



Servizio di supporto hardware on site

Care Pack, parte di HP Care

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- Supporto hardware on site
- Componenti e materiali sostitutivi inclusi
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati
- Gestione escalation
- Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici
- Soluzione HP di supporto elettronico da remoto (solo per prodotti idonei)
- Protezione dai danni accidentali (opzionale solo per prodotti idonei)
- Trattenimento del supporto dati difettoso (opzionale solo per prodotti idonei)
- Servizi di assistenza call-to-repair invece di supporto hardware on site con tempi di risposta predefiniti (opzionale solo per prodotti idonei)
- Gestione potenziata del magazzino ricambi (inclusa con servizi di assistenza call-to-repair selezionati e opzionali)
- Copertura solo desktop/workstation/thin client/notebook (opzionale per prodotti idonei)
- Sostituzione kit di manutenzione

Panoramica del servizio

Il servizio di supporto hardware on site offre assistenza da remoto e supporto on site di alta qualità per l'hardware in garanzia, aiutandoti a migliorare l'uptime del prodotto.

Per risolvere le tue specifiche esigenze, puoi scegliere tra molteplici livelli di assistenza, con combinazioni diverse di finestre di copertura e assistenza call-to-repair o con tempi di risposta predefiniti, e con durate diverse.

Le opzioni di assistenza con servizio call-to-repair mettono a disposizione specialisti di supporto in grado di individuare e risolvere rapidamente i problemi del sistema, riportando l'hardware in condizioni operative entro tempistiche specifiche.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi e supporto da remoto	<p>Una volta avviata la richiesta di supporto da parte del cliente e confermata la ricezione da parte di HP, ai sensi della sezione "Disposizioni generali/altrre esclusioni", HP agirà entro la finestra di copertura predefinita per isolare il guasto hardware, individuarne le cause da remoto e risolvere il problema. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on site, HP potrà avviare e svolgere un'analisi diagnostica a distanza, utilizzando soluzioni di supporto da remoto per accedere ai prodotti oggetto di garanzia, oppure utilizzando altri mezzi disponibili al fine di facilitare la risoluzione del guasto da remoto.</p> <p>HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per l'installazione di firmware e ricambi Customer Self Repair (CSR) installabili dall'utente.</p> <p>Indipendentemente dalla finestra di copertura del cliente, è possibile segnalare i guasti dell'hardware oggetto di copertura ad HP per telefono o tramite il portale web, a seconda di quanto disponibile a livello locale, oppure sotto forma di segnalazione automatizzata dell'evento tramite le soluzioni elettroniche di supporto a distanza HP, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. HP si riserva il diritto di determinare la soluzione finale di tutti i guasti segnalati.</p>
Supporto hardware on site	<p>Per i guasti hardware che, secondo HP, non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato HP fornirà supporto tecnico on site sui prodotti hardware coperti da garanzia, per riportarli in condizioni operative. In alcuni casi HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti hardware anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>Dopo aver raggiunto la sede del cliente, il rappresentante autorizzato HP continuerà a fornire il servizio, on site o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. L'opera di assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili. Il lavoro fino al completamento può non essere applicabile al supporto on site fornito per prodotti desktop, mobile e consumer. La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito.</p>

Supporto hardware on site - continua

Fix-on-Failure – In aggiunta, in concomitanza alla fornitura del supporto tecnico on site, HP potrà:

- Installare miglioramenti tecnici, disponibili in commercio, sul prodotto hardware oggetto di copertura, al fine di consentire l'adeguato funzionamento dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con i componenti sostitutivi hardware forniti da HP
- Installare aggiornamenti firmware disponibili che, secondo l'opinione di HP, risultano necessari per ripristinare il prodotto oggetto di copertura alle condizioni di corretto funzionamento o per mantenerne la supportabilità da parte di HP

Fix-on-Request – In aggiunta, su richiesta del cliente, HP installerà, durante la finestra di copertura, aggiornamenti critici del firmware, definiti da HP come non installabili dal cliente, per i prodotti hardware oggetto di copertura. Gli aggiornamenti critici del firmware sono aggiornamenti firmware raccomandati dalla divisione prodotti HP per l'installazione immediata.

Salvo indicazioni contrarie contenute in questo documento o nelle attuali condizioni di vendita HP, HP farà oggetto di copertura e sostituirà, per storage array di categoria enterprise e prodotti a nastro enterprise selezionati, le batterie scariche o difettose considerate critiche per il corretto funzionamento del prodotto oggetto di copertura.

Componenti e materiali sostitutivi

HP fornirà i componenti e i materiali sostitutivi che supporta, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware oggetto di copertura, inclusi ricambi e materiali per miglioramenti tecnici raccomandati disponibili in commercio. I componenti sostitutivi forniti da HP sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere i componenti sostitutivi dovranno corrispondere il prezzo di listino del componente sostitutivo.

