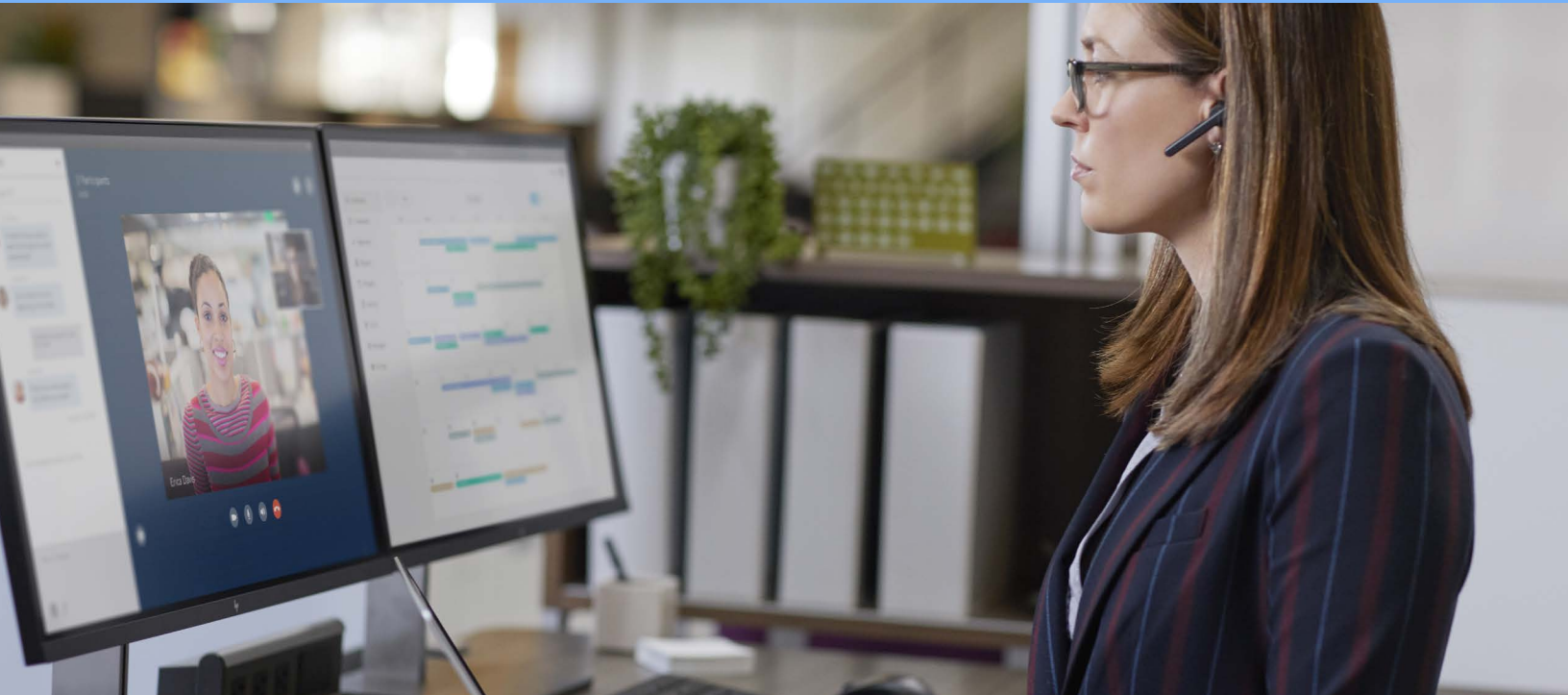


HP Active Care

Servizi HP Care Pack



Vantaggi del servizio

- Riduzione downtime con interventi rapidi e proattivi
- Assistenza immediata agli utenti
- Operatività costante dei PC, ovunque
- Protezione di dati e supporti
- Personalizzazione per esigenze di assistenza specifiche
- Comoda assistenza on-site da parte di un tecnico esperto

Panoramica del servizio

HP Active Care è un servizio di eccellenza per l'assistenza ai PC dei vostri dipendenti, in ufficio come in viaggio. HP Active Care consente all'IT di garantire la massima produttività con un servizio di risoluzione rapida dei problemi riscontrati nei dispositivi HP.¹⁴ Con supporto remoto, analisi predittiva della salute dei dispositivi, servizi di assistenza on-site il giorno lavorativo successivo, HP Active Care garantisce operatività continua ovunque vi porti il lavoro.

HP Active Care garantisce inoltre diagnosi e risoluzione accelerate dei problemi per rendere operativi gli utenti in tempi brevissimi. La generazione automatica dei casi consente di ridurre al minimo le interruzioni generando un ticket non appena viene rilevato un problema; questo consente ai responsabili IT di programmare le riparazioni in modo rapido ed efficiente. È possibile ottimizzare il tempo di attività dei PC con analisi predittive proattive che consentono all'IT di conoscere le condizioni di ciascun PC nel parco dispositivi. HP identifica rapidamente le problematiche nel momento e nel luogo in cui si verificano, ordina le parti di ricambio e le installa secondo necessità.

