

HP Priority Services

Descrição geral dos serviços

Os HP Priority Services foram concebidos para melhorar o desempenho das equipas de TI das empresas, trabalhando com o seu pessoal de TI em todo o mundo e fornecendo à sua organização um suporte global de excelência. Os HP Priority Services são serviços de suporte de TI que incluem um HP Remote Global Support Manager e/ou um HP Global Support Manager, que planeia e gere proativamente as suas necessidades de suporte de TI e fornece suporte técnico aos seus técnicos para ajudar a melhorar a produtividade e a eficácia dos seus recursos de help desk. A HP foca-se nas necessidades do cliente, prestando serviços e suporte concebidos para dar resposta aos desafios tecnológicos com que se depara, para que a sua empresa possa retomar rapidamente a sua atividade.

Os HP Priority Services estão disponíveis para clientes profissionais HP com help desks de TI. Os HP Priority Services estão disponíveis em 4 níveis:

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

O processo de ativação dos HP Priority Services terá início 30 dias a contar da data de compra.

Destaques dos serviços

HP Priority Access¹

- Fornece acesso de excelência a agentes de suporte remoto altamente qualificados e a ferramentas avançadas para agilizar as suas necessidades de suporte e melhorar a produtividade do help desk.
- Reduz o tempo passado ao telefone com o help desk através do aproveitamento de diagnósticos internos para processar eficientemente reparações e solucionar problemas.
- Proporciona uma experiência globalmente consistente, disponível em 57 países e em mais de 20 idiomas.
- Fornece acesso a ferramentas especiais de gestão de processos online.

HP Priority Access Plus²

- Inclui todas as características do HP Priority Access.
- Fornece um agente de suporte global remoto e dedicado para gerir de forma eficaz e personalizada as suas necessidades de suporte.
- Fornece relatórios de desempenho numa base trimestral.

HP Priority Management³

- Inclui todas as características do HP Priority Access e do HP Priority Access Plus, exceto um HP Remote Global Support Agent atribuído. Em vez disso, fornece um HP Global Support Manager, localizado na região da sede do cliente, que monitoriza e gere proativamente as suas necessidades de suporte e que se deslocará, no máximo, quatro vezes por ano às instalações do cliente, conforme definido durante o planeamento de suporte pró-ativo.
- Fornece a priorização de peças para reduzir o tempo de inatividade e retomar a atividade o mais rapidamente possível.^{5,6}
- Fornece monitorização do desempenho da base de instalação, relatórios de nível executivo e planeamento de suporte pró-ativo para proporcionar uma experiência de suporte de excelência.

HP Priority Management Plus⁴

- Inclui todas as características do HP Priority Management mais um Especialista técnico HP dedicado, que gere as suas necessidades de suporte técnico.
- Fornece suporte técnico pró-ativo à conta, formação sobre produtos e ferramentas, gestão do escalonamento técnico e gestão pró-ativa da implementação.

Características dos serviços e especificações da prestação dos serviços

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Agentes de suporte global	●	●	●	●
Experiência global	●	●	●	●
Acesso direto	●	●	●	●
Ferramentas de gestão de casos online	●	●	●	●
HP Remote Global Support Manager		●		
Gestão de incidentes		●	●	●
Relatórios de desempenho mensais			●	●
Relatórios de desempenho trimestrais		●	●	●
HP Global Support Manager atribuído			●	●
Plano de suporte pró-ativo			●	●
Gestão de problemas			●	●
Reparações prioritárias ^{5,6}			●	●
Priorização de peças ^{5,6}			●	●
Gestão de desempenho			●	●
Análises de desempenho executivas trimestrais		●	●	●
Presencial			●	●
Relatórios de nível executivo			●	●
Especialista técnico atribuído				●
Suporte técnico pró-ativo				●
Formação sobre produtos e ferramentas				●
Gestão do escalonamento técnico				●
Gestão pró-ativa da implementação				●

Tabela 1. Características do HP Priority Access

Característica	Especificações da prestação do serviço
Agentes de suporte global	Concebidos para apoiar os profissionais de TI, e não os utilizadores finais, esta característica tira partido do diagnóstico do cliente, contornando as etapas normais da resolução de problemas, o que permite reduções que podem atingir os 30% em tempos de chamada de suporte, em comparação com o suporte remoto normal da HP.
Experiência global	Esta característica proporciona uma experiência globalmente consistente em quase 60 países e em mais de 20 idiomas. Consulte a secção "Cobertura geográfica" para obter informações específicas sobre os países.
Acesso direto	As equipas do suporte técnico de TI do cliente obtêm acesso a profissionais HP de suporte de TI com formação especializada, através de um número de contacto gratuito e de um PIN exclusivo.