Le forniture e i materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti come parte del servizio; alle forniture e i materiali di consumo si applicano le condizioni standard di garanzia. La riparazione o sostituzione di qualsiasi fornitura o materiale di consumo è responsabilità del cliente. Si applicano eccezioni: contattare HP per maggiori informazioni. Se un prodotto di consumo è idoneo alla copertura di garanzia, come stabilito da HP, i servizi di assistenza call-to-repair o entro tempistiche predefinite non sono applicabili alla riparazione o sostituzione del prodotto di consumo oggetto di copertura.

Utilizzo / ciclo di vita massimo supportati: i ricambi e componenti che hanno raggiunto il loro limite di utilizzo e/o ciclo di vita massimo, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non saranno forniti, riparati o sostituiti come parte di questo servizio.

Aggiornamenti del firmware per prodotti selezionati

Gli aggiornamenti del firmware rilasciati da HP per i prodotti hardware HP saranno resi disponibili unicamente ai clienti titolari di un contratto valido che li autorizzi all'accesso a tali aggiornamenti.

Come parte del servizio, i clienti potranno scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware per i prodotti hardware coperti dal servizio, fatte salve tutte le restrizioni di licenza applicabili contenute nelle attuali condizioni standard di vendita HP.

HP verificherà il diritto agli aggiornamenti con mezzi ragionevoli, come un codice di accesso o altro elemento identificativo; il cliente sarà tenuto a utilizzare tali strumenti di accesso ai sensi delle condizioni della presente scheda tecnica e di altri accordi applicabili HP.

HP potrà utilizzare ulteriori mezzi ragionevoli, es. controlli, per verificare il rispetto da parte del cliente delle condizioni comprese negli accordi HP, compresa la presente scheda.

I clienti titolari di licenza per prodotti software basati su firmware (funzionalità integrate nel firmware e attivate dall'acquisto di un prodotto con licenza software separata) dovranno anche disporre, ove disponibile, di un accordo di supporto software, per poter ricevere, scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware relativi. HP fornirà, installerà o assisterà il cliente con l'installazione degli aggiornamenti firmware come precedentemente descritto solo se il cliente sarà in possesso della licenza per l'utilizzo degli aggiornamenti software relativi a ciascun sistema, socket, processore, core del processore o licenza software per utente finale, a seconda di quanto consentito dalle condizioni della licenza software originale HP o del produttore originale.

Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on site o da remoto.</p> <p>Le richieste ricevute al di fuori di tale finestra saranno registrate al momento della chiamata effettuata ad HP, ma non saranno trattate fino al primo giorno successivo utile nel quale il cliente è autorizzato a usufruire della finestra di copertura, come descritto nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni".</p> <p>Le diverse finestre di copertura disponibili per i prodotti idonei sono descritte nella tabella dei livelli di servizio.</p> <p>Tutte le finestre di copertura sono soggette alla disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
Tempi di risposta on site per supporto hardware	<p>Per i guasti dell'hardware oggetto di garanzia non risolvibili da remoto, HP farà ogni sforzo ragionevole per assistere il cliente on site entro i tempi di risposta specificati per il servizio on site.</p> <p>Come descritto nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni", i tempi di risposta on site indicano il periodo di tempo compreso tra la chiamata iniziale ricevuta e confermata da HP e il momento in cui il rappresentante autorizzato HP raggiunge la sede del cliente, o quando l'evento segnalato viene chiuso poiché, secondo HP, allo stato corrente non necessita di un intervento on site.</p> <p>I tempi di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere posticipati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura. I diversi tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
Gestione escalation	<p>HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione degli incidenti più complessi. La direzione locale HP si occupa di coordinare l'escalation del guasto, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.</p>
Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici	<p>Come parte del servizio, HP fornisce al cliente l'accesso a selezionati strumenti elettronici e basati sul web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità selezionate rese disponibili a utenti registrati, come l'abbonamento a servizi proattivi di avvisi riguardanti l'hardware, la partecipazione a forum di supporto per la risoluzione di problemi e la condivisione delle best practice con gli altri utenti registrati • Ricerche basate sul web di maggiore ampiezza tra documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi • Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password • Uno strumento basato sul web per l'invio diretto di domande ad HP, per risolvere i problemi velocemente tramite una procedura di pre-qualificazione, che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa meglio indicata. Lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato delle singole richieste di assistenza o supporto, incluse quelle effettuate per telefono • Anche dati gestite da HP o terze parti su alcuni prodotti di terze parti, dove i clienti possono effettuare ricerche e ricavare dati e informazioni sui prodotti, trovare risposte a dubbi e problemi, e partecipare a forum di supporto: il servizio può essere limitato da restrizioni di accesso di terze parti
Soluzione di supporto elettronico da remoto	<p>Per i prodotti idonei, la soluzione di supporto elettronico da remoto fornisce eccellenti funzionalità di individuazione e risoluzione dei problemi. Può includere soluzioni di accesso al sistema da remoto, costituendo un comodo punto di amministrazione centrale, anche per godere di una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. Lo specialista di supporto HP accederà al sistema da remoto unicamente su autorizzazione del cliente. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente.</p>