Caratteristiche e specifiche

FUNZIONALITÀ DEL SUPPORTO HP TECHPULSE⁴

HP Active Care invia avvisi predittivi e proattivi ai clienti tramite HP TechPulse, un'avanzata piattaforma di analisi basata su IA. I vostri 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.

Principali caratteristiche del servizio

- Analisi con HP TechPulse, che include:
 - Inventario e monitoraggio dell'integrità
 - Dashboard con analisi
 - Analisi predittiva
- Supporto e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Materiali e parti di ricambio
- Accesso a operatori dell'assistenza HP altamente qualificati
- Assistenza per le trasferte⁶ disponibile in oltre 90 paesi
- Trattenimento dei supporti difettosi⁶

Caratteristiche e specifiche (continua)

Categoria	Funzionalità
Avvisi e notifiche predittivi e proattivi di HP TechPulse	Inventario hardware (incluso modello, tipologia, numero di serie e informazioni sulla garanzia di base)
	Nuovi incidenti critici per i problemi dell'unità disco rigido, valutazione delle prestazioni termiche e integrità della batteria
	Integrità dell'hardware, per controlli rapidi e sempre aggiornati dello stato del parco dispositivi
	Aggiornamenti di BIOS e firmware
	Integrità dell'unità disco rigido
Generazione automatica dei ticket	Sostituzione dell'unità disco rigido
	Sostituzione della batteria
Supporto e diagnosi in remoto	Supporto 24x7 ²
Supporto hardware on-site	Supporto on-site da parte di esperti

Riepilogo delle principali caratteristiche del supporto HP TechPulse

- Dispositivi connessi alla dashboard
 - Inventario hardware: fornisce informazioni dettagliate sull'hardware relativamente ai dispositivi registrati (ovvero modelli, tipologie, numeri di serie e informazioni sulla garanzia di base), oltre alla cronologia di registrazione.
- Dispositivi che richiedono intervento
 - Integrità dell'hardware: identifica i dispositivi che non soddisfano le metriche prestazionali (ovvero integrità della batteria, integrità dei dischi, prestazioni termiche, aggiornamenti importanti del BIOS).
- Dispositivi che presentano problemi di prestazioni termiche
 - Valutazione delle prestazioni termiche: fornisce informazioni dettagliate sulle caratteristiche termiche dei dispositivi registrati.
- Dispositivi che richiedono la sostituzione della batteria o del disco rigido
 - Sostituzione della batteria: fornisce informazioni sulle tempistiche consigliate per la sostituzione della batteria relativamente ai dispositivi registrati.
- Dispositivi che richiedono aggiornamenti del BIOS e del firmware
 - Aggiornamenti del BIOS: le funzionalità di HP TechPulse consentono di ricevere nel dashboard le notifiche di aggiornamento del BIOS, in modo da identificare i dispositivi che possono essere aggiornati in modo proattivo.

Caratteristiche e specifiche (continua)

ASSISTENZA E DIAGNOSI DEI PROBLEMI DA REMOTO

I guasti del disco rigido e i problemi di sostituzione della batteria possono essere risolti con la creazione automatica di un ticket di assistenza. Per la risoluzione di qualsiasi altro problema, è sufficiente contattare l'assistenza clienti HP.

Dopo aver ricevuto e confermato la richiesta, HP avvierà le procedure di identificazione, diagnosi e risoluzione del problema hardware. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on-site, HP potrà svolgere un'analisi diagnostica a distanza, utilizzando il supporto da remoto per accedere ai prodotti oggetto di garanzia, oppure utilizzando altri mezzi disponibili al fine di facilitare la risoluzione da remoto. Indipendentemente dalla finestra di copertura, gli incidenti che riguardano hardware oggetto di copertura possono essere segnalati ad HP telefonicamente o tramite il sito web, in base alla disponibilità locale, o come un evento di segnalazione automatizzata sui dispositivi abilitati per il supporto elettronico da remoto 24x7.² HP confermerà l'apertura del caso e vi comunicherà il relativo ID. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

SUPPORTO HARDWARE ON-SITE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO

Per le problematiche correlate all'hardware che non possono essere risolte da remoto, un rappresentante autorizzato risponderà il giorno lavorativo successivo per programmare l'assistenza tecnica on-site dei prodotti hardware HP Active Care al fine di ripristinarne il normale funzionamento. Anziché ripararli, HP potrebbe scegliere di sostituire alcuni prodotti o soluzioni⁵, tra cui periferiche come docking station, monitor, tastiere, cuffie e mouse da remoto, oltre a fornire l'assistenza on-site per la copertura dei dispositivi principali. I prodotti e i componenti sostitutivi sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti al nuovo. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.³ Una volta arrivati, i rappresentanti presteranno il servizio on-site o da remoto, a propria discrezione, finché i prodotti non vengono riparati. L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa qualora fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, e riprenderà non appena tali risorse saranno disponibili.