Ferramentas de gestão de casos online	Esta característica fornece ferramentas de suporte com soluções de submissão e seguimento com base na Web. A MyHPSupport Tool fornece acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana ⁷ , e permite ao cliente submeter e gerir casos de suporte através da Internet. Nas informações de inclusão no programa estão incluídas informações de acesso adicionais que são enviadas ao cliente após a compra.
---------------------------------------	--

Tabela 2. Características do HP Priority Access Plus

Este serviço inclui todas as características do HP Priority Access, enumeradas na Tabela 1, bem como:

Característica	Especificações da prestação do serviço
HP Remote Global Support Agent atribuído	Esta característica fornece um especialista de suporte remoto dedicado para gerir e responder às necessidades de suporte do cliente.
Gestão de incidentes	Esta característica fornece um especialista de suporte remoto dedicado para gerir e responder de forma reativa às necessidades de suporte do cliente quando os processos de suporte normais falharam.
Relatórios de desempenho trimestrais	Esta característica fornece relatórios de nível executivo que avaliam o estado do serviço e a qualidade do produto exclusivos do cliente.

Tabela 3. Características do HP Priority Management

Este serviço inclui todas as características do HP Priority Access e do HP Priority Access Plus, enumeradas nas Tabelas 1 e 2, exceto um HP Remote Global Support Agent atribuído. Além disso, inclui o seguinte:

Característica	Especificações da prestação do serviço
HP Global Support Manager atribuído	Será atribuído ao cliente um HP Global Support Manager, que é responsável por dar resposta às necessidades de suporte global. O HP Global Support Manager é um profissional altamente especializado que tem um entendimento abrangente do negócio do cliente e dos requisitos de TI estratégicos. O HP Global Support Manager encontra-se na mesma região geográfica da sede do cliente, está alinhado com a gestão executiva do cliente e toma decisões de suporte estratégicas. Se surgir algum problema que necessite de atenção especial, o HP Global Support Manager age como o único ponto de contacto do cliente dentro da HP. Nessa função, o HP Global Support Manager pode alinhar os profissionais de serviço da HP para responder rápida e eficazmente aos requisitos únicos do cliente. O HP Global Support Manager visitará o local do cliente um máximo de 4 vezes por ano. A finalidade de cada visita será definida como parte do planeamento de suporte pró-ativo.
Plano de suporte pró-ativo	Um HP Global Support Manager irá colaborar com o cliente para compreender o negócio do cliente e os requisitos de TI estratégicos; em seguida, irá conceber e implementar um plano de suporte pró-ativo adaptado às necessidades do cliente. Quando o cliente adquire este serviço, o HP Global Support Manager irá reunir-se com o cliente e com a equipa da conta HP para obter uma compreensão completa do negócio do cliente e dos requisitos de TI, incluindo uma análise e documentação da área geográfica do cliente, direitos, SLAs e instruções de suporte específicas.

Gestão de problemas	O HP Global Support Manager monitoriza regularmente os indicadores-chave de desempenho operacional e faz o seguimento dos resultados, comparando-os com os objetivos estabelecidos do cliente. Através de atualizações regulares do cliente, esta característica fornece uma análise aprofundada da causa-raiz, planos de medidas corretivas e prazos para resolução.
Priorização de peças ^{5,6}	Independentemente de o cliente ter sido afetado por um desastre natural ou por problemas técnicos quotidianos, esta característica oferece ao cliente um acesso prioritário pró-ativo a peças que melhoram a produtividade do utilizador final. No caso de ocorrer uma escassez de peças sobresselentes/reparação, será dada prioridade ao cumprimento das encomendas dos clientes do HP Priority Management quando o inventário estiver disponível. Além disso, as equipas de suporte podem utilizar métodos excecionais para aquisição de inventário para estes clientes, incluindo, mas não se limitando a, aprovisionamento interno de inventário, entregas rápidas de fábrica e compras com intermediários.
Priorização de reparações ^{5,6}	Esta característica permite o tratamento ou agendamento de reparações na linha da frente, dependendo da garantia de base ou do HP Care Pack de avaria/reparação registado na unidade. Esta característica não altera nem eleva a garantia ou o HP Care Pack associado a cada unidade.
Relatórios de desempenho	Esta característica fornece relatórios de nível executivo que avaliam a qualidade do produto e o estado do serviço exclusivos do cliente, bem como comunicações de estado regulares para fazer o seguimento do estado de suporte da base de instalação.
Gestão de desempenho	Esta característica fornece análises mensais e trimestrais com o HP Global Support Manager onde são recapituladas as métricas de desempenho. O HP Global Support Manager fornecerá uma gestão de aconselhamento pró-ativo para assistência à instalação de equipamentos ou para garantir um estado ideal e o tempo de funcionamento dos equipamentos. Os relatórios de resumo de desempenho trimestrais fornecem planos de ação para solucionar quaisquer desvios aos objetivos traçados; os escalonamentos mensais abertos e encerrados incluem um resumo do problema e planos de ação para a causa-raiz (quando necessário).