Specifiche (opzionali)**Tabella 2.** Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Protezione da danni accidentali	<p>Per i prodotti idonei, alla protezione da danni accidentali da maneggiamento possono essere aggiunti specifici livelli di fornitura. Nei casi in cui sia applicabile la protezione da danni accidentali, il cliente ottiene, come parte del servizio, la tutela da danni accidentali da maneggiamento sul prodotto hardware oggetto di copertura.</p> <p>I danni accidentali si definiscono come danni materiali a un prodotto causati o derivanti da un incidente improvviso e impreveduto, purché avvenuto nel corso del suo normale utilizzo. Gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti di liquidi non intenzionali sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensione elettrica, oltre a rottura o danneggiamento del display LCD e rottura di componenti. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi alla tutela da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni al servizio".</p>
Trattenimento del supporto dati difettoso	<p>Per i prodotti idonei, questa opzione consente al cliente di trattenere i componenti idonei del disco rigido o dell'unità SSD/flash difettosi che il cliente non desidera consegnare a causa dei dati sensibili contenuti nel disco ("disco o unità SSD/flash") oggetto di copertura. Tutti i dischi e unità SSD/flash idonei facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperti dall'opzione di trattenimento del supporto dati difettoso.</p>
Servizio call-to-repair per supporto hardware	<p>Il servizio call-to-repair è disponibile per i prodotti idonei come alternativa ai servizi di assistenza on site con tempi predefiniti. Per guasti di livello critico (severità 1 o 2) dell'hardware oggetto di copertura che non possono essere risolti da remoto, HP farà ogni sforzo ragionevole per restituire l'hardware in oggetto alle condizioni operative entro i tempi call-to-repair specificati. Per i guasti di natura non critica (severità 3 o 4), o su richiesta del cliente, HP concorderà con il cliente la tempistica di inizio del servizio di assistenza, che coinciderà con l'inizio del servizio call-to-repair. I livelli di criticità dei guasti sono definiti nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni".</p> <p>Come descritto nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni", i tempi call-to-repair indicano il periodo di tempo compreso tra la chiamata iniziale ricevuta e confermata da HP, e l'avvenuta riparazione dell'hardware secondo HP o la chiusura dell'evento segnalato poiché, secondo HP, allo stato corrente non necessita di un intervento on site. I tempi call-to-repair sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura.</p> <p>I diversi tempi call-to-repair disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi call-to-repair sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate.</p> <p>La riparazione è considerata completa quando, previa verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. HP non è responsabile per eventuali perdite di dati e il cliente è responsabile per l'implementazione di procedure di back-up appropriate. La verifica da parte di HP può essere svolta tramite autodiagnosi all'accensione, test diagnostici autonomi o verifica visiva del funzionamento corretto. A propria discrezione, HP determinerà il livello di test necessario alla verifica dell'avvenuta riparazione dell'hardware. A propria discrezione, HP potrà sostituire il prodotto, temporaneamente o in modo permanente, al fine di soddisfare i tempi di riparazione concordati. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>Dall'acquisto del servizio, saranno necessari 30 giorni per implementare e svolgere le verifiche e le procedure necessarie prima dell'entrata in vigore del servizio di assistenza hardware call-to-repair. Nel periodo iniziale di 30 giorni e fino a 5 giorni lavorativi dopo il completamento dell'audit, HP fornirà un servizio con risposta on site entro 4 ore.</p>

Gestione avanzata del magazzino ricambi	Allo scopo di fornire il servizio di assistenza HP call-to-repair, per i clienti di tale servizio è mantenuto un magazzino di componenti sostitutivi di natura critica. Il magazzino è ubicato presso una struttura HP. I ricambi sono gestiti in modo tale da fornire una maggiore disponibilità di magazzino e sono accessibili ai rappresentanti HP autorizzati, incaricati di rispondere alle richieste di supporto idonee. La gestione potenziata del magazzino ricambi è inclusa con servizi di assistenza call-to-repair selezionati e opzionali.
Copertura solo per desktop/workstation/thin client/notebook	Per i prodotti idonei, il cliente ha a disposizione una copertura solo per desktop/workstation/thin client/notebook. Fatte salve disposizioni contrarie contenute nel presente documento o nelle condizioni standard di vendita HP, i Care Pack con questo limite di copertura non coprono le seguenti opzioni e accessori: <ul style="list-style-type: none"> • Monitor esterno • Qualsiasi accessorio esterno non acquistato con e incluso nella confezione originale del prodotto principale desktop, workstation, thin client o notebook La docking station o il replicatore di porte sono coperti nel paese in cui i Care Pack sono stati acquistati, ma non al di fuori di esso.
Sostituzione del kit di manutenzione	Il tecnico qualificato HP si reca presso la sede del cliente fornendo la manodopera, i componenti e i materiali necessari a sostituire il kit di manutenzione e a pulire la stampante. HP potrà utilizzare ricambi equivalenti a quelli nuovi nelle prestazioni; le parti sostituite diventano proprietà di HP. L'intervento di riparazione sulla stampante del cliente si intende completato dopo che il tecnico avrà sostituito il kit di manutenzione e stampato con successo una pagina di prova. NB: la stampante deve essere funzionante prima della sostituzione del kit (consultare la sezione "Limitazioni al servizio").

