

Assistenza on-site per PC con rilevamento predittivo dei problemi e avvisi

Una risposta rapida degli esperti, là dove serve

Limitate le interruzioni con un'assistenza che sfrutta il rilevamento predittivo dei problemi basato sull'intelligenza artificiale, gli avvisi, l'automazione e il supporto da remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per risolvere la maggior parte dei problemi. Se fosse necessaria una riparazione fisica, un esperto di HP sarà inviato presso la sede del dipendente.^{2,8}

Principali caratteristiche del servizio

- Le informazioni predittive basate sull'intelligenza artificiale identificano i problemi prima che abbiano delle conseguenze sulla produttività
- L'automazione dei ticket IT semplifica e accelera le riparazioni
- Supporto proattivo tramite assistenza remota e on-site
- Componenti e materiali sostitutivi inclusi

Vantaggi del servizio

- PC sempre operativi, ovunque vi porti il lavoro
- Risoluzione della maggior parte dei problemi da remoto con l'85% di successo al primo tentativo durante il normale orario di lavoro¹
- Pratica assistenza on-site da parte di un rappresentante qualificato

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

Il servizio, supportato dalla piattaforma HP Workforce Experience, comprende il rilevamento predittivo dei problemi dei PC basato sull'intelligenza artificiale, nonché avvisi proattivi. I team IT possono monitorare lo stato di integrità dei dispositivi e ricevere avvisi su quelli che richiedono intervento, riparazione o aggiornamenti, il tutto da un'unica dashboard centralizzata. (Di seguito sono riportati ulteriori dettagli sulle modalità di richiesta di assistenza remota oppure on-site da parte dell'IT). In alternativa, gli utenti finali possono ricevere gli avvisi proattivi come notifiche pop-up sui propri dispositivi, da cui possono facilmente inviare un ticket, abilitando così un processo automatizzato per la pianificazione dell'assistenza remota e on-site, in base alle esigenze dell'utente finale.

I problemi dei dispositivi previsti e risolti con questo servizio includono:

CARATTERISTICHE	DESCRIZIONE
Avvisi predittivi e proattivi	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario hardware (inclusi modelli, tipologia, numeri di serie e informazioni sulla garanzia di base) e cronologia della registrazione dei dispositivi • Integrità dell'hardware: Identifica i dispositivi che non soddisfano singoli parametri di prestazioni (ad esempio, stato della batteria, stato del disco, stato della gestione termica, aggiornamenti critici del BIOS richiesti) • Diagnosi predittive degli errori e incidenti: <ul style="list-style-type: none"> – Storage: avvisi predittivi di guasto critici per problemi relativi a unità disco rigido (HDD) e unità a stato solido (SSD) – Batteria: avvisi predittivi di guasto critico per problemi della batteria – Ventola: avvisi predittivi e avvisi critici di guasto per problemi delle ventole

	<ul style="list-style-type: none">Valutazione delle prestazioni termicheÈ possibile ricevere nella dashboard le notifiche di aggiornamento del BIOS, in modo da identificare i dispositivi che possono essere aggiornati in modo proattivo.
Creazione automatizzata di ticket	<ul style="list-style-type: none">Sostituzione dell'unità disco rigidoSostituzione della batteriaSostituzione della ventola
Supporto e diagnosi in remoto	Supporto 24x7 ³
Supporto hardware on-site	Invio di un rappresentante autorizzato HP presso la sede dell'utente finale per fornire supporto.

DIAGNOSI DEI PROBLEMI E ASSISTENZA DA REMOTO

Mentre gli utenti finali possono richiedere assistenza tramite gli avvisi pop-up sui loro dispositivi e utilizzare la generazione automatica dei ticket IT, gli amministratori IT possono richiedere assistenza online per i dispositivi da loro gestiti. Il metodo migliore per contattare HP è configurare un account, quindi creare un ticket digitale all'indirizzo <https://support.hp.com/>. Dopo aver ricevuto e confermato la richiesta, HP inizierà a identificare e risolvere il problema hardware. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on-site, HP eseguirà una diagnosi da remoto per accedere ai prodotti coperti dal servizio o impiegherà altri mezzi disponibili per facilitare la risoluzione a distanza.

