com/go/proactiveprintadvisor

Subscreva para receber atualizações

hp.com/go/getupdated

Os serviços HP são regidos pelos termos e condições do serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais, de acordo com a legislação local aplicável, e esses direitos não são de forma alguma afetados pelos termos e condições do serviço HP ou da Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP.

Microsoft, Windows e Windows Server são marcas comerciais registadas da Microsoft nos Estados Unidos.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que os acompanham. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia ou condição adicional, expressa ou implícita, de facto ou de direito. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