Specifiche

Tabella 3. Opzioni di livelli di servizio

Opzione	Specifiche di fornitura
Risposta il giorno successivo, orario lavorativo regolare (9x5)*	<p>Il servizio è disponibile per 9 ore al giorno, tra le 8 e le 17 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.</p> <p>Un rappresentante autorizzato HP si reca dal cliente, durante la finestra di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware il giorno lavorativo successivo alla ricezione e accettazione della chiamata da parte di HP. Le chiamate ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno ritenute ricevute il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro il giorno seguente di copertura.</p> <p>È fatta eccezione di alcuni paesi di Africa, Europa orientale e Medio Oriente, dove i tempi di risposta on site possono variare da diversi giorni lavorativi fino a diverse settimane, a seconda delle capacità locali di fornitura del servizio. Per informazioni sui tempi standard di risposta on site applicabili ai singoli paesi, contatta un ufficio vendite locale o un rappresentante HP.</p>

* La risposta on site entro il giorno lavorativo successivo non è disponibile in tutti i paesi.

Copertura

Questo servizio fornisce copertura per i prodotti hardware idonei a marchio HP o Compaq e per componenti interni forniti e supportati da HP, come unità di memoria e DVD-ROM, così come per i relativi accessori a marchio HP o Compaq acquistati con il prodotto principale, come mouse, tastiera, docking station, adattatore e monitor esterno fino a 22".

Per i sistemi HP point-of-sale (POS) e le soluzioni di prodotto associate, come soluzioni retail, chioschi o carrelli, il servizio copre l'unità di base e le periferiche associate a marchio HP, come cassette per contanti, stampanti, display ad asta per monitor, lettori di codici a barre e scanner manuali venduti come parte della soluzione POS o della soluzione di prodotto associata.

La copertura per i sistemi multivendor idonei include tutti i componenti interni standard forniti dal vendor, oltre a monitor esterno, tastiera e mouse.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti removibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet, kit di manutenzione e altre forniture, così come dispositivi di manutenzione e non HP, non sono coperti da questo servizio. Le batterie a lunga durata di notebook e tablet HP sono coperte fino a 3 anni.

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere richiesto un percorso di aggiornamento. Gli aggiornamenti per ricambi o componenti fuori produzione potrebbero, in alcuni casi, comportare costi aggiuntivi per il cliente. HP collaborerà con il cliente suggerendo un componente sostitutivo. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i paesi, a seconda delle capacità di supporto locali.

Prerequisiti

Il cliente deve essere in possesso di una licenza valida per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi.

HP, a propria discrezione, ha facoltà di effettuare un audit dei prodotti oggetto di copertura. In caso fosse necessario tale audit, un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per concordare lo svolgimento dell'audit entro il periodo iniziale di 30 giorni. Nel corso dell'audit saranno raccolti i dati chiave di configurazione del sistema e sarà effettuato un inventario dei prodotti oggetto di copertura. I dati raccolti nel corso dell'audit consentiranno ad HP di pianificare e mantenere un magazzino ricambi di livello e presso un sito appropriati; inoltre, consentiranno ad HP di monitorare e identificare possibili problemi hardware futuri, rendendo così le riparazioni più veloci ed efficienti. A sola discrezione di HP, l'audit potrà essere svolto on site, tramite accesso al sistema da remoto, tramite strumenti di audit da remoto o al telefono.

Nel caso fosse necessaria l'effettuazione dell'audit, dall'acquisto del servizio saranno necessari 30 giorni per implementare e svolgere le verifiche e le procedure richieste prima dell'entrata in vigore del servizio di assistenza hardware call-to-repair. Il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'audit. In questo lasso di tempo, l'assistenza per l'hardware oggetto di copertura sarà fornita con tempi di risposta on site entro 4 ore.

Inoltre, HP si riserva il diritto di declassare il servizio a un contratto con tempi di risposta on site o di cancellare l'accordo di servizio se i consigli di natura critica risultanti dall'audit non sono implementati o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

Per le opzioni di supporto hardware con tempi di risposta on site, HP raccomanda fortemente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura HP, per consentire la fornitura del servizio. Per i servizi di supporto hardware call-to-repair, HP richiede obbligatoriamente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto a distanza, tramite connessione sicura HP, per consentire la fornitura del servizio. Si suggerisce di contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su

requisiti, specifiche ed esclusioni. Se il cliente non implementa l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, HP potrà non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo. Saranno applicati costi supplementari per l'installazione on site di firmware non installabile dall'utente, se il cliente non implementerà l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, nei casi in cui sia raccomandato e disponibile. L'installazione di firmware installabile dall'utente è invece responsabilità del cliente. Saranno applicati costi supplementari se il cliente richiede ad HP di installare firmware e aggiornamenti software installabili dall'utente. Qualsiasi ulteriore costo supplementare per il cliente sarà applicato in base a tempi e materiali, se non diversamente concordato preventivamente per iscritto tra HP e il cliente.