Gli incidenti riguardanti l'hardware coperto dal servizio possono essere segnalati 24 ore su 24, 7 giorni su 7 agli agenti specializzati di HP tramite il sito web (visitare <https://support.hp.com>, scegliere la scheda "Business Support" e selezionare "Create a new case"). I clienti possono anche gestire i loro ticket dalla stessa pagina. Durante gli orari di disponibilità dell'assistenza clienti, i clienti possono altresì contattare HP telefonicamente o tramite chat per qualsiasi ticket creato. In alternativa, i clienti possono contattare HP Customer Support Center tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì, ad esclusione dei giorni di chiusura di HP. Potrebbe essere disponibile un'assistenza telefonica estesa.³ I clienti che contattano HP direttamente tramite telefono o chat riceveranno risposta da agenti standard, che inizieranno a raccogliere le informazioni amministrative necessarie per identificare i clienti e verificare il loro diritto all'uso del servizio. Questo percorso alternativo potrebbe richiedere più tempo e più impegno da parte del cliente rispetto all'avvio delle esperienze di supporto dal web (soluzione vivamente consigliata). HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando il ticket, assegnando un ID al ticket e comunicando tale ID al cliente. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

La finestra di copertura specifica gli orari di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto.³

ACCESSO A INFORMAZIONI DI SUPPORTO E SERVIZI ELETTRONICI

Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici e basati sul web di classe business. Il cliente avrà accesso a:

- Funzionalità selezionate rese disponibili a utenti registrati, come l'abbonamento a servizi proattivi di avvisi riguardanti l'hardware, e la partecipazione a forum di supporto per la risoluzione di problemi e la condivisione delle best practice con gli altri utenti registrati.
- Ricerche estese sul web di documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi.
- Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password.
- Un tool web (visitare <https://support.hp.com> e scegliere la scheda "Business Support") per inviare domande direttamente ad HP. Il tool consente una rapida risoluzione dei problemi attraverso una procedura di pre-qualificazione che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa più indicata. Consente inoltre di visualizzare lo stato di ogni richiesta di supporto o assistenza e di interagire ulteriormente con la richiesta.
- Ricerca di informazioni su alcuni prodotti di terze parti nei database HP o di terzi, per reperire dettagli sui prodotti, risposte a domande sul supporto e partecipare ai forum di assistenza. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.

SUPPORTO HARDWARE ON-SITE

Per gli incidenti hardware che non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato fornirà assistenza tecnica on-site sui prodotti hardware coperti dal servizio per riportarli in condizioni operative, anche applicando i miglioramenti tecnici disponibili e consigliati. HP avrà la facoltà di decidere se sostituire i prodotti HP anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi saranno nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP. Se il cliente desidera trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere le parti sostituite, dovrà corrispondere il prezzo di listino della parte di ricambio.

Gli aggiornamenti del firmware HP sono disponibili per i clienti che dispongono di un accordo attivo che dà diritto all'accesso a tali aggiornamenti. Nell'ambito del servizio, sarà possibile scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware per i prodotti coperti dal servizio, fatte salve tutte le restrizioni di licenza contenute nelle attuali condizioni standard di vendita HP. HP potrebbe fornire, installare o supportare l'installazione degli aggiornamenti del firmware insieme al supporto hardware on-site se si dispone di una licenza valida per l'utilizzo dei relativi aggiornamenti software.

Una volta giunto in sede, il rappresentante HP fornirà il servizio on-site fino alla completa riparazione dei prodotti. L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa qualora fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, e riprenderà non appena tali risorse saranno disponibili.

- Aggiornamento fix-on-failure: al momento dell'erogazione dell'assistenza tecnica on-site, HP potrebbe installare i miglioramenti tecnici disponibili e gli aggiornamenti del firmware non installabili dal cliente per i prodotti hardware coperti dal servizio, necessari per riportare il prodotto alle condizioni operative o per mantenere la capacità di supporto da parte di HP.
- Aggiornamento fix-on-request: a richiesta del cliente, HP può installare aggiornamenti del firmware critici non installabili dal cliente consigliati dalla divisione prodotti HP per l'installazione immediata su prodotti hardware coperti.