Tabela 4. Características do HP Priority Management Plus

Este serviço inclui todas as características do HP Priority Access e do HP Priority Management, enumeradas nas Tabelas 1 e 3.

Característica	Especificações da prestação do serviço
Especialista técnico atribuído	Será atribuído ao departamento de TI do cliente um Especialista técnico HP, remoto ou localizado na região do cliente, responsável por dar resposta às necessidades de suporte técnico global. O Especialista técnico HP é um profissional altamente especializado que tem um entendimento abrangente do portefólio de produtos HP do cliente. Em coordenação com o HP Global Customer Support Manager (GCSM), e se necessário, irá realizar telefonemas técnicos regulares com o cliente e participar na Análise Empresarial Trimestral da HP do cliente (se for local, irá reunir-se periodicamente com o cliente). Se surgir um problema técnico complexo, o Especialista técnico HP irá coordenar a resposta técnica, recorrendo aos recursos internos da HP necessários e acompanhando a equipa de TI do cliente no que diz respeito à resolução.

Suporte técnico pré-ativo	O Especialista técnico HP deverá manter a comunicação com o cliente para fornecer comunicações pró-ativas (por exemplo, BIOS, firmware, atualizações de drivers) que ajudem a prevenir problemas e mantenham os equipamentos do cliente atualizados. O Especialista técnico HP deverá manter a comunicação com o cliente e representa o cliente internamente para envolver e coordenar os recursos internos da HP para a investigação de problemas técnicos sistemáticos. Nessa função, utiliza os dados de serviço necessários e a análise exigida para responder aos requisitos exclusivos do cliente de forma rápida e eficaz, com base num conhecimento profundo da base de produtos do cliente.
Formação sobre produtos e ferramentas	Disponibiliza-se para ajudar a resolver as questões técnicas de produtos do departamento de TI do cliente e fornecer formação sobre as ferramentas técnicas da HP.
Gestão do escalonamento técnico	Funciona como ponto de contacto único para gerir a investigação de escalonamento técnico com o departamento de TI do cliente, a HP e terceiros (se necessário). O Especialista técnico HP irá gerir a investigação técnica E2E com prioridade, recorrendo aos recursos da HP adequados e facilitando as reuniões técnicas necessárias com os participantes da HP e do cliente. Além disso, irá fornecer atualizações atempadas à equipa de TI do cliente, conforme necessário.
Gestão pró-ativa da implementação	Prestando especial atenção durante a implementação de novos produtos, o Especialista técnico da HP deve alinhar-se com o calendário de implementação de novos produtos do cliente e envolver-se atempadamente para avaliar a imagem antes da implementação e fornecer atualizações recomendadas para ajudar a evitar problemas. Além disso, deve colaborar com o cliente para estar atento aos problemas durante a implementação e monitorizar durante o período pós-implementação.

Cobertura⁸

Os HP Priority Services estão disponíveis com uma duração de cobertura de 1, 2, 3, 4 ou 5 anos. A duração da cobertura está indicada na descrição do pacote selecionado.

Os HP Priority Services estão disponíveis em cerca de 60 países, indicados abaixo. A localização geográfica e os idiomas estão sujeitos a alterações.

Região	Países
Américas	Anguila, Antígua e Barbuda, Argentina, Aruba, Baamas, Barbados, Brasil, Ilhas Virgens Britânicas, Canadá, Ilhas Caimão, Chile, Colômbia, Costa Rica, Dominica, República Dominicana, Equador, Granada, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Jamaica, México, Monserrate, Antilhas Holandesas, Panamá, Peru, Porto Rico, São Cristóvão e Neves, Anguila, Santa Lúcia, São Pedro e Miquelão, São Vicente e Granadinas, Suriname, Trindade e Tobago, Ilhas Turcas e Caicos, Uruguai, Estados Unidos, Ilhas Virgens Americanas.
Europa, Médio Oriente e África ⁸	Áustria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Egito, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Marrocos, Países Baixos, Nigéria, Noruega, Polónia, Portugal, Catar, Arábia Saudita, Eslováquia, Eslovénia, 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, Singapura, Coreia do Sul, Taiwan, Tailândia.