Responsabilità del cliente

Se il cliente non agirà in base alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP o il fornitore di servizi autorizzato da HP i) non saranno tenuto a fornire i servizi come descritti, o ii) eseguiranno tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e costi prevalenti sul mercato.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP devono registrare il prodotto hardware per il supporto entro 10 giorni dall'acquisto del servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento email fornito da HP, o in base a come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto oggetto di copertura cambi ubicazione, l'attivazione e la registrazione (o la modifica alla registrazione HP esistente) devono avvenire entro 10 giorni dal cambiamento.

Il servizio call-to-repair è soggetto alla fornitura da parte del cliente dell'accesso immediato e illimitato al sistema, se richiesto da HP. Il servizio call-to-repair non è applicabile se l'accesso al sistema, inclusa l'individuazione dei problemi da remoto e le verifiche diagnostiche dell'hardware, sono rimandate o negate. Quando il cliente richiede un servizio programmato, il servizio call-to-repair parte all'ora programmata e concordata.

Per le opzioni di supporto hardware on site fortemente raccomandate da HP e per i servizi di supporto hardware call-to-repair, il cliente è tenuto a installare l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura HP, e fornire tutte le risorse necessarie secondo le note di release della soluzione HP di supporto da remoto, al fine di consentire la fornitura del servizio e delle opzioni. Una volta installata la soluzione HP di supporto da remoto, il cliente dovrà anche configurare al suo interno i propri dati di contatto che HP utilizzerà per rispondere a un guasto del dispositivo. Si suggerisce di contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su requisiti, specifiche ed esclusioni.

Su richiesta di HP, il cliente potrà essere tenuto a fornire aiuto ad HP per la risoluzione del problema da remoto. Il cliente è tenuto a:

- 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 ammissibilità al supporto
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Il cliente è responsabile per l'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica installabili dall'utente, così come di ricambi CSR e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

Il cliente accetta di pagare costi supplementari nel caso in cui richieda ad HP di installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente. Qualsiasi ulteriore costo supplementare per il cliente sarà applicato in base a tempi e materiali, se non diversamente concordato preventivamente per iscritto tra HP e il cliente.

Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti ricambi CSR o prodotti sostitutivi, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il lasso di tempo stabilito da HP. Se HP non riceve il componente o prodotto difettoso entro il periodo di tempo designato, o se il componente o prodotto sono ricevuti smagnetizzati o altrimenti materialmente danneggiati, il cliente è tenuto a corrispondere il prezzo di listino HP del componente o prodotto difettoso, come determinato da HP.

Per le offerte Care Pack che includono la tutela da danni accidentali da maneggiamento, il cliente sarà tenuto a segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente, per consentire ad HP di accelerare la riparazione del sistema. HP si riserva il diritto di negare la riparazione ai sensi del presente programma di copertura per danni ai sistemi derivanti da incidenti segnalati oltre 30 giorni dalla data in cui si sono verificati. Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali per il prodotto oggetto di copertura.

Il cliente è responsabile della sicurezza delle proprie informazioni riservate o di proprietà. Il cliente è responsabile dell'appropriata sanificazione o rimozione dei dati dai prodotti che possono essere sostituiti e restituiti ad HP come parte del processo di riparazione, al fine di garantirne la sicurezza. Per maggiori informazioni sulle responsabilità del cliente, incluse quelle delineate nell'Informativa sulla sanificazione dei supporti HP e nell'Informativa sulla gestione dei supporti per i clienti del settore sanitario, è possibile consultare hp.com/go/mediahandling.

Se il cliente decide di trattenere i componenti da riparare oggetto di copertura ai sensi del servizio di trattenimento dei supporti dati difettosi, è responsabilità del cliente:

- Trattenere i componenti che contengono i dati oggetto di copertura e sostituiti nel corso dell'intervento di assistenza HP
- Assicurarsi che i dati sensibili sul componente trattenuto siano cancellati o messi in sicurezza
- Assicurare la presenza di un rappresentante autorizzato per trattenere il componente difettoso contenente i dati, accettare il componente sostitutivo, fornire ad HP i dati identificativi come il numero seriale per ogni componente trattenuto e, su richiesta di HP, sottoscrivere un documento fornito da HP con il quale si conferma il trattenimento del componente contenente i dati
- Distruggere il componente trattenuto contenente i dati e/o garantire che non sia più utilizzato
- Eliminare tutti i componenti trattenuti contenenti i dati in conformità con le leggi e i regolamenti ambientali applicabili

Per i componenti contenenti dati forniti al cliente da HP sotto forma di noleggio, finanziamento o leasing, il cliente è tenuto a restituire tempestivamente i componenti sostitutivi alla scadenza o alla cancellazione dell'accordo di supporto con HP. Il cliente sarà il solo responsabile della rimozione di tutti i dati sensibili prima della restituzione ad HP di tali componenti o prodotti oggetto di noleggio, finanziamento o leasing; HP non sarà responsabile del mantenimento della riservatezza o privacy dei dati sensibili eventualmente rimasti su tali componenti.

