

# Servizi Priority Access, Priority Access Plus e Priority Management



## I servizi Priority sono parte di HP Care

### Caratteristiche del servizio in evidenza

#### Priority Access:

- Consente al vostro personale dell'help desk IT di avere accesso immediato a personale di assistenza altamente qualificato
- Riduce il tempo trascorso al telefono dall'help desk sfruttando processi di diagnosi interni per eseguire le riparazioni e risolvere i problemi in maniera efficace
- Offre un'esperienza coerente a livello globale, disponibile in più di 60 paesi e più di 20 lingue
- Consente di accedere a strumenti speciali per la gestione online dei casi

#### Priority Access Plus

- Include tutte le caratteristiche del servizio Priority Access
- Mette a disposizione un contatto da remoto dedicato per la gestione delle esigenze di assistenza
- Fornisce report sulle prestazioni su base trimestrale

#### Priority Management

- Include tutte le caratteristiche del servizio Priority Access
- Mette a disposizione un manager dell'assistenza globale HP nella vostra area geografica, ossia un esperto dell'assistenza HP dedicato che rappresenta il vostro punto di riferimento unico per la gestione e la pianificazione proattiva delle vostre esigenze di assistenza globali
- Garantisce un accesso prioritario ai componenti, per ridurre i tempi di fermo e consentirvi di tornare operativi velocemente
- Garantisce monitoraggio delle prestazioni, report di livello dirigenziale e pianificazione proattiva del supporto per fornire un'esperienza di assistenza eccellente

### Panoramica del servizio

I servizi HP Priority sono progettati per migliorare le prestazioni dell'IT aziendale, collaborare con il personale IT in tutto il mondo e offrirvi un'eccellente assistenza di tipo globale. I servizi HP Priority forniscono supporto attraverso un manager dell'assistenza globale di HP, che pianifica e gestisce in maniera proattiva le vostre esigenze relative all'assistenza IT e offre supporto di tipo tech-to-tech per consentirvi di migliorare la produttività e l'efficienza delle risorse dell'help desk. HP si concentra sulle vostre necessità garantendo servizi e assistenza studiati per affrontare le sfide tecnologiche di oggi, in modo che l'azienda possa tornare operativa in tempi rapidi quando necessario.

I servizi HP Priority sono disponibili per i clienti commerciali HP con help desk IT. I servizi Priority sono disponibili in tre livelli: (1) Priority Access<sup>1</sup>, (2) Priority Access Plus<sup>2</sup> e (3) Priority Management.<sup>3</sup> Il servizio Priority Access offre accesso esclusivo a personale di assistenza globale e fornisce gli strumenti avanzati necessari per accelerare le vostre esigenze in termini di assistenza e migliorare la produttività dell'help desk. Il servizio Priority Access Plus offre tutte le caratteristiche del servizio Priority Access, oltre all'accesso a esperti di assistenza di livello avanzato, report regolari in merito ai casi di assistenza sulla base installata ed un percorso di escalation dedicato. Il servizio Priority Management offre tutte le caratteristiche del servizio Priority Access, oltre ad un manager dell'assistenza globale di HP nella vostra regione, che gestisce e controlla le vostre esigenze in termini di assistenza.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Supporto tecnico pensato per l'IT	•	•	•
Esperienza globale	•	•	•
Accesso diretto	•	•	•
Strumenti di gestione online dei casi	•	•	•
Referente dedicato per l'assistenza		•	•
Piano di assistenza proattiva			•
Gestione dei problemi		•	•
Priorità di accesso ai componenti			•
Report sulle prestazioni		•	•
Gestione delle prestazioni			•

## Specifiche

**Tabella 1.** Caratteristiche del servizio Priority Access

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Supporto tecnico pensato per l'IT</b>	Questa caratteristica, progettata per offrire assistenza ai professionisti IT anziché all'utente finale, sfrutta la diagnosi del cliente, bypassando le fasi di risoluzione dei problemi standard e generando chiamate all'assistenza più brevi del 30% rispetto all'assistenza da remoto standard HP.
<b>Esperienza globale</b>	Questa caratteristica offre un'esperienza coerente a livello globale, in più di 60 paesi e 20 lingue. Per informazioni specifiche su ciascun paese, consultare la sezione "Copertura geografica" (tabella 4).
<b>Accesso diretto</b>	Gli help desk IT dei clienti ottengono accesso prioritario a professionisti dell'assistenza IT di HP, attraverso un numero verde e un PIN personale.
<b>Strumenti di gestione online dei casi</b>	Questa caratteristica offre strumenti di assistenza con soluzioni di invio e tracciamento delle richieste basate su Web. HP Support Case Manager (SCM) fornisce accesso 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e consente al cliente di inoltrare e gestire i casi di assistenza via Internet.  Maggiori dettagli sull'accesso si trovano nelle informazioni di introduzione al programma che sono inviate al cliente al momento dell'acquisto.