Il cliente deve disporre delle licenze appropriate per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi. HP può richiedere un'analisi del livello di servizio sui prodotti oggetto di copertura. In questo caso, un rappresentante autorizzato di HP contatterà il cliente per organizzare l'esecuzione dell'analisi. Durante l'analisi, HP raccoglierà informazioni sulla configurazione dei sistemi più importanti, per consentire ai tecnici di HP di individuare e risolvere possibili problemi hardware futuri e completare le riparazioni nel modo più rapido ed efficiente possibile. L'analisi del livello di servizio può avvenire tramite accesso remoto al sistema, strumenti remoti o telefonicamente, a esclusiva discrezione di HP.

TEMPO DI RISPOSTA PER L'INTERVENTO ON-SITE

Per eventi non risolvibili da remoto che coinvolgano hardware oggetto di copertura, HP farà ogni sforzo ragionevole per intervenire on-site entro il tempo di risposta per l'intervento on-site specificato (cioè il terzo giorno di copertura, il giorno successivo di copertura o entro quattro ore). Il tempo di risposta per l'intervento on-site ha inizio quando il ticket iniziale viene ricevuto e confermato da HP e termina quando il rappresentante autorizzato di HP arriva presso la sede del cliente, o quando HP determina che l'evento segnalato non richiede un intervento on-site. Le tempistiche di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono includere anche il giorno successivo compreso nella finestra di copertura.

LIVELLI DEL SERVIZIO

Non tutti i livelli di servizio sono disponibili per tutti i prodotti. Il livello di servizio sarà specificato nella documentazione del cliente. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità e sulla copertura del servizio, contattare l'ufficio vendite HP di zona.

Livello di servizio	Descrizione
Tempo di risposta	HP confermerà la ricezione del ticket entro il giorno lavorativo successivo (tramite telefono, chat e/o e-mail).

Assistenza onsite	Un rappresentante autorizzato HP visiterà la sede del cliente entro la finestra di copertura designata per avviare i servizi di riparazione dell'hardware dopo la ricezione e la conferma della chiamata. Questo avverrà dopo il tentativo di risoluzione dei problemi da remoto e, qualora HP non fosse in grado di risolvere il problema a distanza, il servizio sarà fornito a condizione che i ricambi necessari siano disponibili e che la disponibilità del cliente sia confermata.
Tempo per la riparazione	Il tempo di riparazione si calcola dal giorno in cui viene avviata la risoluzione dei problemi al giorno in cui la riparazione è completata. Il tempo di risposta stimato è di 2-4 giorni lavorativi e basato su una combinazione di remoto, CSR (Customer Self-Repair) e/o assistenza onsite. Nota: Il tempo di riparazione è calcolato esclusivamente all'interno della finestra di copertura e può proseguire nel giorno successivo, sempre entro tale finestra. Sono esclusi i ritardi dovuti alla mancata disponibilità dei ricambi, alla disponibilità del cliente e/o ad altri ritardi, e la tempistica può variare in base alla località geografica.

GESTIONE DELLA PROCEDURA DI ESCALATION

HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione degli incidenti più complessi. Il management locale di HP si occupa di coordinare l'escalation degli incidenti, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per assistere nella risoluzione dei problemi.

COMPLETAMENTO DEL LAVORO

Le riparazioni sono considerate complete quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. HP non è responsabile di eventuale perdita di dati; il cliente è responsabile dell'implementazione di procedure di backup appropriate. La verifica da parte di HP può essere svolta tramite autodiagnosi all'accensione, test diagnostici autonomi o verifica visiva del funzionamento corretto. A sua sola discrezione, HP determinerà il livello di test necessario alla verifica dell'avvenuta riparazione dell'hardware. A sua sola discrezione, HP potrà sostituire il prodotto per garantire il rispetto dei tempi di riparazione concordati. Il completamento del lavoro potrebbe richiedere la riparazione del dispositivo off-site qualora non fosse possibile eseguire la diagnosi e la riparazione on-site. HP stabilisce la necessità di riparazione off-site a propria discrezione.

