



HP Hardware Support Onsite Service for Consumers

Servizi HP Care Pack

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi e supporto da remoto
- Supporto hardware on-site
- Parti di ricambio e materiali inclusi

Vantaggi del servizio

- Supporto on-site a costi contenuti a cura di esperti qualificati
- Maggiore operatività dei prodotti
- Flessibilità per soddisfare specifiche esigenze di assistenza.

Panoramica del servizio

L'offerta HP Hardware Support Onsite Service for Consumers prevede assistenza remota di alta qualità e supporto on-site per l'hardware coperto dal servizio, per una maggiore operatività dei prodotti.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Diagnosi dei problemi e supporto da remoto	<p>Una volta avviata la richiesta di supporto da parte del cliente e dopo che HP ne avrà confermato la ricezione, HP interverrà entro la finestra di copertura per isolare il guasto hardware, individuarne le cause da remoto, e risolvere il problema con il cliente.</p> <p>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 coperti dal servizio, oppure utilizzando altri mezzi disponibili al fine di facilitare la risoluzione del guasto da remoto.</p> <p>HP fornirà assistenza telefonica per l'installazione di firmware installabile dal cliente e componenti CSR (Customer Self Repair) durante la finestra di copertura del servizio.</p> <p>Indipendentemente dalla finestra di copertura del cliente, è possibile segnalare ad HP i guasti dell'hardware coperto dal servizio per telefono o tramite il portale web, secondo disponibilità locale, oppure sotto forma di segnalazione automatizzata dell'evento tramite le soluzioni elettroniche di supporto da remoto di HP, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando la chiamata, assegnando un ID al caso e comunicandolo al cliente. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.</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 per ripristinare l'operatività dei prodotti hardware coperti dal servizio.</p>

Parti di ricambio e materiali	<p>HP fornirà le parti di ricambio e i materiali supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware coperto dal servizio, inclusi componenti e materiali per i miglioramenti tecnici raccomandati e disponibili. Le parti di ricambio fornite da HP saranno nuove o funzionalmente equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP.</p> <p>Le parti di ricambio e i materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti nell'ambito di questo servizio; per le parti di ricambio e i materiali di consumo si applicano i termini e le condizioni di garanzia standard.</p>
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 di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura verranno registrate il giorno successivo per cui il cliente ha una finestra di copertura.</p> <p>Le diverse finestre di copertura disponibili per i prodotti idonei sono descritte nella tabella delle opzioni del livello di servizio.</p> <p>Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.</p>
Tempi di risposta on-site per il supporto hardware	<p>Per i guasti dell'hardware oggetto di garanzia non risolvibili da remoto, HP metterà in campo ogni sforzo ragionevole commercialmente per assistere il cliente on-site entro i tempi di risposta on-site specificati.</p> <p>Il tempo di risposta on-site specifica il periodo di tempo a partire dalla ricezione e conferma della chiamata iniziale da parte di HP. Il tempo di risposta on-site termina nel 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 estendersi fino al giorno successivo per cui esiste una finestra di copertura.</p> <p>I diversi tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella delle opzioni del livello di servizio. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.</p>

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di erogazione del servizio
Copertura solo desktop/ notebook	I servizi con questa limitazione non coprono le opzioni e gli accessori seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Monitor esterno • Docking station, supporto o replicatore di porte • Qualsiasi accessorio esterno non acquistato con il prodotto principale desktop o notebook e non incluso nella confezione originale.

Tabella 3. Opzioni del livello di servizio

Non tutte le opzioni del livello di servizio sono disponibili per tutti i prodotti. Le opzioni del livello di servizio scelte dal cliente saranno specificate nella sua documentazione contrattuale.

Opzione	Specifiche di erogazione del servizio
Tempi di risposta standard, orari lavorativi standard (9x5)	<p>Il servizio è disponibile 9 ore al giorno nella finestra di copertura compresa tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, orari lavorativi standard, giorni lavorativi standard, escluse le festività HP.</p> <p>Un rappresentante autorizzato HP si recherà presso la sede del cliente durante la finestra di copertura, per avviare i servizi di manutenzione hardware entro i tempi di risposta on-site definiti localmente dopo la ricezione e la conferma della chiamata da parte di HP. I tempi di risposta on-site definiti localmente possono variare da diversi giorni lavorativi a diverse settimane, a seconda delle capacità locali. Le chiamate ricevute al di fuori della finestra di copertura verranno confermate il giorno di copertura successivo, quindi il servizio verrà erogato entro i tempi di risposta on-site definiti localmente. Per informazioni sui tempi di risposta on-site standard applicabili a specifici paesi o aree geografiche, contattare l'ufficio vendite HP locale.</p>

Distanze di percorrenza per il supporto

I tempi di risposta on-site per l'hardware sono unicamente applicabili a siti ubicati entro un raggio di 160 km dal centro assistenza HP designato. I viaggi verso siti ubicati entro un raggio di 320 km dal centro assistenza HP designato non comportano costi aggiuntivi.

HP non fornirà supporto on-site nelle seguenti aree geografiche: Area a sud di Dimona (Eilat, Mizpe Ramon...), Gerusalemme orientale, città arabe e aree oltre la linea verde.

Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare in alcune aree geografiche.

I tempi di risposta presso i siti ubicati entro un raggio superiore a 160 km dal centro assistenza HP designato saranno diversi per i viaggi più lunghi, come mostrato nella tabella seguente.

