

Serviços Priority Access, Priority Access Plus e Priority Management



Priority Services, parte dos serviços HP Care

Destaques das funcionalidades do serviço

Serviço Priority Access

- Disponibiliza aos agentes de suporte técnico de TI da sua empresa acesso direto a agentes de suporte remoto altamente qualificados
- Reduz o tempo de comunicação por telefone com o suporte técnico ao tirar partido dos diagnósticos internos, de modo a processar as reparações e resolver os problemas de forma eficiente
- Proporciona uma experiência global e consistente, disponível em mais de 60 países e em mais de 20 idiomas
- Disponibiliza acesso a ferramentas especiais de gestão de processos online

Serviço Priority Access Plus

- Inclui todas as funcionalidades do Serviço Priority Access
- Disponibiliza um ponto de contacto remoto dedicado para gerir as suas necessidades de suporte
- Disponibiliza relatórios de desempenho trimestrais

Serviço Priority Management

- Inclui todas as funcionalidades do Serviço Priority Access
- Permite o contacto com um gestor de suporte global HP (HP global support manager) localizado na sua região geográfica, um especialista de suporte HP atribuído, que atua como um ponto único de contacto para a gestão e planeamento proativo das necessidades de suporte globais da sua empresa
- Disponibiliza a atribuição de prioridade de fornecimento de peças, a fim de reduzir o tempo de inatividade e permitir rapidamente o regresso à atividade
- Disponibiliza monitorização do desempenho, apresentação de relatórios de nível executivo e planeamento de suporte proativo com vista a proporcionar uma experiência de suporte de excelência

Visão geral dos serviços

Os Priority Services foram concebidos para melhorar o desempenho do departamento de TI das empresas, trabalhando com colaboradores de TI no mundo inteiro e prestando à sua organização um suporte global de excelência. Os HP Priority Services são serviços de suporte de TI que incluem um Gestor de Suporte Global HP (HP Global Support Manager) que, de forma proativa, planeia e gere as necessidades de suporte de TI da sua empresa e presta suporte técnico, ajudando a melhorar a produtividade e a eficiência dos recursos do suporte técnico da sua empresa. A HP foca-se nas suas necessidades ao prestar serviços e suporte concebidos para atender aos desafios tecnológicos com que hoje se depara, de maneira que a sua empresa retome rapidamente a sua atividade.

Os Priority Services estão disponíveis para as empresas clientes da HP com suporte técnico de TI. Os Priority Services estão disponíveis em três níveis: (1) Priority Access¹, (2) Priority Access Plus², e (3) Priority Management Service³. O Serviço Priority Access oferece acesso de qualidade superior a Agentes de Suporte Global e disponibiliza ferramentas avançadas que permitem atender com agilidade às necessidades de suporte da sua empresa e melhorar a produtividade do suporte técnico. O Serviço Priority Access Plus oferece todas as funcionalidades do Serviço Priority Access, e ainda acesso a agentes de suporte, relatórios regulares sobre casos de suporte referentes à base instalada, bem como um percurso de suporte em escala dedicado. O Serviço Priority Management oferece todas as funcionalidades do Serviço Priority Access, bem como o acesso a um Gestor de Suporte Global HP localizado na região da sua empresa, que monitoriza e gere as necessidades de suporte da mesma.

	Serviço Priority Access	Serviço Priority Access Plus	Serviço Priority Management
Suporte técnico concebido para as TI	•	•	•
Experiência global	•	•	•
Acesso direto	•	•	•
Ferramentas de gestão de processos online	•	•	•
Contacto de suporte atribuído		•	•
Plano de suporte proativo			•
Gestão de problemas		•	•
Atribuição de prioridade de fornecimento de peças			•
Relatórios de desempenho		•	•
Gestão de desempenho			•