Copertura

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui le unità di memoria. È compresa la copertura per gli accessori a marchio HP inclusi nella confezione originale del PC, come un mouse cablato, una tastiera cablata o un alimentatore CA, mentre i monitor HP esterni non sono inclusi. I dispositivi All-in-One includono il display, che pertanto non viene considerato come monitor esterno separato. Tuttavia, un secondo monitor collegato a un dispositivo All-in-One, ad esempio, non è coperto dal presente servizio HP Care Pack.

Se è stato acquistato l'HP Peripheral Care Pack, i servizi per le periferiche coprono, per questo servizio, sia l'unità base sia fino a 6 periferiche HP supportate collegate all'unità base, inclusi, a titolo di esempio, un massimo di 2 monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiera wireless e cuffie HP. Per rientrare all'interno del Peripheral Care Pack, le periferiche devono essere acquistate insieme al computer di base.

I materiali di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti dati rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet PC e altre forniture, così come i materiali di manutenzione dell'utente e i dispositivi non HP, non sono coperti da questo servizio. I problemi legati alla batteria (esclusa la riduzione della capacità di carica dovuta al normale utilizzo della batteria) sui PC portatili business HP sono coperti per tutta la durata della garanzia dell'hardware HP o fino a tre anni se all'hardware è legata la registrazione di un Care Pack. È possibile ottenere una copertura aggiuntiva per la batteria, inclusa la sostituzione per capacità di carica ridotta, con un Care Pack dedicato per la sostituzione della batteria.

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere necessario un percorso di upgrade. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. I ricambi non sono disponibili per tutti i componenti in tutti i Paesi, per via delle capacità di supporto locali.

I prodotti Poly non sono coperti dagli HP Peripheral Care Pack, e sono supportati solo da contratti di assistenza Poly.

Responsabilità del Cliente

I clienti sono responsabili dell'attivazione del servizio sui dispositivi, come descritto di seguito:

Dispositivi Gen11 (alcuni dispositivi Gen10) e di generazioni successive lanciati dopo il 2024	HP Services Scan (HPSS) è preinstallato nell'immagine standard di HP per i dispositivi del 2024. HPSS verifica periodicamente la presenza dei diritti al servizio sul dispositivo e, se presenti, scarica automaticamente l'agente HP Insights per consentire un funzionamento ottimale dei dispositivi e visualizzare avvisi pop-up sugli stessi. Per le immagini personalizzate/aziendali, i dispositivi riceveranno HPSS tramite Windows Update. I Chromebook HP con ChromeOS e i dispositivi HP ROPS (Retail Point-of-Sale) richiedono una dashboard per visualizzare gli avvisi proattivi e creare i ticket di assistenza. Su questi dispositivi non sarà disponibile un'opzione per inviare avvisi all'utente finale. Per utilizzare questa dashboard sui Chromebook HP, è necessaria l'integrazione una tantum della Console di amministrazione Google con la dashboard. Per i dettagli su questa integrazione, consultare la seguente guida di riferimento . Per abilitare il servizio sui dispositivi RPOS, sarà necessario predisporre un dispositivo desktop o notebook HP separato che ospiti la dashboard necessaria per gestire gli avvisi e creare i ticket di assistenza. Per abilitare il servizio sui dispositivi RPOS, consultare questa guida di riferimento per RPOS .
Gen10	Su questi dispositivi viene eseguito il download di HP Services Scan (HPSS) per mezzo di Windows Update. HPSS verifica periodicamente la presenza dei diritti al servizio sul dispositivo e, se presenti, scarica automaticamente l'agente HP Insights per consentire un funzionamento ottimale dei dispositivi e visualizzare avvisi pop-up sugli stessi.
Gen9	Su questi dispositivi viene eseguito il download di HP Services Scan (HPSS) per mezzo di Windows Update. Affinché HPSS possa verificare periodicamente i diritti all'assistenza del dispositivo e scaricare automaticamente il software per abilitare il servizio, l'utente finale deve fornire il consenso sul dispositivo. Il consenso può essere fornito dalla schermata di consenso visualizzata nel processo OOB. Una volta fornito il consenso, HPSS verificherà la presenza dei diritti al servizio sul dispositivo e, se presenti, scaricherà automaticamente l'agente HP Insights per consentire un funzionamento ottimale dei dispositivi e visualizzare avvisi pop-up sugli stessi.