**Tabella 2.** Caratteristiche del servizio Priority Access Plus

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Priority Access</b>	Questo servizio include tutte le caratteristiche del servizio Priority Access, elencate nella tabella 1.
<b>Referente dedicato per l'assistenza</b>	Questa caratteristica mette a disposizione un esperto dedicato dell'assistenza da remoto al fine di gestire ed affrontare le esigenze del cliente.
<b>Gestione dei problemi</b>	Questa caratteristica mette a disposizione un esperto dedicato dell'assistenza da remoto al fine di gestire ed affrontare le esigenze del cliente.
<b>Report sulle prestazioni</b>	Questa caratteristica assicura report di livello dirigenziale che valutano la qualità e lo stato di manutenzione dei prodotti del cliente.

**Tabella 3.** Caratteristiche del servizio Priority Management

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Priority Access</b>	Questo servizio include tutte le caratteristiche del servizio Priority Access e Priority Access Plus, elencate nella tabella 1 e 2.
<b>Referente dedicato per l'assistenza</b>	Al cliente viene assegnato un manager dell'assistenza globale (GCSM) HP, operante all'interno della sua stessa area geografica, che si occuperà di rispondere alle esigenze del cliente relative all'assistenza.  I manager dell'assistenza globale (GCSM) HP sono professionisti altamente qualificati, in grado di comprendere a fondo le esigenze strategiche di business del cliente. Il GCSM assegnato si trova nella stessa area geografica della sede principale del cliente, stringe rapporti con il management del cliente e prende decisioni strategiche in relazione all'assistenza.  Qualora si verificasse un problema che richiede un'attenzione speciale, il GCSM sarà il punto di riferimento unico del cliente all'interno di HP. Grazie al ruolo che ricopre, il GCSM può indirizzare i professionisti dell'assistenza di HP in modo tale che i requisiti specifici del cliente vengano elaborati in maniera rapida ed efficace.
<b>Piano di assistenza proattiva</b>	Un manager dell'assistenza HP collaborerà con il cliente al fine di comprenderne le esigenze strategiche in termini di business e IT, progettare e implementare un piano di assistenza proattiva su misura in base ai requisiti specifici.  Quando il cliente acquista questo servizio, il manager dell'assistenza fissa un incontro con lui e il team HP per comprendere a fondo le esigenze di business e IT del cliente, analizzare e documentare l'area geografica di copertura, i diritti, gli SLA e le istruzioni di assistenza specifiche.

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Gestione dei problemi</b>	Questa caratteristica mette a disposizione un esperto dell'assistenza dedicato per rispondere alle esigenze del cliente e gestirne le prestazioni in modo proattivo. Il manager dell'assistenza globale (GCSM) HP tiene sotto controllo, a intervalli regolari, gli indicatori delle operazioni in termini di performance e tiene traccia dei risultati in base agli obiettivi stabiliti dal cliente. Mediante aggiornamenti regolari da parte del cliente, questa caratteristica delinea un'analisi dettagliata delle cause principali, piani di azioni correttive e tempistiche per la risoluzione.
<b>Priorità di accesso ai componenti</b>	In caso di danni dovuti a eventi naturali, ma anche ai più comuni problemi tecnici di routine, grazie a questa caratteristica il cliente può ottenere accesso prioritario ai componenti in grado di garantire l'operatività dell'utente finale. In caso di non disponibilità di un componente, gli ordini provenienti dai clienti HP Priority Management hanno la priorità non appena il componente è nuovamente disponibile. Inoltre, i team di assistenza possono ricorrere a metodi speciali per l'acquisizione dei componenti per questi clienti, come sourcing interno, consegne accelerate dallo stabilimento e acquisti da broker.
<b>Report sulle prestazioni</b>	Questa caratteristica assicura report di livello dirigenziale che valutano lo stato di qualità e manutenzione del prodotto del cliente, ed invia comunicazioni sullo stato a intervalli regolari per tenere traccia delle condizioni della base installata.
<b>Gestione delle prestazioni</b>	Questa caratteristica fornisce al manager dell'assistenza HP revisioni mensili e trimestrali, che consentono di monitorare le metriche delle prestazioni. I report trimestrali sulle prestazioni forniscono piani di azione utili per risolvere tutte le devianze rispetto agli obiettivi; le segnalazioni mensili sui casi aperti e chiusi includono un riepilogo dei problemi e i piani correttivi per le cause principali.

