

HP Priority Services

Panoramica del servizio

L'offerta HP Priority Services è stata pensata per potenziare le prestazioni dell'IT aziendale, in collaborazione con il personale IT dell'organizzazione del cliente a livello mondiale, con servizi di eccellenza. I servizi di supporto IT di HP Priority Services comprendono un HP Remote Global Support Manager e/o un HP Global Support Manager, che pianifica e gestisce proattivamente le esigenze di supporto IT del cliente e fornisce assistenza da tecnico a tecnico, contribuendo a migliorare la produttività e l'efficacia delle risorse interne. HP si impegna a rispondere alle esigenze del cliente fornendo supporto e servizi studiati per le problematiche di oggi, in modo che, in caso di problemi, l'azienda possa tornare rapidamente operativa.

L'offerta HP Priority Services è disponibile per i clienti business di HP dotati di un help desk IT. Gli HP Priority Services sono disponibili in quattro di servizio:

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

Il processo di attivazione degli HP Priority Services inizierà entro 30 giorni dall'acquisto.

Principali caratteristiche del servizio

HP Priority Access¹

- Offre un accesso esclusivo a personale di assistenza remoto altamente qualificato e fornisce i tool avanzati necessari per supportare in tempi rapidi le esigenze di assistenza e migliorare la produttività dell'help desk
- 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
- Garantisce un'esperienza coerente su scala globale, disponibile in 57 Paesi e in oltre 20 lingue
- Consente di accedere a tool speciali per la gestione online dei casi

HP Priority Access Plus²

- Include tutte le caratteristiche del servizio Priority Access
- Prevede un operatore del supporto globale, dedicato e disponibile da remoto, per la gestione delle esigenze di assistenza
- Consente di generare report sulle prestazioni a cadenza trimestrale

HP Priority Management³

- Include tutte le caratteristiche di Priority Access e Priority Access Plus Service, eccetto l'assegnazione di un agente del supporto globale remoto. Offre invece un HP Global Support Manager, residente nell'area geografica della sede centrale del cliente, che si occupa di monitorare e gestire proattivamente le esigenze di supporto e che visiterà la sede del cliente fino a quattro volte l'anno, come stabilito durante la pianificazione proattiva del supporto
- Assicura l'accesso prioritario ai componenti per ridurre i downtime e consentire una rapida ripresa dell'operatività^{5,6}
- Garantisce il monitoraggio delle prestazioni della base installata, la generazione di report di livello executive e la pianificazione di un supporto proattivo

HP Priority Management Plus⁴

- Include tutte le caratteristiche del servizio Priority Management più un tecnico esperto HP dedicato che gestisce le esigenze di supporto tecnico
- Prevede assistenza tecnica proattiva agli account, formazione su prodotti e tool, gestione dell'escalation tecnica e gestione proattiva dell'implementazione.

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Operatori di assistenza globali	●	●	●	●
Esperienza globale	●	●	●	●
Accesso diretto	●	●	●	●
Tool di gestione online dei casi	●	●	●	●
Global Support Manager remoto		●		
Gestione degli incidenti		●	●	●
Generazione di report mensili sulle prestazioni			●	●
Generazione di report trimestrali sulle prestazioni		●	●	●
Global Support Manager assegnato			●	●
Piano di supporto proattivo			●	●
Gestione dei problemi			●	●
Riparazioni prioritarie ^{5,6}			●	●
Accesso prioritario ai componenti ^{5,6}			●	●
Gestione delle prestazioni			●	●
Revisioni trimestrali delle prestazioni di livello executive		●	●	●
Incontri in sede			●	●
Report di livello executive			●	●
Tecnico esperto assegnato				●
Supporto tecnico proattivo				●
Formazione su prodotti e tool				●
Gestione dell'escalation tecnica				●
Gestione proattiva dell'implementazione				●

Tabella 1. Caratteristiche di HP Priority Access

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Operatori di assistenza globali	Questa caratteristica, pensata per offrire supporto ai professionisti IT anziché agli utenti finali, sfrutta le diagnosi del cliente, bypassando le fasi di risoluzione dei problemi standard e generando chiamate all'assistenza più brevi del 30% rispetto al supporto da remoto standard HP.
Esperienza globale	Questa caratteristica offre un'esperienza uniforme a livello globale in quasi 60 Paesi e in oltre 20 lingue. Per informazioni specifiche per Paese, consultate la sezione "Copertura geografica".
Accesso diretto	I team dell'help desk IT del cliente ottengono accesso diretto a professionisti del supporto IT di HP, attraverso un numero verde e un PIN univoco.

