

HP Priority Services

Servizi HP Care Pack



Caratteristiche principali del servizio

Servizio HP di accesso prioritario

- Accesso remoto a operatori del supporto globale
- Disponibile in più di 60 Paesi e in oltre 20 lingue
- Strumenti di gestione online dei casi

HP Priority Access Plus

- Tutte le caratteristiche del servizio HP Priority Access
- Referente dedicato per il supporto da remoto
- Report trimestrale sulle prestazioni

HP Priority Management

- Tutte le caratteristiche del servizio HP Priority Access Plus
- HP Global Support Manager, situato nella regione della vostra sede centrale per fornire supporto e viaggerà un massimo di quattro volte all'anno presso il sito del cliente.
- Invio prioritario di componenti
- Monitoraggio delle prestazioni, report di livello dirigenziale e pianificazione proattiva del supporto per un'esperienza eccellente

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 eccellenti di supporto globale. I servizi di supporto IT di HP Priority Services comprendono un HP Global Support Manager, che pianifica e gestisce proattivamente le esigenze di supporto IT del cliente e fornisce assistenza da tecnico a tecnico per contribuire a migliorare la produttività e l'efficacia delle risorse interne dell'help desk. 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 commerciali di HP dotati di un help desk IT. Sono disponibili tre livelli di servizio: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² e (3) HP Priority Management Service³. HP Priority Access offre accesso prioritario agli operatori del supporto globale e mette a disposizione strumenti avanzati per rispondere rapidamente alle esigenze di assistenza del cliente e migliorare la produttività dell'help desk. HP Priority Access Plus offre tutte le caratteristiche di HP Priority Access, oltre a report periodici sui casi di assistenza per la base installata e a un percorso dedicato di escalation. HP Priority Management offre tutte le caratteristiche di HP Priority Access, oltre a un HP Global Support Manager residente nell'area geografica della sede centrale del cliente che si occupa di monitorare e gestire proattivamente le sue esigenze di supporto.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Supporto tecnico pensato per l'IT	•	•	•
Esperienza globale	•	•	•
Accesso diretto	•	•	•
Strumenti di gestione online dei casi	•	•	•
Referente dedicato per il supporto da remoto		•	
Gestione degli incidenti		•	•
Report mensili sulle prestazioni			•
Report trimestrali sulle prestazioni		•	•
Referente dedicato per il supporto globale			•
Piano di supporto proattivo			•
Riparazioni prioritarie ⁴			•
Invio prioritario di componenti			•
Gestione delle prestazioni			•
Revisioni trimestrali di livello executive delle prestazioni		•	•
Visite di persona in sede*			•
Report di livello executive			•

Tabella 1. Caratteristiche di HP Priority Access

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Supporto tecnico pensato per l'IT	Questa caratteristica, pensata per offrire supporto ai professionisti IT anziché agli utenti finali, sfrutta la 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 più di 60 Paesi e in oltre 20 lingue. Per informazioni specifiche per Paese, consultate la sezione "Copertura geografica" (tabella 4).
Accesso diretto	I team dell'help desk IT del cliente ottengono accesso prioritario a professionisti del supporto IT di HP, attraverso un numero verde e un PIN personale.
Strumenti di gestione online dei casi	Questa caratteristica prevede strumenti di supporto con soluzioni Web per l'invio e il monitoraggio. Lo strumento HP GSCM è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e consente al cliente di presentare e gestire i casi di supporto tramite Internet. Maggiori dettagli sull'accesso sono inclusi nelle informazioni sull'onboarding del programma inviate al cliente al momento dell'acquisto.

Tabella 2. Caratteristiche di HP Priority Access Plu

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
HP Priority Access	Questo servizio include tutte le caratteristiche di HP Priority Access, elencate nella tabella 1.
Referente dedicato per il supporto 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.
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

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
HP Priority Access	Questo servizio include tutte le caratteristiche di HP Priority Access e HP Priority Access Plus, elencate nelle tabelle 1 e 2, ma in più prevede l'assegnazione di un Global Support Manager.
Referente dedicato per il supporto da remoto	<p>Al cliente verrà assegnato un HP Global Support Manager residente nell'area geografica della sua sede e 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 di 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.</p> <p>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 un massimo di quattro volte l'anno. Lo scopo di ogni visita sarà definito come parte della pianificazione del supporto proattivo.</p>