**Tabella 4.** Opzioni di livello di servizio

Opzione	Specifiche della fornitura
<b>Durata</b>	I servizi HP Priority sono disponibili con coperture di 1, 3, 4 o 5 anni. La durata della copertura è indicata nella descrizione del pacchetto selezionato.

## Idoneità al servizio

- Sono validi solo i prodotti PC e le stampanti commerciali HP, nonché i prodotti supportati e venduti da HP o da rivenditori autorizzati HP; il servizio è limitato ai seguenti prodotti PC: desktop, notebook, workstation, prodotti POS, thin client e tablet. I monitor HP sono compresi nelle unità desktop o workstation.
- Il cliente deve possedere una garanzia HP valida, un Care Pack oppure un contratto di servizio hardware HP per l'hardware che riceve questo servizio.
- Al momento dell'acquisto dei servizi HP Priority, HP richiede ai clienti la copertura del 100% della base di unità PC e stampanti commerciali HP installate con garanzia.
- Il cliente deve disporre di un reparto IT o di un IT help desk service provider autorizzato che conduce diagnosi hardware per i problemi tecnici su PC HP degli utenti finali del cliente. Solo i professionisti dell'help desk IT del cliente oppure del partner autorizzato dal cliente potranno contattare i responsabili dei servizi HP Priority per richiedere assistenza.
- I clienti che acquistano il servizio Priority Access devono avere una base di PC e/o stampanti commerciali HP installati con garanzia non inferiore a 250 unità.
- I clienti che acquistano il servizio Priority Management devono avere una base di PC e/o stampanti commerciali HP installati con garanzia non inferiore a 1.000 unità.
- I clienti che acquistano il servizio Priority Access Plus devono avere una base di PC HP installati con garanzia non inferiore a 1.000 unità.

## Copertura geografica

Tabella 5. Copertura geografica

Regione	Paesi
<b>Americhe</b>	Argentina, Brasile, Canada, Cile, Colombia, Costa Rica, Repubblica Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panama, Perù, Porto Rico, Uruguay, Stati Uniti, Venezuela
<b>Europa, Medio Oriente e Africa</b>	Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Egitto, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Marocco, Paesi Bassi, Nigeria, Norvegia, Polonia, Portogallo, Qatar, Russia, Arabia Saudita, Slovacchia, Slovenia, Sudafrica, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Emirati Arabi Uniti, Regno Unito
<b>Asia Pacifico e Giappone</b>	Australia, Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Giappone, Malesia, Nuova Zelanda, Filippine, Corea del Sud, Singapore, Taiwan, Thailandia

### Lingue supportate

I centri di assistenza HP supportano le seguenti lingue: cantonese, ceco, coreano, danese, indonesiano, inglese, finlandese, francese, hindi, italiano, giapponese, mandarino, norvegese, olandese, polacco, portoghese, russo, spagnolo, svedese, tedesco e turco.

## Responsabilità del cliente

A discrezione di HP, nel caso in cui il cliente non agisca in base alle sue specifiche responsabilità, HP o il fornitore di servizi autorizzato da HP i) non sarà tenuto a fornire i servizi come descritti, o ii) eseguirà tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e costi prevalenti sul mercato.