Tool di gestione online dei casi	<p>Questa caratteristica prevede tool di supporto con soluzioni basate sul web per l'invio e il monitoraggio. <u>MyHPSupport Tool</u> è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e consente al cliente di presentare e gestire i casi di supporto tramite Internet.</p> <p>Maggiori dettagli sull'accesso sono inclusi nelle informazioni sull'onboarding del programma inviate al cliente al momento dell'acquisto.</p>
----------------------------------	---

Tabella 2. Caratteristiche di HP Priority Access Plus

Questo servizio include tutte le caratteristiche di HP Priority Access, elencate nella tabella 1, nonché:

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Operatore del supporto globale, assegnato e disponibile da remoto	Questa caratteristica mette a disposizione un esperto dedicato per il supporto da remoto, che provvede a gestire e soddisfare le esigenze di assistenza del cliente.
Gestione degli incidenti	Questa caratteristica mette a disposizione un esperto dedicato per il supporto da remoto, che provvede a gestire e soddisfare in modo reattivo le esigenze di assistenza del cliente se le procedure standard hanno fallito.
Generazione di report trimestrali sulle prestazioni	Questa caratteristica prevede l'invio di report di livello executive che valutano nello specifico la qualità e lo stato di manutenzione dei prodotti del cliente.

Tabella 3. Caratteristiche di HP Priority Management

Questo servizio include tutte le caratteristiche di HP Priority Access e HP Priority Access Plus, elencate nella tabella 1, eccetto l'assegnazione di un agente del supporto globale remoto. Inoltre, include quanto segue:

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Global Support Manager assegnato	<p>Al cliente verrà assegnato un HP Global Support Manager responsabile di soddisfare le esigenze di supporto globale.</p> <p>Il Global Support Manager è un professionista altamente qualificato e in grado di comprendere a fondo il business e i requisiti IT strategici del cliente. Il Global Support Manager opera nella stessa area geografica della sede centrale del cliente e prende decisioni di supporto strategiche in linea con le esigenze del management. Nel caso di problemi che richiedono un'attenzione speciale, il Global Support Manager agirà da singolo punto di contatto del cliente all'interno di HP. In tale ruolo, il Global Support Manager potrà coordinare i professionisti dell'assistenza di HP per soddisfare in modo rapido ed efficace gli specifici requisiti del cliente. L'HP Global Support Manager visiterà la sede del cliente fino a quattro volte l'anno. Lo scopo di ogni visita sarà definito come parte della pianificazione del supporto proattivo.</p>
Piano di supporto proattivo	Un HP Global Support Manager collaborerà con il cliente per 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. In seguito all'acquisto del servizio, l'HP Global Support Manager organizzerà un incontro con il cliente e con il team account HP per acquisire informazioni dettagliate sul business e sui requisiti IT dell'azienda, con la revisione e la documentazione di aspetti come l'area geografica di copertura, i diritti, gli SLA e le istruzioni di assistenza specifiche.

