

Servizio di supporto software HP



HP Care Pack e servizi contrattuali inclusi in HP Care



Accesso alle risorse tecniche HP per la risoluzione dei problemi



Potenziale riduzione dei costi di acquisto relativi ai singoli aggiornamenti software grazie ai risparmi offerti dall'abbonamento



Possibilità di ottimizzare le prestazioni dei sistemi e ridurre i tempi di inattività dovuti a malfunzionamenti del software



Ultimi aggiornamenti dei software HP e di terze parti idonee a un costo prevedibile



Il servizio di supporto software HP fornisce un'assistenza completa per i software HP e i software di terze parti supportati da HP. Il servizio di supporto software HP offre inoltre accesso alle risorse tecniche HP per ricevere assistenza nella risoluzione dei problemi legati all'implementazione o al funzionamento dei software.

Caratteristiche del servizio

- Accesso a risorse tecniche specializzate
- Analisi e risoluzione dei problemi
- Gestione del processo di escalation
- Licenza d'uso per gli aggiornamenti software
- Aggiornamento dei software e della relativa documentazione
- Assistenza per le funzionalità e l'operatività del software
- Accesso da remoto
- Isolamento dei problemi
- Accesso a informazioni e servizi di assistenza elettronici
- Periodo di copertura
- Metodi di aggiornamento del software e della documentazione consigliati da HP
- Installazione dei software da remoto

Appena diventano disponibili, HP rilascia gli aggiornamenti per software e manuali di riferimento. Il servizio include gli aggiornamenti di alcuni software di terze parti e supportati da HP, non i rispettivi produttori li rendono disponibili. Il servizio di supporto software HP include anche la licenza d'uso per gli aggiornamenti dei software relativi a ciascun sistema, processore o licenza software dell'utente finale, in base ai termini e condizioni previsti dalla licenza software iniziale di HP o del produttore originale.

Tramite il servizio è possibile inoltre accedere in modalità elettronica ai prodotti e alle relative informazioni di supporto, per consentire a ogni membro del personale IT di localizzare facilmente queste importanti informazioni commerciali. Per i prodotti di terze parti, il servizio è soggetto alla disponibilità di informazioni fornite dal produttore originale.

Caratteristiche specifiche del servizio

CARATTERISTICA	SPECIFICHE DELLA FORNITURA
Accesso a risorse tecniche specializzate	Il cliente può accedere alle risorse tecniche di HP per telefono, email o fax (se disponibile a livello locale) al fine di richiedere assistenza per la risoluzione di problemi legati all'implementazione o il funzionamento dei software. Un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per avviare il servizio di supporto tecnico software entro due ore dalla ricezione della richiesta di assistenza, se l'orario di invio rientra nel periodo di copertura indicato nel contratto.
Analisi e risoluzione dei problemi	HP offre un supporto di natura correttiva per risolvere i problemi legati ai software che siano identificabili e riproducibili dal cliente. HP assiste il cliente anche nell'identificazione dei problemi difficilmente riproducibili. Inoltre, il cliente riceve assistenza nel risolvere i problemi e definire i parametri necessari per le configurazioni supportate.
Gestione del processo di escalation	HP applica processi di escalation formali che facilitano la risoluzione dei problemi più complessi. La direzione locale di HP coordina l'escalation, selezionando le competenze delle risorse HP necessarie per la risoluzione dei problemi. In caso di software di terze parti per i quali HP offre supporto e aggiornamenti, per fornire assistenza alla risoluzione dei problemi verranno seguiti i processi di escalation concordati tra HP e il fornitore esterno interessato.
Licenza d'uso per gli aggiornamenti software	<p>Il cliente riceve la licenza d'uso per gli aggiornamenti dei software HP o dei software di terze parti supportati da HP relativi a ciascun sistema, processore o licenza software per l'utente finale e coperti dal servizio, in base ai termini e condizioni previsti dalla licenza software iniziale di HP o del produttore originale.</p> <p>Si tratta degli stessi termini e condizioni di HP per la licenza del software di base del cliente. In alternativa, tali termini e condizioni rispetteranno quelli del produttore esterno attualmente in vigore, ove applicabili, compresa ogni eventuale licenza software aggiuntiva.</p>
Aggiornamento dei software e della relativa documentazione	<p>Quando HP rilascerà aggiornamenti per il software HP, l'ultima versione disponibile e i relativi manuali di riferimento verranno messi a disposizione del cliente. Per alcuni software di terze parti, HP fornirà gli aggiornamenti non appena questi verranno resi disponibili dal rispettivo produttore. Alternativamente, HP potrebbe fornire istruzioni su come ottenerli direttamente dal rispettivo produttore. Il cliente riceverà inoltre un codice di accesso, una chiave di licenza, o istruzioni su come ottenere un codice di accesso o una chiave di licenza, se dovessero essere necessari per effettuare il download, l'installazione o l'esecuzione dell'ultima revisione del software.</p> <p>Gli aggiornamenti della maggior parte dei software HP e di alcuni software di altri produttori verranno messi a disposizione attraverso la seguente procedura: inviare un'email a e-sw-ops-support@hp.com con oggetto "Software Updates Portal" e il nome della propria soluzione nel corpo del messaggio.</p> <p>Per altri software di terze parti supportati da HP, potrebbe essere necessario scaricare gli aggiornamenti direttamente dal sito web del produttore.</p>