Especificações

Tabela 1. Funcionalidades do serviço Priority Access

Funcionalidade	Especificações da prestação
Suporte técnico concebido para as TI	Concebido para ajudar profissionais de TI e não utilizadores finais, esta funcionalidade tira partido do diagnóstico no lado 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 funcionalidade proporciona uma experiência global e consistente em mais de 60 países e em mais de 20 idiomas. Consulte a secção “Cobertura geográfica” (tabela 4) para obter informações específicas relativas ao seu país.
Acesso direto	As equipas do suporte técnico de TI do cliente tiram partido do acesso prioritário 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 processos online	Esta funcionalidade disponibiliza ferramentas de suporte com soluções de controlo e submissão com base na Web. O Gestor de Caso de Suporte HP (HP Support Case Manager – SCM) disponibiliza acesso permanente (24 horas por dia, 7 dias por semana) e permite ao cliente submeter e gerir processos de suporte através da Internet. Os detalhes de acesso suplementares são disponibilizados nas informações de introdução ao programa que são enviadas ao cliente no momento da aquisição.

Tabela 2. Funcionalidades do serviço Priority Access Plus

Funcionalidade	Especificações da prestação
Serviço Priority Access	Este serviço inclui todas as funcionalidades do serviço Priority Access, enumeradas na tabela 1.
Contacto de suporte atribuído	Esta funcionalidade disponibiliza um especialista dedicado ao suporte remoto para a gestão e a abordagem das necessidades de suporte do cliente.
Gestão de problemas	Esta funcionalidade disponibiliza um especialista dedicado ao suporte remoto para a gestão e a abordagem das necessidades de suporte do cliente.
Relatórios de desempenho	Esta funcionalidade disponibiliza apresentação de relatórios de nível executivo que avaliam o estado do serviço e a qualidade do produto exclusivo do cliente.

Tabela 3. Funcionalidades do Serviço Priority Management

Funcionalidade	Especificações da prestação
Serviço Priority Access	Este serviço inclui todas as funcionalidades dos serviços Priority Access e Priority Access Plus, enumeradas nas tabelas 1 e 2.
Contacto de suporte atribuído	É atribuído ao cliente um Gestor de Suporte Global de Cliente HP (GCSM), localizado na região do cliente, e que é responsável por atender às necessidades de suporte global do mesmo. O GCSM é um profissional altamente qualificado que possui conhecimentos aprofundados da atividade do cliente e respetivos requisitos estratégicos de TI. O GCSM está localizado na mesma região da sede do cliente, está familiarizado com a gestão executiva do cliente e toma decisões estratégicas de suporte. Caso ocorra um problema que exija atenção especial, o GCSM atuará como ponto único de contacto do cliente com a HP. Nessa função, o GCSM pode ser apoiado por profissionais de assistência da HP, para atender de forma rápida e eficaz aos requisitos exclusivos do cliente.
Plano de suporte proativo	Um Gestor de Suporte HP (HP Support Manager) trabalhará com o cliente para compreender as suas necessidades estratégicas em matéria das TI e de negócio e, em seguida, conceberá e implementará um plano de suporte proativo ajustado a essas necessidades. Assim que o cliente adquire este serviço, o Gestor de Suporte reúne-se com o cliente e com a equipa de gestores de contas da HP para compreender melhor as necessidades em matérias das TI e de negócio do cliente e obter uma análise e a documentação sobre a presença geográfica, os direitos, os SLA e as instruções de suporte específicas referentes ao cliente.

Funcionalidade	Especificações da prestação
Gestão de problemas	Esta funcionalidade disponibiliza um especialista de suporte para gerir e abordar de forma pró-ativa o desempenho e as necessidades de suporte do cliente. O HP GCSM monitoriza regularmente os indicadores essenciais de desempenho operacional e acompanha e compara os resultados com as metas estabelecidas pelo cliente. Através de atualizações regulares por parte do cliente, esta funcionalidade disponibiliza o estudo da causa dos problemas, planos de medidas corretivas e prazos de resolução.
Atribuição de prioridade de fornecimento de peças	Quer o cliente tenha sido afetado por uma catástrofe natural ou por problemas técnicos quotidianos, esta funcionalidade disponibiliza ao cliente o acesso prioritário pró-ativo a peças que melhoram o tempo de atividade do utilizador final. Em caso de escassez de uma peça, as encomendas dos clientes do serviço HP Priority Management terão prioridade assim que o stock ficar disponível. Além do mais, as equipas de suporte poderão utilizar métodos excecionais de aquisição de stock para estes clientes, incluindo, nomeadamente, o fornecimento de stock a nível interno, entregas urgentes da fábrica e aquisições através de intermediários.
Relatórios de desempenho	Esta funcionalidade disponibiliza a apresentação de relatórios de nível executivo, que avaliam o estado do serviço e a qualidade do produto exclusivo do cliente, bem como comunicações regulares do estado, de modo a acompanhar o estado de suporte da base instalada.
Gestão de desempenho	Esta funcionalidade disponibiliza análises mensais e trimestrais com o gestor de suporte global HP para recapitulação das métricas de desempenho. Os relatórios trimestrais de resumo do desempenho disponibilizam planos de ação para resolver quaisquer desvios às metas; as análises abertas e fechadas mensais incluem um resumo dos problemas e os planos de medidas para resolver as causas.