Idiomas suportados⁹

Indonésio	Inglês	Húngaro	Norueguês	Espanhol
Cantonês	Finlandês	Italiano	Polaco	Sueco
Checo	Francês	Japonês	Português	Turco
Dinamarquês	Alemão	Coreano	Eslovaco	Tailandês
Neerlandês	Hindi	Mandarim		

Responsabilidades do cliente

Se o cliente não agir de acordo com as responsabilidades especificadas do cliente, a HP ou o fornecedor de serviços autorizado pela HP, se assim o entender, i) não será obrigado(a) a prestar os serviços conforme descrito ou ii) prestará esse serviço a expensas do cliente, de acordo com os preços de tempo e material em vigor.

O cliente deverá:

- Fornecer uma estimativa precisa de toda a base de instalação da HP que tenha uma garantia HP válida, um HP Care Pack válido ou um contrato de serviço de hardware válido.
- Realizar um diagnóstico e resolução de problemas internos antes de um incidente de suporte.
- Durante um incidente de suporte, o contacto de suporte designado do cliente fará o seguinte:
 - Disponibilizará todas as informações necessárias para que a HP preste o suporte de forma atempada e profissional e para que a HP determine o nível de elegibilidade do suporte.
 - Realizará outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas.

Pré-requisitos

A HP exige que os clientes abranjam 100% da sua base de instalação em garantia de unidades de PCs e de impressoras profissionais da HP quando adquirirem os HP Priority Services.

O cliente deve ter um departamento de TI ou um fornecedor de serviços de help desk de TI autorizado pelo cliente que realize diagnósticos de hardware para os problemas técnicos HP do utilizador final do cliente. Apenas os profissionais do help desk de TI do cliente ou os de um parceiro autorizado pelo cliente poderão contactar os HP Priority Services para obter suporte.

Os clientes que adquirirem o HP Priority Access devem ter uma base de instalação de, pelo menos, 250 unidades de PCs e/ou impressoras profissionais da HP dentro da garantia.

Os clientes que adquirirem o HP Priority Access Plus devem ter uma base de instalação de, pelo menos, 1000 unidades de PCs da HP dentro da garantia.

Os clientes que adquirirem o HP Priority Management devem ter uma base de instalação de, pelo menos, 10.000 PCs profissionais ou 1000 impressoras profissionais.

Os clientes que adquirirem o HP Priority Management Plus devem ter uma base de instalação de, pelo menos, 10.000 PCs profissionais ou 2000 impressoras profissionais.

A HP reserva-se o direito de realizar auditorias de rotina à base de instalação em garantia do cliente para garantir que o parque de equipamentos está devidamente dimensionado.

Exclusões

Estão excluídas deste serviço atividades como, entre outras, as seguintes:

- Hardware sem uma garantia HP válida, HP Care Pack válido ou contrato de serviço de hardware válido (exceto conforme indicado na secção “Elegibilidade do serviço”).
- Resolução de problemas relacionados com hardware identificado durante o processo de teste de verificação, salvo se estiver coberta por uma garantia HP ou por um contrato de suporte de hardware da HP aplicável.
- Serviços necessários devido ao facto de o cliente não ter incorporado qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida ao cliente pela HP.
- Serviços necessários devido ao facto de o cliente não ter adotado medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP.
- Serviços que, na opinião da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.
- Quaisquer serviços não claramente especificados neste documento.

Elegibilidade do serviço

Apenas são elegíveis os PCs e impressoras profissionais da HP, bem como os produtos suportados pela HP que sejam vendidos pela HP ou por um revendedor autorizado da HP; o serviço está limitado aos seguintes produtos de PC: desktops, portáteis, workstations, sistemas para ponto de venda/sector do retalho, e thin clients. Os monitores HP serão incluídos na unidade de desktop ou workstation.

O cliente deve ter uma garantia HP válida, um HP Care Pack válido ou um contrato de serviço de hardware válido para qualquer hardware que receba este serviço.

Informação relativa a encomendas

Para obter mais informações ou para encomendar os HP Priority Services, contacte um representante de vendas local da HP.