Caratteristiche
specifiche
del servizio
(continuazione)

CARATTERISTICA	SPECIFICHE DELLA FORNITURA
Assistenza per le funzionalità e l'operatività del software	Se disponibili, HP fornisce al cliente informazioni commerciali sulle più recenti funzionalità dei software, i problemi noti e le possibili soluzioni, oltre a consulenza e assistenza all'operatività.
Accesso da remoto	<p>HP potrebbe offrire la possibilità, subordinata all'accettazione del cliente, di utilizzare una selezione di strumenti accessibili da remoto per agevolare la risoluzione dei problemi. L'utilizzo di tali strumenti consente ad HP di lavorare in modo interattivo con il cliente e di semplificare la diagnosi a distanza delle problematiche nei sistemi del cliente.</p> <p>Il cliente potrà utilizzare a scelta uno o più strumenti accessibili da remoto come ausilio nella risoluzione delle richieste di supporto. Il servizio consente di utilizzare solo strumenti forniti e approvati da HP.</p>
Isolamento dei problemi	Il servizio include l'isolamento dei problemi nel software. Nell'eventualità che la causa del problema venga fatta risalire all'hardware, il cliente verrà informato. Se l'hardware del cliente è coperto da un contratto di assistenza hardware HP onsite, verrà registrata una richiesta di assistenza a nome del cliente. Per i problemi relativi all'hardware e in assenza di un simile contratto, previa approvazione del cliente, verrà registrata a suo nome una richiesta di assistenza a chiamata.
Accesso a informazioni e servizi di assistenza elettronici	<p>Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici e basati sul web disponibili sul mercato. Il servizio fornisce accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> alcune funzionalità messe a disposizione degli utenti registrati, ad esempio il download di alcune patch software e firmware HP, la sottoscrizione alle notifiche di assistenza proattiva per l'hardware e la partecipazione a forum di supporto per la risoluzione dei problemi e la condivisione delle best practice con altri utenti registrati. ricerche web estese per richiamare i documenti dell'assistenza tecnica al fine di semplificare la risoluzione dei problemi. un tool online per inoltrare le domande direttamente al Global Solution Center HP. Questo strumento velocizza la risoluzione del problema tramite un processo di qualifica preliminare, che indirizza la richiesta di supporto o assistenza a un tecnico qualificato e consente di visualizzare lo stato di ogni richiesta inoltrata, comprese quelle telefoniche. database hosted da HP o terze parti, in cui i clienti hanno la possibilità di cercare e recuperare informazioni relative ai prodotti, così come trovare risposte alle domande relative all'assistenza, contribuire a forum di supporto e scaricare patch per i software. <p>Se avete acquistato una soluzione da HP e un contratto software o care pack, avete il diritto a ricevere gli aggiornamenti.</p> <p>Per ricevere un aggiornamento o rinnovare la licenza: inviare un'email a e-sw-ops-support@hp.com con oggetto "Software Updates Portal" e il nome della propria soluzione nel corpo del messaggio.</p>
Periodo di copertura	<p>Il periodo di copertura specifica gli orari nei quali sono disponibili i servizi, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orario lavorativo standard e giorni lavorativi standard (assistenza standard). Il servizio è disponibile dalle 08:00 alle 17:00 (ora locale) dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni considerati festivi da HP. Questa copertura è valida in caso di acquisto del servizio di supporto software 9x5. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori del periodo di copertura saranno registrate nel primo giorno successivo coperto dal servizio (potrebbero applicarsi variazioni in base all'area geografica). 24x7 (servizio opzionale). Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni considerati festivi da HP. Questo periodo di copertura è valido in caso di acquisto del servizio di supporto software 24x7.

Caratteristiche specifiche del servizio (continuazione)