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Piano di supporto proattivo	Gestione dei problemi con un piano di supporto proattivo 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, questa caratteristica fornisce un'analisi completa delle cause radice, piani di azioni correttive e tempistiche per la risoluzione.
Invio prioritario di componenti	Che si tratti di calamità naturali o di problemi tecnici generici, questa caratteristica offre al cliente l'accesso prioritario e proattivo ai componenti necessari per migliorare l'uptime degli utenti finali. Nel caso in cui si verificano carenze di componenti di ricambio/ riparazione, l'evasione degli ordini dei clienti di HP Priority Management sarà prioritaria nel momento in cui le scorte si renderanno disponibili. Inoltre, i team di supporto possono utilizzare metodi eccezionali per acquisire dati di inventario per questi clienti, tra cui, a titolo esemplificativo, approvvigionamento interno delle scorte, consegne accelerate dalla fabbrica e acquisti tramite broker.
Riparazioni prioritarie	Questa caratteristica prevede procedure prioritarie di gestione o programmazione, a seconda della garanzia di base o del servizio HP Care Pack per la riparazione dei guasti registrato per l'unità. Questa caratteristica non cambia né estende la garanzia o il servizio HP Care Pack collegato a ogni unità.
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 rivedere le metriche sulle prestazioni. L'HP Global Support Manager offrirà una gestione proattiva e consulenze per assistere nell'installazione dei dispositivi o per garantire l'integrità e l'uptime ottimali dei dispositivi. 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. Opzioni del livello di servizi

Opzione	Specifiche di erogazione del servizio
Durata	La durata di 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

Diritto all'assistenza

Sono idonei solo i PC e le stampanti commerciali 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.

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

Il cliente deve avere un reparto IT o un provider 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 HP Priority Services per il supporto.

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

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

I clienti che acquistano HP Priority Management devono avere una base installata di almeno 5.000 PC e/o stampanti commerciali HP in garanzia.

Copertura geografica

Tabella 5. Copertura geografica

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	Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Egitto, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Islanda, 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
Asia Pacifico e Giappone	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: Bahasa, cantonese, ceco, danese, olandese, inglese, finlandese, francese, tedesco, hindi, ungherese, italiano, giapponese, coreano, mandarino, norvegese, polacco, portoghese, russo, slovacco, spagnolo, svedese, thai e turco.

Responsabilità del cliente

A discrezione di HP, nel caso in cui il cliente non agisse in base alle sue specifiche responsabilità, HP o il provider 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 una procedura interna di individuazione, diagnosi e risoluzione dei problemi
- 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 adeguate per consentire a HP di identificare e risolvere i problemi, se richiesto da HP

Limitazioni del servizio

Attività quali le seguenti, a titolo esemplificativo, sono escluse dal servizio:

- 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 relativi all'hardware riscontrati durante la procedura di test di verifica, a meno che non siano coperti da una garanzia HP attiva o da un contratto di supporto hardware HP applicabile
- Servizi necessari perché il cliente non ha adottato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche che HP ha messo a disposizione del cliente
- Servizi necessari perché il cliente non ha intrapreso azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Servizi che, a giudizio di HP, sono 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

L'invio prioritario di componenti non è disponibile nei seguenti Paesi: Caraibi, Repubblica Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras e Uruguay.

Disposizioni generali/Altre esclusioni

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

HP si riserva il diritto di non fornire questo servizio qualora il cliente fornisca informazioni inesatte o fraudolente relative alla base installata in garanzia.

HP si riserva il diritto di condurre audit di routine della base installata in garanzia del cliente per verificare che corrisponda al volume richiesto.

La capacità di HP di erogare questo servizio dipende dalla completa e tempestiva cooperazione del cliente con HP, nonché dall'accuratezza e dalla completezza di informazioni e dati forniti dal cliente ad HP.

Le località geografiche e le lingue sono soggette a variazione.

Informazioni sugli ordini

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

Codici prodotto per PC		Codici prodotto per stampanti	
U7C98E	1 anno di HP Priority Access	U1PB1E	1 anno di HP Priority Access
U04TYE	2 anni di HP Priority Access		
U7C99E	3 anni di HP Priority Access	U1PB2E	3 anni di HP Priority Access
U1PV6E	4 anni di HP Priority Access	U4ZX6E	4 anni di HP Priority Access
U1PV7E	5 anni di HP Priority Access	U4ZX7E	5 anni di HP Priority Access
U9DL9E	1 anno di HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 anno di HP Priority Access Plus
U04TZE	2 anni di HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 anni di HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 anni di HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 anni di HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 anni di HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 anni di HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 anni di HP Priority Access Plus
U7D00E	1 anno di HP Priority Management	U1PB3E	1 anno di HP Priority Management
U04U0E	2 anni di HP Priority Management		
U7D01E	3 anni di HP Priority Management	U1PB4E	3 anni di HP Priority Management
U1PV8E	4 anni di HP Priority Management	U4ZX8E	4 anni di HP Priority Management
U1PV9E	5 anni di HP Priority Management	U4ZX9E	5 anni di Priority Management

Per maggiori informazioni, consultare hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access richiede un minimo di 250 PC e/o stampanti commerciali HP. Le basi installate minime dei dispositivi richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.

² HP Priority Access Plus richiede un minimo di 1.000 PC e/o stampanti commerciali HP. Le basi installate minime dei dispositivi richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.

³ HP Priority Management richiede un minimo di 5.000 di PC e/o stampanti commerciali HP. Le basi installate minime dei dispositivi richiedono una garanzia HP valida o un contratto di assistenza hardware estesa HP.

⁴ L'invio prioritario di componenti varia in base al mercato.