Limitazioni al servizio

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi on site e altri metodi di fornitura del servizio. Gli altri metodi di fornitura del servizio possono includere la fornitura, via spedizioniere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti CSR, o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di fornitura più appropriato per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo, e per soddisfare le condizioni del servizio call-to-repair, ove applicabili.

HP investe grandi energie nell'engineering dei suoi prodotti, per consentire all'utente di mantenerli da sé. Customer Self Repair (CSR) è un elemento centrale dei termini di garanzia HP. Attraverso questo sistema, quando si accerta l'insorgenza di un guasto, HP può inviare direttamente al cliente i pezzi necessari, quali tastiere, mouse o altre parti con classificazione CSR. Normalmente i pezzi vengono spediti entro il giorno seguente, per garantire la ricezione nei tempi più brevi. Il cliente quindi potrà sostituire da sé le parti in base alla propria convenienza.

Il CSR 'Obbligatorio' è una clausola della garanzia standard posta a corredo di alcuni prodotti. La clausola CSR è opzionale per i clienti con contratto di assistenza o HP Care Pack. Il CSR 'Opzionale' lascia al cliente la possibilità di effettuare l'intervento in proprio, o di incaricare della sostituzione il personale di assistenza HP, che interverrà senza altri costi per tutto il periodo di copertura del prodotto.

I contratti di assistenza e HP Care Pack con clausole di assistenza "on site" prevedono l'invio delle parti CSR direttamente alla sede del cliente, se si sceglie l'opzione CSR, oppure l'intervento di un agente di assistenza HP che eseguirà la riparazione sul posto, se non si vuole usare questa opzione.

Nei contratti di assistenza e HP Care Pack con clausole di assistenza "off site", quali Ritiro e restituzione, o Restituzione a HP, qualora il Cliente non voglia avvalersi della clausola CSR, sarà tenuto a riconsegnare il prodotto a un centro di riparazione HP autorizzato, o a spedirlo direttamente ad HP, a discrezione di quest'ultima.

Se il cliente accetta i componenti CSR raccomandati e uno di questi viene fornito per riportare il sistema in condizioni operative, il livello di servizio on site non sarà applicabile. In questi casi, HP è solita spedire i componenti CSR di natura critica al funzionamento del prodotto per posta espressa alla sede del cliente.

I tempi di risposta on site non sono applicabili se il servizio può essere fornito tramite diagnosi da remoto, supporto da remoto o altri metodi di assistenza descritti in precedenza.

Per i sistemi POS HP e le soluzioni di prodotto associate, come soluzioni retail, chioschi e carrelli, il servizio può essere fornito on site unicamente per l'unità di base. Il servizio per le periferiche associate sarà fornito tramite la spedizione di componenti sostitutivi o dell'intero prodotto per CSR o l'installazione da parte di uno spedizioniere tecnico che consegnerà i ricambi o il prodotto intero.

Se si rende necessario un audit preliminare da parte di HP, il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'audit. Inoltre, HP si riserva il diritto di declassare il servizio a un contratto con tempi di risposta on site o di cancellare l'accordo di servizio se i consigli di natura critica risultanti dall'audit non sono implementati entro i tempi specificati.

Le seguenti attività o situazioni causeranno la sospensione del calcolo dei tempi call-to-repair (ove applicabile) fino a quando saranno risolti o completati:

- Azioni o mancanza di azioni da parte del cliente o di terze parti che influenzino la procedura di riparazione
- Processi di recupero manuali o automatizzati generati dal malfunzionamento dell'hardware, come il rebuild del meccanismo del disco, procedure di ricambio o misure di protezione dell'integrità dei dati
- Altre attività non specifiche alla riparazione dell'hardware ma necessarie per verificare che il malfunzionamento dell'hardware sia stato corretto, come il reboot del sistema operativo

HP si riserva il diritto di modificare il servizio call-to-repair in base alla configurazione del prodotto, sede e ambiente specifici del cliente. Ciò viene stabilito al momento dell'ordine dell'accordo di servizio ed è soggetto alla disponibilità delle risorse.

Il servizio call-to-repair e il servizio con tempi di risposta on site non sono applicabili alla riparazione o sostituzione di batterie difettose o esaurite di storage array selezionati e prodotti a nastro di categoria enterprise.

Il servizio call-to-repair non è applicabile se il cliente sceglie una diagnosi prolungata HP invece di eseguire le procedure di recovery raccomandate.

Quando il cliente richiede un servizio programmato, il servizio call-to-repair parte all'ora programmata e concordata.