HP si riserva il diritto di cancellare il contratto di assistenza se i suggerimenti di natura critica risultanti dall'audit non vengono implementati o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

Nei casi in cui il cliente non agisca secondo le sue specifiche responsabilità sotto indicate, HP o il fornitore di servizi autorizzato di HP non saranno tenuti a erogare i servizi così come descritti.

Il cliente o un rappresentante autorizzato HP dovrà registrare l'hardware per il supporto entro 10 giorni dall'acquisto del presente servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento e-mail fornito da HP, o come altrimenti indicato da HP. Seguire i passaggi riportati nella [Guida rapida all'onboarding](#) per assicurare il monitoraggio di potenziali problemi sui dispositivi.

Sui dispositivi del cliente deve essere in esecuzione il sistema operativo Windows 10 1703 o versione successiva, solo edizioni Pro, Enterprise o Education; le edizioni Windows 10 Home non sono supportate da questo servizio.

Su richiesta, il cliente è tenuto a fornire assistenza durante la risoluzione dei problemi da remoto da parte di HP. 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. HP può richiedere al cliente di fornire, insieme al prodotto difettoso, una stampa dei risultati di eventuali test autodiagnostici eseguiti in precedenza.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Il cliente è responsabile della rimozione di tutti i dati personali e/o riservati dal prodotto difettoso prima dell'avvio della riparazione o della sostituzione; HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto reso.

I requisiti di accesso e onboarding per la piattaforma Workforce Experience sono i seguenti:

- Utilizzare Persistence nei dispositivi in cui questa funzionalità è stata abilitata in fabbrica.
- Accettare i termini e le condizioni necessarie per l'esecuzione del client software nei propri dispositivi.
- Registrare automaticamente o manualmente i dispositivi in base alle istruzioni fornite da HP.
- Inviare una richiesta per l'aggiunta o la rimozione di utenti e dispositivi gestiti.
- Garantire la conformità con i requisiti di licenza delle applicazioni software.
- Risolvere i problemi di supporto più comuni per gli utenti finali prima di delegarli all'assistenza HP.
- Eseguire il rollback degli aggiornamenti del sistema operativo in caso di errore.
- Autorizzare i partner ad accedere all'account o a gestirlo, se necessario.

I dispositivi gestiti da HP saranno dotati di un client software installato per raccogliere informazioni correlate al dispositivo. File e contenuti non saranno acquisiti. I dati relativi al numero di serie saranno acquisiti per identificare il dispositivo sui sistemi interni di HP e per favorire la risoluzione dei problemi. Questo servizio non raccoglie i seguenti tipi di dati:

- informazioni demografiche (ad eccezione delle preferenze relative al paese o alla lingua)
- informazioni sui conti finanziari, numeri di carte di credito o di debito, registri di credito o dati di pagamento
- informazioni sui social media o sulla navigazione in rete
- codici identificativi rilasciati dalle autorità pubbliche, come il numero di previdenza sociale, il numero di assicurazione sociale o il documento d'identità
- informazioni sanitarie
- dati sensibili come origine etnica, convinzioni politiche, appartenenza a sindacati, dati sanitari, orientamento sessuale o dati genetici. I dati raccolti saranno archiviati in un repository su cloud protetto.

I dati raccolti saranno archiviati in un repository su cloud protetto. Il cliente accetta la raccolta di dette informazioni da parte di HP nell'ambito dell'erogazione del servizio. Se il cliente non desidera fornire tali informazioni ad HP, il servizio non potrà essere erogato come previsto.

Limitazioni dei Servizi

A discrezione di HP, il servizio sarà erogato tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi offsite, onsite e altri metodi di erogazione dei servizi. Altri metodi di erogazione possono includere la consegna, tramite corriere, di parti sostituibili dal cliente. HP progetta i propri prodotti per essere riparabili dal cliente (CSR, Customer Self Repairable). La qualifica CSR è una componente chiave dei termini di garanzia di HP. Consente ad HP di spedire direttamente al cliente i componenti sostitutivi, come tastiere, mouse o altri componenti classificati come componenti CSR, una volta confermato il guasto.