Gestione dei problemi	L'HP Global Support Manager monitora regolarmente i principali indicatori delle prestazioni operative e verifica i risultati rispetto agli obiettivi stabiliti dal cliente. Attraverso regolari aggiornamenti con il cliente, fornisce un'analisi completa delle cause radice, piani di azioni correttive e tempistiche per la risoluzione.
Accesso prioritario ai componenti ^{5,6}	Che sia un caso di disastro naturale o di problemi tecnici più comuni, grazie a questa caratteristica il cliente può ottenere accesso prioritario proattivo a componenti essenziali per l'operatività degli utenti. In caso di non disponibilità di un componente di ricambio/riparazione, gli ordini provenienti dai clienti HP Priority Management avranno la priorità non appena la parte sarà nuovamente disponibile. Inoltre, i team di supporto possono utilizzare metodi eccezionali per acquisire articoli di inventario per questi clienti, tra cui, a titolo esemplificativo, approvvigionamento interno, consegne accelerate dalla fabbrica e acquisti tramite broker.
Riparazioni prioritarie ^{5,6}	Questa caratteristica prevede procedure prioritarie di gestione o programmazione delle riparazioni, a seconda della garanzia di base o del servizio HP Care Pack per la riparazione dei guasti registrati per l'unità. Questa caratteristica non cambia né estende la garanzia o il servizio HP Care Pack collegato a ogni unità.
Generazione di report sulle prestazioni	Questa caratteristica prevede l'elaborazione di report di livello executive per valutare nello specifico la qualità e lo stato di manutenzione dei prodotti del cliente, oltre all'invio periodico di comunicazioni sullo stato per monitorare l'integrità della base installata.
Gestione delle prestazioni	Questa caratteristica prevede revisioni mensili e trimestrali in collaborazione con l'HP Global Support Manager per esaminare le metriche sulle prestazioni. L'HP Global Support Manager offrirà una gestione e una consulenza proattive per assistere nell'installazione dei dispositivi o per garantirne l'integrità e l'uptime ottimali. I report riepilogativi trimestrali sulle prestazioni forniscono piani di azione per affrontare eventuali deviazioni rispetto agli obiettivi; le escalation mensili dei casi aperti e chiusi includono un riepilogo dei problemi e i piani di azione per le cause radici (se necessario).

Tabella 4. Caratteristiche del servizio HP Priority Management Plus

Questo servizio include tutte le caratteristiche dei servizi Priority Access e Priority Management, elencate nelle tabelle 1 e 3.

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Tecnico esperto assegnato	<p>Al reparto IT del cliente verrà assegnato un tecnico esperto HP, disponibile da remoto oppure residente nell'area geografica del cliente e responsabile di soddisfare le esigenze di supporto tecnico globale.</p> <p>Il tecnico esperto HP è un professionista altamente qualificato, che conosce a fondo il portafoglio di prodotti HP del cliente. Se necessario, in collaborazione con l'HP Global Customer Support Manager (GCSM), organizzerà chiamate tecniche periodiche con il cliente e parteciperà alla Business Review trimestrale di HP per i clienti (se opera in locale, si incontrerà periodicamente con il cliente).</p> <p>Qualora si verificasse un problema tecnico complesso, il tecnico esperto HP coordinerà la risposta tecnica, coinvolgendo le risorse interne HP necessarie e seguendo la risoluzione con il team IT del cliente.</p>

Supporto tecnico proattivo	<p>Il tecnico esperto HP manterrà la comunicazione con il cliente per i suggerimenti proattivi (ad esempio aggiornamenti del BIOS, del firmware e dei driver) al fine di prevenire i problemi e mantenere aggiornati i parchi dispositivi del cliente.</p> <p>Il tecnico esperto HP dovrà mantenere la comunicazione con il cliente e rappresentarlo internamente per coinvolgere e coordinare le risorse interne HP nelle attività di indagine dei problemi tecnici sistemici.</p> <p>Per espletare questo incarico, ricava i dati di servizio necessari e le analisi richieste per affrontare i requisiti specifici del cliente in modo rapido ed efficace, sulla base di una conoscenza approfondita della base di prodotti del cliente.</p>
Formazione su prodotti e tool	Disponibile per aiutare a rispondere alle domande del reparto IT del cliente relative ai prodotti HP e per fornire formazione sui tool tecnici HP.
Gestione dell'escalation tecnica	Il tecnico esperto HP opera come unico punto di contatto per la gestione delle indagini di escalation tecnica con il reparto IT del cliente, con HP e con terze parti (se necessario). Gestirà l'indagine tecnica E2E con priorità, coinvolgendo le risorse HP adeguate e facilitando le riunioni tecniche necessarie con HP e i rappresentanti del cliente. Inoltre, fornirà aggiornamenti tempestivi al reparto IT del cliente, se necessario.
Gestione proattiva dell'implementazione	Particolare attenzione durante l'implementazione di nuovi prodotti: il tecnico esperto HP si allineerà al programma di implementazione dei nuovi prodotti del cliente e si impegnerà prontamente per valutare l'immagine di sistema prima dell'implementazione e per fornire gli aggiornamenti preventivi consigliati. Inoltre, collaborerà con il cliente per essere sempre preparato agli eventuali problemi durante l'implementazione e monitorerà il periodo successivo.

Copertura⁸

La durata degli HP Priority Services è prevista con una copertura di 1, 2, 3, 4, o 5 anni. La durata della copertura è indicata nella descrizione del pacchetto selezionato.