Le seguenti attività sono escluse dal presente servizio:

- Back-up, ripristino e supporto di sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente
- Identificazione di problemi di interconnettività o compatibilità
- Supporto per problemi connessi alla rete
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite al cliente da HP
- Servizi richiesti in seguito alla mancata esecuzione da parte del cliente di azioni per la risoluzione di problemi precedentemente consigliate da HP
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, si rendano necessari a causa di un non corretto trattamento o utilizzo del prodotto
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, si rendano necessari a seguito di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, eseguire la manutenzione di o modificare hardware, firmware o software

Esclusioni al servizio di tutela da danni accidentali

L'idoneità all'acquisto del servizio di tutela da accidentale richiede la copertura del prodotto con garanzia di fabbrica o servizio di estensione della garanzia con durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio danno accidentale tutela da danni accidentali improvvisi e imprevisi da maneggiamento, purché tali danni si verifichino nel corso del normale utilizzo. Esso non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- Normale usura, variazioni di colore, consistenza o finitura; deterioramento graduale; ruggine; polvere; corrosione
- Incendio, incidente in veicolo o domestico (nei casi in cui l'incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (incluse, a titolo esemplificativo, le inondazioni) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto
- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che siano al di fuori delle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazioni non autorizzati, modifiche, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite delle batterie, lacune nella manutenzione così come specificata dal produttore (incluso l'uso di detergenti non adeguati)
- Errori nel design, nella costruzione, nella programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Manutenzione, riparazione o sostituzione rese necessarie da perdita o danno risultante da qualsiasi causa che non siano l'uso, l'archiviazione e l'operatività normali del prodotto in conformità con le specifiche del produttore e del manuale per l'utente
- Furto, perdita, scomparsa misteriosa o erronea collocazione
- Perdita o corruzione di dati; interruzioni dell'attività
- Frode (inclusi, a titolo esemplificativo, comunicazione scorretta, fuorviante, erronea o incompleta su come il prodotto è stato danneggiato all'arbitrio del cliente, al prestatore di servizio o ad HP)
- Danno al prodotto accidentale o altro che sia di natura estetica, ovvero danni che non influiscano sull'operatività e sul funzionamento del computer
- Imperfezioni allo schermo del computer comprendenti, ma non limitate a, pixel mancanti o con effetto burn-in (alone), causati dall'uso e dalla normale operatività del prodotto

- Danno a prodotto/i i cui numeri di serie siano stati rimossi o alterati
- Danno o guasto che sia coperto dalla garanzia del produttore, oggetto di richiamo o aggiornamenti di fabbrica
- Danno causato durante la spedizione effettuata a cura del cliente del prodotto oggetto di copertura da o verso altra sede
- Danno ad hardware, software, supporti, dati, ecc. derivanti da cause comprendenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, virus; programmi applicativi; programmi di rete; aggiornamenti; formattazione di qualsiasi genere; database; file; driver; codice sorgente; codice oggetto o dati proprietari; qualsiasi supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di qualsiasi software e dati; o uso di supporti danneggiati o difettosi
- Ogni e qualsivoglia condizione pre-esistente che si sia verificata (cioè originata) precedentemente alla data di acquisto del Care Pack
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori della nazione di acquisto e non coperta da HP Care Pack con protezione viaggi + danni accidentali
- Schermi LCD danneggiati o difettosi per i quali il guasto sia causato da abuso o altro motivo qui escluso
- Danno intenzionale che abbia come effetto l'incrinatura o la rottura o il danneggiamento dello schermo del computer o un danno al monitor
- Danno dovuto ad azione di polizia, guerra non dichiarata o dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Alterazione o modifica del prodotto coperto in qualsivoglia modo
- Scomparsa inspiegata o misteriosa e qualsiasi azione volontaria volta a causare danno al prodotto oggetto di copertura
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto

Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali. Il comportamento incauto, negligente o illecito, comprende, ma non è limitato a, trattamento e uso del/dei prodotto/i coperto/i in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generare il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto. Qualsiasi danno risultante da simili atti NON è coperto dal presente servizio di protezione da danni accidentali.

Per i prodotti HP commerciali e consumer, il danno accidentale da maneggiamento è limitato a un evento per prodotto per 12 mesi, a cominciare dalla data di inizio del Care Pack.

Una volta raggiunto il limite specificato, il costo della riparazione per eventuali eventi supplementari sarà addebitato in base a tempi e materiali, mentre tutti gli altri aspetti del Care Pack rimarranno validi, salvo disposizioni contrarie specifiche del paese di acquisto.

Per i clienti con uno storico particolarmente elevato di incidenti, HP si riserva inoltre il diritto di negare l'accettazione della richiesta di acquisto della tutela da danni accidentali da maneggiamento.

Limitazioni al servizio di trattenimento del supporto dati difettoso

Il servizio di trattenimento del supporto dati difettoso è applicabile unicamente ai componenti idonei contenenti dati sostituiti da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di componenti contenenti dati non difettosi.

I componenti contenenti dati definiti da HP come componenti di consumo e/o che hanno raggiunto il loro limite di utilizzo e/o ciclo di vita massimo, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non sono coperti da questo servizio.

La copertura per il trattenimento del supporto dati difettosi per le opzioni che, secondo HP, richiedono una copertura separata, ove disponibile, deve essere configurata e acquistata separatamente.