La garanzia standard di alcuni prodotti prevede la qualifica CSR obbligatoria. La qualifica CSR è opzionale per i clienti con un HP Care Pack o un contratto di assistenza contrattuale nei casi in cui la riparazione richieda parti interne. La qualifica facoltativa consente al cliente di eseguire autonomamente la sostituzione del componente o di avvalersi del personale di assistenza HP per procedere con la sostituzione, senza alcun costo aggiuntivo durante il periodo di copertura del prodotto.

Esclusioni

- Backup, ripristino e supporto del sistema operativo, di altro software e dei dati
- Test operativi di applicazioni o test aggiuntivi necessari o richiesti dal cliente

- Risoluzione di problemi relativi a interconnessioni 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 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
- Servizi eseguiti da fornitori non autorizzati o non certificati.

Massimo ciclo di vita supportato/Massimo utilizzo

Le parti e i componenti che hanno raggiunto la durata massima supportata e/o il limite di utilizzo massimo, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche del prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non saranno forniti, riparati o sostituiti nell'ambito di questo servizio.

Caratteristiche aggiuntive opzionali per una copertura supplementare

Integrate il supporto con opzioni personalizzate al servizio dei vostri dipendenti, ovunque

PROTEZIONE DA DANNI ACCIDENTALI

Con il servizio opzionale di protezione contro i danni accidentali, i dispositivi vengono riparati o sostituiti quando si verificano danni imprevedibili in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del computer.^{3,4} Ulteriori dettagli ed esclusioni riguardanti il servizio sono inclusi nella [scheda tecnica del servizio di protezione dai danni accidentali](#).

SOSTITUZIONE DELLA BATTERIA

Il servizio di sostituzione della batteria HP^{3,4} mette a disposizione due comodi metodi, off-site e on-site, per la sostituzione delle batterie guaste. Con entrambe le opzioni, sarà possibile ottenere una batteria di ricambio se la batteria acquistata in origine subisce un guasto dovuto a difetti dei materiali o di fabbricazione o presenta una riduzione della capacità di ricarica oltre il 50%. Ulteriori dettagli ed esclusioni sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di sostituzione della batteria HP](#).

TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

Con l'aggiunta del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, l'azienda può mantenere il controllo delle unità disco rigido difettose, riducendo il rischio che i dati sensibili vengano compromessi.^{3,4,5} Questa opzione consente al cliente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash che non vuole abbandonare a causa dei dati sensibili che potrebbero contenere. Tutte le unità idonee facenti parte di un sistema coperto dal servizio devono essere incluse nel servizio di trattenimento dei supporti difettosi. Ulteriori dettagli ed esclusioni sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di trattenimento dei supporti difettosi](#).

ESTENSIONE DELLA DURATA DEI DISPOSITIVI

Il servizio HP di estensione della durata dei dispositivi, applicabile ai PC esistenti, consente di ottimizzare gli investimenti IT e ridurre l'impronta carbonica aziendale.⁶ Consente di aggiornare in modo sicuro le prestazioni e risolvere i problemi dei PC che più comunemente impediscono la produttività dei dipendenti e dell'IT. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di estensione della durata dei dispositivi](#).

ASSISTENZA TRAVEL

Offre il supporto dei dispositivi in oltre 90 paesi in tutto il mondo quando i dipendenti viaggiano per lavoro.^{3,4} Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di assistenza Travel](#).

DIAGNOSI E RIPARAZIONE FUORI BANDA

Riducete i disagi per dipendenti e IT grazie alle funzioni avanzate di diagnosi da remoto e risoluzione dei problemi dei PC che tradizionalmente richiedevano l'intervento del personale IT direttamente sul dispositivo. Tramite la tecnologia fuori banda, HP utilizza un processore fuori banda separato e indipendente che garantisce un accesso approfondito al firmware del PC, anche quando il sistema operativo non funziona e il PC non può essere avviato.⁹ Ulteriori dettagli ed esclusioni sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di diagnosi e riparazione fuori banda](#).