Gli HP Priority Services sono disponibili in quasi 60 paesi, indicati di seguito. Le località geografiche e le lingue sono soggette a variazione.

Regione	Paesi
Americhe	Anguila, Antigua e Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasile, Isole Vergini britanniche, Canada, Isole Cayman, Cile, Colombia, Costa Rica, Dominica, Repubblica Dominicana, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Giamaica, Messico, Montserrat, Antille olandesi, Panama, Perù, Porto Rico, Saint Kitts e Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre e Miquelon, Saint Vincent e Grenadines, Suriname, Trinidad e Tobago, Turks e Caicos, Uruguay, Stati Uniti, Isole Vergini statunitensi
Europa, Medio Oriente e Africa ⁸	Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Egitto, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Islanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Marocco, Paesi Bassi, Nigeria, Norvegia, Polonia, Portogallo, Qatar, Arabia Saudita, Slovacchia, Slovenia, Sudafrica, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Emirati Arabi Uniti, Regno Unito
Asia Pacifico e Giappone	Australia, Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Giappone, Malesia, Nuova Zelanda, Filippine, Corea del Sud, Singapore, Taiwan, Thailandia

Lingue supportate⁹

Bahasa	Italiano	Ungherese	Norvegese	Spagnolo
Cantonese	Finlandese	Italiano	Polacco	Svedese
Ceco	Francese	Giapponese	Portoghese	Turco
Danese	Tedesco	Coreano	Slovacco	Thailandese
Olandese	Hindi	Mandarino		

Responsabilità del cliente

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

Il cliente è tenuto a:

- Fornire una stima accurata dell'intera base installata HP con una garanzia HP valida, un servizio Care Pack o un contratto di assistenza hardware
- Prima di un intervento di supporto, condurre internamente la risoluzione dei problemi e la diagnosi
- Durante un intervento di supporto, incaricare il proprio referente designato di eseguire le seguenti operazioni:
 - Fornire tutte le informazioni necessarie per consentire a HP di erogare servizi di supporto tempestivi e professionali e di determinare l'idoneità al livello di supporto
 - Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Prerequisiti

HP richiede che i clienti coprano il 100% della loro base installata in garanzia di PC e stampanti business HP quando acquistano HP Priority Services.

Il cliente deve disporre di un reparto IT o di un fornitore di servizi help desk IT autorizzato dal cliente che svolga diagnosi dell'hardware per i problemi tecnici degli utenti finali con prodotti HP. Solo i professionisti dell'help desk IT del cliente o quelli di un partner autorizzato dal cliente saranno autorizzati a contattare gli HP Priority Services per il supporto.

I clienti che acquistano gli HP Priority Access devono avere una base installata di almeno 250 PC e/o stampanti business HP in garanzia.

I clienti che acquistano gli HP Priority Access Plus devono avere una base installata di almeno 1.000 unità PC HP in garanzia.

I clienti che acquistano gli HP Priority Management devono avere una base installata di almeno 10.000 PC business oppure 1000 stampanti business.

I clienti che acquistano HP Priority Management Plus devono disporre di una base installata di almeno 10.000 PC della linea business, oppure 2.000 stampanti della linea business.

HP si riserva il diritto di condurre audit di routine della base installata in garanzia del cliente per verificare che la valutazione delle dimensioni del parco dispositivi sia corretta.

Esclusioni

A titolo di esempio non esaustivo, sono esclusi da questo servizio i dispositivi e le attività seguenti:

- Hardware senza una garanzia HP valida, un servizio HP Care Pack o un contratto di assistenza hardware (ad eccezione di quanto indicato nella sezione "Idoneità al servizio")
- Risoluzione dei problemi correlati all'hardware riscontrati durante i test di verifica, a meno che non siano coperti da una garanzia HP attiva o da un contratto di assistenza hardware HP applicabile
- Servizi necessari perché il cliente non ha adottato misure correttive o di riparazione, patch o modifiche fornite che HP ha messo a sua disposizione
- Servizi necessari perché il cliente non ha intrapreso azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Servizi che, secondo 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 in questo documento

Diritto all'assistenza

Sono idonei solo i PC e le stampanti business HP, oltre ai prodotti supportati da HP, venduti da HP o da rivenditori autorizzati HP; il servizio è limitato ai seguenti prodotti PC: desktop, notebook, workstation, prodotti POS retail e thin client. I monitor HP saranno inclusi con l'unità desktop o workstation.