CARATTERISTICA	SPECIFICHE DELLA FORNITURA
Livelli di risposta dell'assistenza	<p>HP determinerà la gravità delle richieste di assistenza.</p> <p>Verranno applicati i seguenti livelli di gravità (calcolati dal momento in cui il ticket del cliente viene registrato da HP in seguito alla chiamata fino al momento in cui il cliente viene ricontattato da HP):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello di gravità 1: quattro ore lavorative • Livello di gravità 2: giorno lavorativo successivo • Livello di gravità 3: due giorni lavorativi <p>Definizioni dei livelli di gravità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello di gravità 1: problema grave che può avere serie conseguenze sulle attività del cliente. I sistemi e/o i prodotti del cliente sono fuori uso o non funzionano, per il cliente non è possibile effettuare stampe (è coinvolto oltre il 50% dei siti del cliente) e non esistono soluzioni procedurali. • Livello di gravità 2: problema che ha un impatto elevato e compromette l'operatività del cliente, ma quest'ultimo ha ancora la capacità di stampare e mantenere attive le operazioni essenziali a livello del business. Il problema potrebbe richiedere l'installazione di una soluzione nel sistema del cliente prima dell'effettivo rilascio commerciale del software. • Livello di gravità 3: problema che ha un impatto medio-basso e comporta la perdita parziale di funzionalità non essenziali. Il problema compromette alcune operazioni, ma consente al cliente di continuare a svolgere la propria attività. Potrebbe trattarsi di un problema minore con perdita limitata oppure nessuna perdita di funzionalità o impatto sull'operatività del cliente.
Metodi di aggiornamento del software e della documentazione consigliati da HP	<p>HP determinerà il modo in cui saranno rilasciati gli aggiornamenti di software e documentazioni di HP o terze parti supportati. Per ottenere gli aggiornamenti, il metodo principale prevede il download dal portale degli aggiornamenti del software e delle licenze HP o dal sito web del produttore esterno.</p>
Installazione dei software da remoto	<p>HP offre al cliente servizi di installazione da remoto per software HP e software di terze parti supportati da HP. Un rappresentante HP collaborerà con il cliente per garantire che la registrazione delle licenze e la documentazione relativa alla progettazione e all'implementazione delle soluzioni siano completate per tempo e che siano rispettati i prerequisiti per l'installazione. Questi servizi di installazione verranno erogati in base ai deliverable definiti nei Care Pack dei servizi professionali. Tali Care Pack devono essere acquistati separatamente e sono disponibili presso HP.</p>

Responsabilità del cliente

- Il cliente ha l'obbligo di:
- conservare in forma originale ogni licenza software, contratto di licenza, chiave di licenza e informazione sulla registrazione del servizio di sottoscrizione, nella misura richiesta dal presente servizio, e fornirli ad HP qualora l'azienda lo richiedesse.
 - utilizzare ogni software nel rispetto degli attuali termini e condizioni di licenza di HP, equivalenti a quelli per la licenza del software di base del cliente o in conformità con quelli del produttore esterno attualmente in vigore, ove applicabili, compresa ogni eventuale licenza software aggiuntiva, che possano accompagnare gli aggiornamenti del software forniti nell'ambito del servizio.
 - farsi carico di agire seguendo le indicazioni presenti nelle notifiche di aggiornamento e obsolescenza dei software ricevute dal Support Center HP.
 - farsi carico di effettuare la registrazione richiesta per accedere ai servizi elettronici gestiti da HP o da terze parti e ottenere informazioni sul prodotto software o scaricare patch.

Limitazioni del servizio

I tempi di risposta riportati nel presente documento rappresentano un'indicazione dei tempi di risposta più comuni per le richieste di supporto tecnico da parte del cliente. I tempi di risposta indicati non costituiscono un requisito od obbligo legale da parte di HP a fornire la necessaria risposta nei tempi indicati.

Per l'assistenza software con licenze che prevedono una scadenza, l'accesso del cliente alle risorse tecniche di HP potrebbe essere limitato alla registrazione di chiamate via web.

Gli aggiornamenti non sono disponibili per tutti i prodotti software. Su richiesta del cliente, HP fornirà un elenco delle famiglie di prodotti software che al momento non includono gli aggiornamenti del software. Laddove non fosse disponibile, tale funzionalità non sarà inclusa nel servizio.

Gli aggiornamenti software di alcuni prodotti includono solo miglioramenti funzionali di natura secondaria. Le nuove versioni del software devono essere acquistate separatamente. Su richiesta del cliente, HP fornirà un elenco delle famiglie di prodotti software che non danno diritto a ricevere e utilizzare nuove versioni o revisioni del software nell'ambito del presente servizio.

Diritto all'assistenza

Per l'idoneità all'acquisto del presente servizio, il cliente deve già disporre dell'ultima versione della licenza software all'inizio del periodo del Contratto di supporto; in alternativa, per ottenere l'idoneità, al cliente potrebbero essere ulteriori acquisti.

Il presente servizio deve essere acquistato per ciascun sistema, processore o utente finale nell'ambiente del cliente che possa necessitare di assistenza.

Per alcuni prodotti di terze parti, anziché l'acquisto della licenza iniziale del prodotto software, il presente servizio offre al cliente la possibilità di scaricare l'attuale versione del software e tutti gli aggiornamenti software rilasciati durante il periodo coperto dal Contratto di supporto tramite un sito web hosted da HP o dal fornitore esterno.

Disposizioni generali/altre esclusioni

In certi casi, la fornitura al cliente di alcuni aggiornamenti software, contratti di licenza e chiavi di licenza di terze parti potrebbe essere effettuata direttamente dal fornitore esterno.

Informazioni sugli ordini

Per ulteriori informazioni o per ordinare il servizio di supporto software HP, contattare il proprio referente commerciale HP.

Per ulteriori informazioni, consultare
hp.com/go/cpc

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

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono quelle espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicite 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 contenute.

4AA5-9599ITE, ottobre 2022, Rev. 1