Referência do Serviço para PC	Descrição	Referência do Serviço para Impressoras	Descrição
U80M5E	1 ano - Serviço HP Priority Access para PCs (250 postos)	U1PB1E	1 ano - Serviço HP Priority Access para Impressoras
U80LYE	2 anos - Serviço HP Priority Access para PCs (250 postos)		
U80M6E	3 anos - Serviço HP Priority Access para PCs (250 postos)	U1PB2E	3 anos - Serviço HP Priority Access para Impressoras
U80M1E	4 anos - Serviço HP Priority Access para PCs (250 postos)	U4ZX6E	4 anos - Serviço HP Priority Access para Impressoras
U80M2E	5 anos - Serviço HP Priority Access para PCs (250 postos)	U4ZX7E	5 anos - Serviço HP Priority Access para Impressoras
U80M9E	1 ano - Serviço HP Priority Access Plus para PCs (+1000 postos)	U9DB6E	1 ano - Serviço HP Priority Access Plus para Impressoras

U80LZE	2 anos - Serviço HP Priority Access Plus para PCs (+1000 postos)		
U80MBE	3 anos - Serviço HP Priority Access Plus para PCs (+1000 postos)	U9DB7E	3 anos - Serviço HP Priority Access Plus para Impressoras
U80MCE	4 anos - Serviço HP Priority Access Plus para PCs (+1000 postos)	U9DB8E	4 anos - Serviço HP Priority Access Plus para Impressoras
U80MDE	5 anos - Serviço HP Priority Access Plus para PCs (+1000 postos)	U9DB9E	5 anos - Serviço HP Priority Access Plus para Impressoras
U80M7E	1 ano - Serviço HP Priority Management para PCs (+5000 postos)	U1PB3E	1 ano - Serviço HP Priority Management para Impressoras
U80M0E	2 anos - Serviço HP Priority Management para PCs (+5000 postos)		
U80M8E	3 anos - Serviço HP Priority Management para PCs (+5000 postos)	U1PB4E	3 anos - Serviço HP Priority Management para Impressoras
U80M3E	4 anos - Serviço HP Priority Management para PCs (+5000 postos)	U4ZX8E	4 anos - Serviço HP Priority Management para Impressoras
U80M4E	5 anos - Serviço HP Priority Management para PCs (+5000 postos)	U4ZX9E	5 anos - Serviço HP Priority Management para Impressoras
U62G2E	1 ano - HP Priority Management Plus		
U62G3E	2 anos - HP Priority Management Plus		
U62G4E	3 anos - HP Priority Management Plus		
U62G5E	4 anos - HP Priority Management Plus		
U64GFE	5 anos - HP Priority Management Plus		

Saiba mais em hp.com/support-services



- O HP Priority Access exige, no mínimo, 250 unidades de PCs e/ou impressoras profissionais da HP. O mínimo de bases de instalação de equipamentos exige uma garantia HP válida ou um contrato de serviço alargado de hardware HP.
- O HP Priority Access Plus exige, no mínimo, 1000 unidades de PCs e/ou impressoras profissionais da HP. O mínimo de bases de instalação de equipamentos exige uma garantia HP válida ou um contrato de serviço alargado de hardware HP.
- O HP Priority Management exige, no mínimo, 10.000 unidades de PCs profissionais ou 1000 impressoras profissionais. O mínimo de bases de instalação de equipamentos exige uma garantia HP válida ou um contrato de serviço alargado de hardware HP.
- O HP Priority Management Plus exige, no mínimo, 10.000 unidades de PCs profissionais ou 2000 impressoras profissionais. O mínimo de bases de instalação de equipamentos exige uma garantia HP válida ou um contrato de serviço alargado de hardware HP.
- A priorização de peças e de reparações irá variar consoante o mercado.
- Os níveis de serviço/assistência e tempos de resposta dos HP Care Packs podem variar dependendo da localização geográfica. O serviço/assistência tem início na data de aquisição do hardware. Aplicam-se restrições e limitações. Para mais informações, consulte <https://cpc2.ext.hp.com/>. Os serviços da HP regem-se pelos termos e condições dos serviços da HP aplicáveis que são 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 dos serviços da HP ou pela Garantia Limitada da HP que é fornecida com o seu produto HP.
- O suporte 24 horas por dia e 7 dias por semana só está disponível em inglês.
- O HP Priority Management Plus só está disponível na região da Europa, Médio Oriente e África (EMEA)
- Os idiomas suportados só estão disponíveis através de agentes remotos, enquanto o suporte para SDM/TCAM pode variar consoante o país.