Il cliente è tenuto a:

- Fornire una stima accurata dell'intera base di prodotti HP installati con garanzia HP valida, Care Pack o contratto di servizio hardware HP.
- Prima di inoltrare una richiesta di assistenza, svolgere internamente le procedure di risoluzione dei problemi e diagnosi.
- Durante una richiesta di assistenza, fare in modo che il proprio referente interno soddisfi le seguenti richieste
  - Fornire tutte le informazioni necessarie ad HP per la fornitura di un supporto remoto tempestivo e professionale, e per consentire ad HP di determinare il livello di assistenza applicabile
  - Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

## Limitazioni al servizio

Attività e prodotti quali i seguenti, a titolo esemplificativo e non limitativo, sono esclusi dal servizio:

- Hardware senza garanzia HP, Care Pack o contratto di servizio hardware HP validi (ad eccezione di quanto indicato nella sezione "Prerequisiti del servizio")
- Risoluzione dei problemi correlati all'hardware riscontrati durante i test di verifica, a meno che non siano coperti da una garanzia attiva o da un contratto di assistenza hardware HP applicabile
- Servizi resi necessari a causa della mancata implementazione, da parte del cliente, di eventuali misure correttive o di riparazione, patch o modifiche fornite da HP
- Servizi resi necessari a causa della mancata adozione, da parte del cliente, di misure di prevenzione consigliate da HP
- Servizi che, secondo il parere di HP, si rendono necessari a causa di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, mantenere o modificare hardware, firmware o software
- Qualsiasi servizio non chiaramente specificato nel presente documento

La priorità di accesso ai componenti non è disponibile nei seguenti paesi: Repubblica Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua e Uruguay.

**Disposizioni generali/altre esclusioni**

- I servizi HP Priority saranno attivati entro 30 giorni dal loro acquisto.
- HP si riserva il diritto di rifiutare il servizio qualora il cliente fornisca informazioni inesatte o fraudolente in merito alla propria base installata coperta da garanzia.
- HP si riserva il diritto di condurre controlli di routine sulla base di PC installata dal cliente e coperta da garanzia, per assicurarsi che le dimensioni del parco dispositivi siano adeguate.
- La capacità di HP di fornire il servizio dipende dalla completa e tempestiva collaborazione del cliente con HP, nonché dalla precisione e dalla completezza delle informazioni e dei dati che il cliente fornisce ad HP.
- Le località geografiche e le lingue sono soggette a modifica.

**Informazioni sull'ordine**

Per ulteriori informazioni o per ordinare i servizi HP Priority, contattare il referente commerciale locale HP.

**Tabella 6.** Informazioni per l'ordine dei prodotti

Codice prodotto per PC		Codice prodotto per stampanti	
<b>U7C98E</b>	1 anno di servizio Priority Access	<b>U1PB1E</b>	1 anno di servizio Priority Access
<b>U7C99E</b>	3 anni di servizio Priority Access	<b>U1PB2E</b>	3 anni di servizio Priority Access
<b>U1PV6E</b>	4 anni di servizio Priority Access	<b>U4ZX6E</b>	4 anni di servizio Priority Access
<b>U1PV7E</b>	5 anni di servizio Priority Access	<b>U4ZX7E</b>	5 anni di servizio Priority Access
<b>U9DL9E</b>	1 anno di servizio Priority Access Plus	<b>U9DB6E</b>	1 anno di servizio Priority Access Plus
<b>U9DM0E</b>	3 anni di servizio Priority Access Plus	<b>U9DB7E</b>	3 anni di servizio Priority Access Plus
<b>U9DM1E</b>	4 anni di servizio Priority Access Plus	<b>U9DB8E</b>	4 anni di servizio Priority Access Plus
<b>U9DM2E</b>	5 anni di servizio Priority Access Plus	<b>U9DB9E</b>	5 anni di servizio Priority Access Plus
<b>U7D00E</b>	1 anno di servizio Priority Management	<b>U1PB3E</b>	1 anno di servizio Priority Management
<b>U7D01E</b>	3 anni di servizio Priority Management	<b>U1PB4E</b>	3 anni di servizio Priority Management
<b>U1PV8E</b>	4 anni di servizio Priority Management	<b>U4ZX8E</b>	4 anni di servizio Priority Management
<b>U1PV9E</b>	5 anni di servizio Priority Management	<b>U4ZX9E</b>	5 anni di servizio Priority Management

Per maggiori informazioni  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Il servizio Priority Access richiede una base minima di 250 PC e/o stampanti commerciali HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP valida o un contratto esteso per servizi di hardware.

<sup>2</sup> Il servizio Priority Access Plus richiede una base minima di 1.000 PC e/o stampanti commerciali HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP valida o un contratto esteso per servizi di hardware.

<sup>3</sup> Il servizio Priority Management richiede una base minima di 1.000 PC e/o stampanti commerciali HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP valida o un contratto esteso per servizi di hardware.

**Iscriviti per restare aggiornato**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui contenute può essere interpretata o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenute.