PERIPHERAL CARE PACK³

Aggiungete una copertura per un massimo di 6 accessori supportati da HP collegati al PC, per assicurarvi un'assistenza completa per i vostri strumenti di produttività.^{4,7} Se è stato acquistato il servizio HP Peripheral Care Pack, esso copre l'unità PC e fino a sei periferiche collegate, tra cui un massimo di due monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiera wireless e cuffie HP. Per essere idonea, ogni periferica deve essere stata acquistata insieme al PC.

I prodotti Poly non sono coperti dagli HP Peripheral Care Pack. I prodotti Poly sono supportati solo da contratti di assistenza Poly.

Si applicano termini e condizioni.

Consultare i [Termini e condizioni](#) completi di Care Pack.

Per ulteriori informazioni

contattare uno dei nostri uffici vendite o rivenditori in tutto il mondo oppure
visitare <https://hp.com/support-services>



1. In base ai dati dell'assistenza clienti HP in tutto il mondo da gennaio 2022 a ottobre 2022. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare a seconda della posizione geografica.
2. La gamma aggiornata di servizi di assistenza hardware è disponibile per determinati PC HP Commercial (desktop, notebook, workstation, workstation portatili, Chromebook e RPOS). I servizi di assistenza hardware sono disponibili all'atto dell'acquisto del dispositivo. I livelli del servizio e i tempi di risposta degli HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. L'assistenza decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, visitare www.hp.com/go/cpc. Le caratteristiche dei pacchetti di assistenza possono variare in base all'area geografica o alla piattaforma hardware.
3. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare a seconda della posizione geografica.
4. In vendita separatamente o come funzionalità aggiuntiva. La protezione contro i danni accidentali deve essere acquistata al momento dell'acquisto del dispositivo. Gli altri Care Pack devono essere acquistati entro 30 giorni dall'acquisto del dispositivo.
5. Se si acquista il Trattenimento dei supporti difettosi, le unità difettose potranno essere conservate dal cliente.
6. La funzionalità HP Device Life Extension è destinata ai PC HP business. I partner certificati HP eseguiranno la diagnostica funzionale, la rimozione dei dati, la pulizia interna ed esterna, il miglioramento delle prestazioni del dispositivo, la riapplicazione dell'immagine di sistema e gli aggiornamenti della piattaforma.
7. Servizio disponibile per desktop, workstation, workstation portatili e determinati notebook appartenenti di tipo business.
8. HP Premium Support (supporto onsite con rilevamento predittivo dei problemi e avvisi solo per PC) e HP Premium+ Support (supporto onsite con rilevamento predittivo dei problemi, avvisi e accesso privilegiato solo per PC) richiede un agente HP Insights per gli approfondimenti predittivi su Windows, Mac e Android; l'agente è disponibile per il download all'indirizzo <https://workforceexperience.hp.com/software>. L'agente raccoglie i dati di telemetria e di analisi dei dispositivi e delle applicazioni per l'integrazione in Workforce Experience Platform e non è in vendita come servizio autonomo. È necessario l'accesso a Internet. HP rispetta i rigorosi requisiti del GDPR in materia di privacy e la piattaforma è certificata in base agli standard ISO27001, ISO27701, ISO27017 e SOC2 Type2 per la sicurezza delle informazioni.
9. Il servizio di diagnostica e correzione fuori banda è disponibile in Nord America (che comprende Stati Uniti e Canada) e nell'UE in forma di HP Care Pack per determinate piattaforme HP Commercial abilitate per Intel® vPro® e Intel® AMT e autorizzate per HP Essential Support (assistenza onsite con approfondimenti opzionali sull'integrità dei dispositivi solo per PC). HP Premium Support (supporto onsite con rilevamento predittivo dei problemi e avvisi solo per PC) o HP Premium+ Support (supporto onsite con rilevamento predittivo dei problemi, avvisi e accesso privilegiato solo per PC). I livelli del servizio e i tempi di risposta degli HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. L'assistenza decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, visitare www.hp.com/go/cpc.

I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe godere di ulteriori diritti secondo le leggi locali vigenti e tali diritti non sono pregiudicati dai termini e condizioni di servizio HP né dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.