Il cliente deve avere una garanzia HP valida, un servizio HP Care Pack o un contratto di assistenza hardware per qualsiasi componente hardware che riceve questo servizio.

Informazioni sugli ordini

Per ulteriori informazioni o per ordinare gli HP Priority Services, contattare il referente commerciale locale HP.

Codici prodotto per PC	Descrizione	Codici prodotto per stampanti	Descrizione
U80M5E	1 anni di assistenza HP Priority Access PC per oltre 250 postazioni	U1PB1E	1 anni di HP Priority Access Print
U80LYE	2 anni di assistenza HP Priority Access PC per oltre 250 postazioni		
U80M6E	3 anni di assistenza HP Priority Access PC per oltre 250 postazioni	U1PB2E	3 anni di HP Priority Access Print
U80M1E	4 anni di assistenza HP Priority Access PC per oltre 250 postazioni	U4ZX6E	4 anni di HP Priority Access Print
U80M2E	5 anni di assistenza HP Priority Access PC per oltre 250 postazioni	U4ZX7E	5 anni di HP Priority Access Print
U80M9E	1 anni di assistenza HP Priority Access Plus PC per oltre 1000 postazioni	U9DB6E	1 anni di HP Priority Access Plus Print
U80LZE	2 anni di assistenza HP Priority Access Plus PC per oltre 1000 postazioni		
U80MBE	3 anni di assistenza HP Priority Access Plus PC per oltre 1000 postazioni	U9DB7E	3 anni di HP Priority Access Plus Print
U80MCE	4 anni di assistenza HP Priority Access Plus PC per oltre 1000 postazioni	U9DB8E	4 anni di HP Priority Access Plus Print

U80MDE	5 anni di assistenza HP Priority Access Plus PC per oltre 1000 postazioni	U9DB9E	5 anni di HP Priority Access Plus Print
U80M7E	1 anni di assistenza HP Priority Management PC per oltre 5000 postazioni	U1PB3E	1 anni di HP Priority Management Print
U80M0E	2 anni di assistenza HP Priority Management PC per oltre 5000 postazioni		
U80M8E	3 anni di assistenza HP Priority Management PC per oltre 5000 postazioni	U1PB4E	3 anni di HP Priority Management Print
U80M3E	4 anni di assistenza HP Priority Management PC per oltre 5000 postazioni	U4ZX8E	4 anni di HP Priority Management Print
U80M4E	5 anni di assistenza HP Priority Management PC per oltre 5000 postazioni	U4ZX9E	5 anni di HP Priority Management Print
U62G2E	1 anno di Priority Management Plus		
U62G3E	2 anni di Priority Management Plus		
U62G4E	3 anni di Priority Management Plus		
U62G5E	4 anni di Priority Management Plus		
U64GFE	5 anni di Priority Management Plus		

Per ulteriori informazioni, consultare hp.com/support-services



1. HP Priority Access richiede un minimo di 250 PC e/o stampanti business HP. Le basi installate minime richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.
2. HP Priority Access Plus richiede un minimo di 1000 PC e/o stampanti commerciali HP. Le basi minime installate dei dispositivi richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.
3. HP Priority Management richiede almeno 10.000 PC o 1.000 stampanti commerciali. Le basi minime installate di dispositivi richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.
4. HP Priority Management Plus richiede almeno 10.000 PC della linea business o 2.000 stampanti della linea business. I dispositivi delle basi installate devono avere una garanzia HP valida o un contratto di assistenza HP hardware estesa.
5. Le opzioni di accesso prioritario ai componenti e riparazioni prioritarie variano in base al mercato.
6. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per ulteriori informazioni, consultare <https://cpc2.ext.hp.com/>. I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe godere di ulteriori diritti secondo le leggi locali vigenti e tali diritti non sono pregiudicati dai termini e condizioni di servizio HP né dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.
7. Il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 è disponibile solo in lingua inglese.
8. HP Priority Management Plus è disponibile solo nell'area geografica EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa)
9. Il supporto multi-lingue è messo a disposizione unicamente per mezzo di agenti remoti, mentre il supporto per SDM/TCAM può variare in base al Paese.