Distanza dal centro HP designato	Distanza dall'ufficio responsabile del supporto HP	Tempo di risposta on-site entro 4 ore
Oltre 480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Copertura

Questo servizio offre copertura per i prodotti hardware con marchio HP o Compaq e per tutti i componenti interni forniti da HP (ad esempio schede HP Jetdirect, memoria e unità CD-ROM), oltre che per gli accessori con marchio HP o Compaq collegati, acquistati insieme al prodotto principale, ad esempio mouse, tastiera, docking station, alimentatore CA e monitor esterni con dimensioni dello schermo fino a 22 pollici.

I componenti di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie standard non rimovibili, batterie standard rimovibili, batterie di lunga durata non rimovibili, batterie di lunga durata rimovibili, qualsiasi batteria acquistata come accessorio e penne per tablet, kit di manutenzione e altri materiali di consumo, oltre ai dispositivi manutenibili dall'utente e non HP, non sono coperti da questo servizio.

Per i componenti fuori produzione, può essere necessario un upgrade. HP collaborerà con il cliente suggerendo un componente sostitutivo. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i Paesi, ciò in base alle capacità di supporto locali.

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 sarà tenuto a erogare i servizi come descritto o ii) eseguirà tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e costi prevalenti sul mercato.

Il cliente o il rappresentante autorizzato HP deve attivare il prodotto hardware

oggetto di supporto entro 10 giorni dall'acquisto di questo servizio, seguendo le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento inviato tramite email da HP oppure come diversamente indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto cambi ubicazione, l'attivazione e registrazione (o la modifica appropriata alla registrazione HP esistente) devono avvenire entro 10 giorni dal cambiamento.

Su richiesta di HP, il cliente è tenuto a supportare HP durante gli interventi di risoluzione dei problemi da remoto. Il cliente è tenuto a:

- Fornire ad HP tutte le informazioni necessarie per garantire un supporto professionale e tempestivo da remoto e per consentire ad HP di determinare il livello di idoneità al supporto
- Avviare test autodiagnostici, nonché installare ed eseguire altri strumenti e programmi di diagnostica
- Installare aggiornamenti e patch del firmware installabili dall'utente
- Eseguire altre attività ragionevoli per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, se richiesto da HP

Il cliente è responsabile dell'installazione tempestiva di aggiornamenti del firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di componenti CRS (Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

Il cliente accetta di pagare costi aggiuntivi nel caso in cui richieda ad HP di installare aggiornamenti e patch del firmware installabili dall'utente. Qualsiasi addebito aggiuntivo per il cliente verrà 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, vengano spediti componenti CRS (Customer Self Repair) o prodotti sostitutivi, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso entro il periodo 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 risulta materialmente danneggiato, il cliente è tenuto a corrispondere un costo per il componente o prodotto difettoso, come determinato da HP.

Limitazioni del 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 erogazione del servizio. Gli altri metodi di fornitura del servizio possono includere la spedizione, tramite corriere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati da HP come componenti CSR (Customer Self Repair) o anche di un intero prodotto sostitutivo. HP identificherà il metodo di erogazione più appropriato per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo e per soddisfare le condizioni del servizio call-to-repair, ove applicabili.

In caso di condizioni mancanti per riparazioni rapide, riparazioni complesse o componenti mancanti, il tecnico può valutare se portare il PC in un centro di assistenza HP.

Nel caso venga fornito un componente CSR (Customer Self Repair) per ripristinare l'operatività del sistema, il livello di servizio on-site non sarà applicabile. In tali casi, la prassi di HP prevede la spedizione espressa alla sede del cliente dei componenti CSR cruciali per il funzionamento del prodotto. Per maggiori dettagli su componenti e procedure CSR, consultare hp.com/go/selfrepair

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

Le attività indicate di seguito sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto di sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativi di applicazioni o test aggiuntivi necessari o richiesti dal cliente
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità
- Supporto per problemi correlati alla rete
- Servizi che si rendono necessari perché il cliente non ha incorporato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche eventualmente fornite al cliente da HP
- Servizi che si rendono necessari perché il cliente non ha adottato azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Servizi che, secondo HP, si rendono necessari a causa di trattamento o utilizzo improprio del prodotto
- 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

Esclusioni dal servizio di supporto hardware on-site HP:

- Backup, recupero dati e supporto per sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativi di applicazioni o test aggiuntivi necessari o richiesti dal cliente
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità
- Supporto per problemi correlati alla rete
- Servizi che si rendono necessari perché il cliente non ha incorporato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche eventualmente fornite al cliente da HP
- Servizi che si rendono necessari perché il cliente non ha adottato azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Servizi che si rendono necessari a causa di trattamento o utilizzo improprio del prodotto
- Servizi che 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

Informazioni sugli ordini

Tutte le unità e opzioni con offerte HP Care Pack vendute individualmente devono essere ordinate con lo stesso livello di servizio del prodotto in cui sono contenute, affinché tale livello di servizio sia 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 determinati prodotti e località geografiche. Per ordinare HP Hardware Support Onsite Service o per richiedere ulteriori dettagli, contattare il rappresentante commerciale HP di zona.

Termini e Condizioni

Vedere i termini e condizioni d'utilizzo completi di HP Care Pack.

Per ulteriori informazioni

Per informazioni dettagliate contattare il rappresentante commerciale HP di zona o consultare hp.com/go/pcandprintservices

I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2020 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

4AA3-8282ITE, aprile 2020