Tabela 4. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações da prestação
Duração	Os Priority Services estão disponíveis em durações de cobertura de 1, 3, 4 ou 5 anos. A duração da cobertura é indicada na descrição do pacote selecionado.

Elegibilidade para o serviço

- São elegíveis apenas PC e impressoras profissionais HP, bem como os produtos suportados pela HP vendidos pela HP ou por um revendedor HP autorizado; o serviço é limitado aos produtos PC seguintes: desktops, portáteis, estações de trabalho, soluções de ponto de venda para retalho, thin clients e tablets. Os monitores HP serão incluídos com o desktop ou a estação de trabalho.
- O cliente tem de ter uma garantia HP válida, um Care Pack ou um contrato de assistência a hardware HP para qualquer hardware com direito a este serviço.
- A HP exige que os clientes abranjam 100% das bases instaladas de PC e impressoras profissionais HP dentro da garantia ao adquirirem os Priority Services.
- O cliente tem de ter um departamento de TI ou um prestador de serviços de suporte técnico de TI autorizado pelo cliente que leve a cabo diagnósticos de hardware referentes aos problemas técnicos da HP de utilizadores finais do cliente. Apenas o profissional de suporte técnico de TI do cliente ou os parceiros autorizados pelo cliente poderão contactar os Priority Services para obter assistência.
- Os clientes que adquiram o Serviço Priority Access têm de ter uma base instalada de, pelo menos, 250 unidades de PC e/ou impressoras profissionais HP dentro da garantia.
- Os clientes que adquiram o Serviço Priority Management têm de ter uma base instalada de, pelo menos, 1 000 unidades de PC e/ou impressoras profissionais HP dentro da garantia.
- Os clientes que adquiram o Serviço Priority Access Plus têm de ter uma base instalada de, pelo menos, 1 000 unidades de PC HP dentro da garantia.

Cobertura geográfica

Tabela 5. 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, Países Baixos, Nigéria, Noruega, Polónia, Portugal, Catar, Rússia, 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, Coreia do Sul, Singapura, Taiwan, Tailândia

Idiomas suportados

São suportados os seguintes idiomas nos centros de suporte da HP: alemão, indonésio, cantonês, checo, coreano, dinamarquês, espanhol, finlandês, francês, hindi, inglês, italiano, japonês, mandarim, neerlandês, norueguês, polaco, português, russo, sueco, turco.

Responsabilidades do cliente

Se o cliente não respeitar e agir conforme as responsabilidades do cliente, de acordo com a livre decisão da HP, a HP ou um prestador de serviços 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 instalada de HP com uma garantia HP válida, um Care Pack ou um contrato de assistência a hardware HP
- Antes de um incidente de suporte, levar a cabo diagnósticos e resolução de problemas a nível interno
- Durante um incidente de suporte, solicitar ao contacto de suporte designado para o cliente que:
 - Disponibilize 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
 - Desenvolva outras atividades razoáveis para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas, conforme solicitado pela HP

Limitações do serviço

O presente serviço exclui algumas atividades, nomeadamente:

- Hardware sem uma garantia HP válida, Care Pack ou contrato de assistência a hardware HP (exceto conforme indicado na secção “Elegibilidade do serviço”)
- Resolução de problemas relacionados com hardware encontrados durante o processo de teste de verificação, a menos que seja abrangido por uma garantia HP ou um contrato de Suporte a Hardware HP aplicável
- Serviços necessários devido à incapacidade do cliente em incorporar qualquer correção, reparação, ou modificação do sistema fornecidas ao cliente pela HP
- Serviços necessários devido à incapacidade do cliente em adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários na sequência de tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software, realizadas por pessoal não pertencente à HP
- Quaisquer serviços não especificados claramente no presente documento

A atribuição de prioridade de fornecimento de peças não está disponível nos seguintes países: Equador, Guatemala, Honduras, Nicarágua, República Dominicana e Uruguai.