L'incidenza dei guasti di questi componenti è costantemente monitorata: HP si riserva il diritto di cancellare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di credere che il cliente stia facendo un uso eccessivo del servizio di trattenimento supporti difettosi, come quando la sostituzione dei componenti difettosi contenenti dati supera i tassi di guasti standard del sistema coinvolto.

Esclusioni al servizio di sostituzione del kit di manutenzione

Dal servizio di sostituzione del kit di manutenzione sono escluse attività come le seguenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Qualsiasi riparazione al di fuori della sostituzione del kit di manutenzione; nel caso in cui la stampante del cliente necessiti di ricambi supplementari, questi saranno addebitati a parte.
- I kit di manutenzione delle stampanti HP possono essere sostituiti unicamente da tecnici autorizzati HP.

Disposizioni generali/altre esclusioni

HP confermerà la ricezione della chiamata registrando l'evento, comunicando l'ID dell'evento al cliente e confermando il livello di gravità del guasto insieme ai requisiti di tempo per l'avvio della riparazione. NB: per gli eventi ricevuti tramite le soluzioni elettroniche HP di supporto da remoto, HP è tenuta a contattare il cliente, determinare la gravità del guasto insieme al cliente e concordare l'accesso al sistema prima che il servizio di supporto hardware call-to-repair o il servizio a tempo on site possa avere inizio.

Il servizio con tempi di risposta on site e il servizio call-to-repair possono differire a seconda della gravità del guasto. Il cliente determinerà il livello di gravità del guasto.

La gravità del guasto si definisce come segue:

- Gravità di livello 1 – Fermo critico: per esempio, ambiente di produzione non funzionante, con sistema o applicazioni produttivi non funzionanti o a grave rischio; corruzione o perdita di dati, o rischio di corruzione o perdita; operatività significativamente limitata; problemi di sicurezza.
- Gravità di livello 2 – Deterioramento critico: per esempio, ambiente di produzione notevolmente deteriorato, con sistema o applicazioni produttivi interrotti o compromessi; rischio di ricaduta; impatto significativo sull'operatività.
- Gravità di livello 3 – Normale: per esempio, sistema non legato alla produzione (come il sistema di collaudo) non funzionante o deteriorato, con sistema o applicazioni produttivi deteriorati e soluzione alternativa in funzione; perdita di funzionalità non critica; impatto limitato sull'operatività.
- Gravità di livello 4 – Basso: per esempio, nessun impatto sugli utenti o l'operatività.

Distanze di percorrenza per il supporto

I tempi di risposta on site per supporto hardware sono unicamente applicabili a siti ubicati entro un raggio di 160 km dall'hub di supporto HP designato. Il supporto a siti ubicati entro un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato è fornito senza costi supplementari per il cliente. Se il sito è ubicato oltre un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio.

Se il prodotto si trova o è installato al di fuori delle aree specificate, o il sito non è accessibile in auto e richiede quindi un accesso speciale (come nel caso di piattaforme petrolifere, aree remote nel deserto, ecc.), il servizio può essere soggetto a costi di supporto supplementari, tempi di risposta più lunghi, orari di copertura ridotti o a un servizio di presa e riconsegna, a seconda di quanto determinato da HP. Si consiglia di verificare le condizioni locali di supporto con il rappresentante commerciale HP.

Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare localmente.

I tempi di risposta presso i siti ubicati in un raggio superiore a 160 km dall'hub di supporto HP designato saranno modificati per i viaggi più lunghi, come mostrato nella tabella sottostante.

Il servizio call-to-repair è disponibile per i siti ubicati entro un raggio di 80 km dall'hub di supporto HP designato.

Per i siti ubicati in un raggio compreso tra 81 e 160 km dall'hub di supporto HP designato, sono applicabili tempi di risposta call-to-repair per supporto hardware modificati, come mostrato nella tabella sottostante.

Il servizio call-to-repair per supporto hardware non è disponibile per i siti ubicati in un raggio superiore a 160 km dall'hub di supporto HP designato.

Distanza dall'hub di supporto HP designato	Intervento on site il giorno successivo
0-160 km	Intervento on site il giorno successivo
161-320 km	1 giorno supplementare di copertura
321-480 km	2 giorni supplementari di copertura
Oltre 480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Distanza dall'hub di supporto HP designato	Servizio call-to-repair per supporto hardware 24 ore
0-80 km	24 ore
81-160 km	24 ore
Oltre 160 km	Non disponibile

Per ordinare

Tutte le unità e opzioni con le offerte Care Pack venduti individualmente devono essere ordinate con lo stesso livello di servizio del prodotto in cui sono contenute, se disponibile per quelle unità e opzioni.

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare a seconda delle risorse locali e può essere limitata a prodotti e località geografiche idonei. Per ulteriori informazioni o per ordinare il Servizio di supporto hardware on site, contatta il referente commerciale locale HP.

Per maggiori informazioni

hp.com/go/pcandprintingservices

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated



Condividi con i colleghi

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

© Copyright 2015–2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva o una condizione, espressa o implicita, in fatto o in diritto. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici, editoriali e omissioni qui contenuti.