Condições gerais/outras exclusões

- Os Priority Services serão ativados no prazo de 30 dias a contar da data de aquisição do serviço.
- A HP reserva-se o direito de recusar a prestação deste serviço se o cliente fornecer informações incorretas ou fraudulentas relativamente à base instalada dentro da garantia.
- A HP reserva-se o direito de levar a cabo auditorias de rotina da base instalada na garantia, de modo a assegurar uma avaliação exata da dimensão da frota.
- A capacidade da HP em prestar este serviço está dependente da cooperação plena e atempada do cliente com a HP, bem como do rigor e da integridade de quaisquer informações e dados que o cliente forneça à HP.
- A localização geográfica e os idiomas estão sujeitos a alterações.

Informações para encomendas

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

Tabela 6. Informação sobre encomenda de produtos

Referência do Serviço para PC		Referência do Serviço para Impressoras	
U7C98E	Serviço Priority Access – 1 ano	U1PB1E	Serviço Priority Access – 1 ano
U7C99E	Serviço Priority Access – 3 anos	U1PB2E	Serviço Priority Access – 3 anos
U1PV6E	Serviço Priority Access – 4 anos	U4ZX6E	Serviço Priority Access – 4 anos
U1PV7E	Serviço Priority Access – 5 anos	U4ZX7E	Serviço Priority Access – 5 anos
U9DL9E	Serviço Priority Access Plus – 1 ano	U9DB6E	Serviço Priority Access Plus – 1 ano
U9DM0E	Serviço Priority Access Plus – 3 anos	U9DB7E	Serviço Priority Access Plus – 3 anos
U9DM1E	Serviço Priority Access Plus – 4 anos	U9DB8E	Serviço Priority Access Plus – 4 anos
U9DM2E	Serviço Priority Access Plus – 5 anos	U9DB9E	Serviço Priority Access Plus – 5 anos
U7D00E	Serviço Priority Management – 1 ano	U1PB3E	Serviço Priority Management – 1 ano
U7D01E	Serviço Priority Management – 3 anos	U1PB4E	Serviço Priority Management – 3 anos
U1PV8E	Serviço Priority Management – 4 anos	U4ZX8E	Serviço Priority Management – 4 anos
U1PV9E	Serviço Priority Management – 5 anos	U4ZX9E	Serviço Priority Management – 5 anos

Para mais informações
hp.com/go/priorityservices

¹ O Serviço Priority Access exige um número mínimo de 250 unidades de PC e/ou impressoras profissionais HP. As bases instaladas do número mínimo de dispositivos têm de ter uma garantia válida HP ou um contrato de assistência a hardware HP alargado.

² O Serviço Priority Access Plus exige um número mínimo de 1 000 unidades de PC e/ou impressoras profissionais HP. As bases instaladas do número mínimo de dispositivos têm de ter uma garantia válida HP ou um contrato de assistência a hardware HP alargado.

³ O Serviço Priority Management exige um número mínimo de 1 000 unidades de PC e/ou impressoras profissionais HP. As bases instaladas do número mínimo de dispositivos têm de ter uma garantia válida HP ou um contrato de assistência a hardware HP alargado.

Registe-se 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 na altura da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais, de acordo com a legislação local aplicável, não sendo esses direitos afetados de nenhuma forma pelos termos e condições do serviço HP nem pela garantia limitada da HP, fornecidos com o produto HP.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. A informação contida neste documento está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhuma declaração constante deste documento deverá ser interpretada como constituição de garantia adicional. Não são da responsabilidade da HP quaisquer erros técnicos ou editoriais nem omissões contidas no presente documento.