- Intervento fix-on-failure: al momento dell'erogazione del supporto tecnico on-site, HP potrebbe installare miglioramenti tecnici disponibili e aggiornamenti firmware non installabili dal cliente per i prodotti hardware coperti, necessari per riportare il prodotto coperto alle condizioni operative o per mantenere la supportabilità da parte di HP.
- Intervento fix-on-request: per le richieste di riparazione dell'unità disco rigido e di sostituzione della batteria, i clienti possono selezionare un'opzione nel dashboard HP TechPulse per richiedere che tali componenti vengano sostituiti nel momento più comodo, prima che il dispositivo inizi a presentare problemi effettivi.

MATERIALI E PARTI DI RICAMBIO

HP fornirà materiali e parti di ricambio sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto o della soluzione⁵ che rientra nel servizio, inclusi quelli necessari per miglioramenti tecnici disponibili e raccomandati. Le parti di ricambio sono nuove o funzionalmente equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni. Le parti sostituite 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.

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. La riparazione o sostituzione di qualsiasi parte di ricambio o materiale di consumo è responsabilità del cliente. Potrebbero valere alcune eccezioni; contattare HP per ulteriori informazioni. Per maggiori dettagli consultare la sezione "Copertura" a pagina 6.

Caratteristiche e specifiche (continua)

AGGIORNAMENTI FIRMWARE PER PRODOTTI SELEZIONATI

Gli aggiornamenti del firmware HP sono disponibili per i clienti con un accordo attivo che dà diritto all'accesso a tali aggiornamenti. Nell'ambito di questo servizio, il cliente ha il diritto di scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti del firmware per i prodotti coperti dal servizio stesso, nel rispetto delle limitazioni di licenza previste dalle attuali condizioni di vendita standard HP. HP potrebbe fornire, installare o assistere nell'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.

CARATTERISTICHE OPZIONALI DEL SERVIZIO

- **Trattenimento supporti difettosi⁶:** questa opzione consente di trattenere le unità disco rigido o le unità SSD/flash difettose che non si desidera cedere a causa di dati riservati eventualmente contenuti in essi. Tutte le unità idonee facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.
- **Supporto hardware entro il giorno lavorativo successivo Travel⁶:** il servizio propone ai professionisti impegnati in trasferte di lavoro una soluzione di supporto hardware per i loro dispositivi portatili HP nuovi. Si tratta di una soluzione semplice e conveniente che estende il supporto a vari Paesi nel mondo dove opera HP. Il servizio di assistenza hardware il giorno lavorativo successivo per viaggiatori è disponibile per determinati prodotti a marchio HP e include, in base alla disponibilità locale, un servizio di risposta il giorno lavorativo successivo (con diagnosi dei problemi in remoto nella lingua locale nei paesi partecipanti) a supporto della risoluzione dei problemi relativi all'hardware. L'assistenza è fornita durante i giorni e gli orari lavorativi standard del paese/area geografica locale.

Specifiche di erogazione del servizio

I dispositivi gestiti da HP saranno dotati di un client software installato manualmente o in fabbrica per raccogliere informazioni correlate al dispositivo, mentre i contenuti non verranno acquisiti. I dati relativi al numero di serie dell'hardware saranno acquisiti per identificare il dispositivo sui sistemi interni di HP e per favorire la risoluzione dei problemi. HP Active Care 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.

FINESTRA DI COPERTURA

La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto. Un rappresentante autorizzato di HP si recherà in loco per la copertura del dispositivo principale oppure utilizzerà strumenti da remoto per le periferiche coperte dal servizio durante la finestra di copertura per avviare il servizio di manutenzione hardware

Specifiche di consegna (continua)

entro l'intervallo di risposta appropriato dopo la ricezione e la conferma della richiesta di intervento da parte di HP. Le chiamate ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate al momento dell'effettuazione e confermate il giorno di copertura successivo; il servizio sarà erogato entro l'intervallo di risposta appropriato. Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare l'ufficio vendite locale HP.

OPZIONI DI LIVELLO DI SERVIZIO

Per ulteriori informazioni sulla disponibilità e sulla copertura del servizio, contattare l'ufficio vendite locale HP.

TEMPO DI RISPOSTA PER L'INTERVENTO ON-SITE

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. Il tempo di risposta on-site ha inizio quando la prima chiamata viene ricevuta e confermata da HP e termina quando il rappresentante autorizzato HP arriva presso la sede del cliente, o quando HP stabilisce che l'evento segnalato non richiede attualmente un intervento on-site. Per i servizi Solution Care Pack, qualsiasi periferica (come monitor, tastiere, mouse, docking station, cuffie e così via) sarà riparata o sostituita da remoto, in base alle circostanze. Le tempistiche di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono essere anche il giorno successivo compreso nella finestra di copertura.

GESTIONE DELLA PROCEDURA DI ESCALATION

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 dell'incidente, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.

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 commerciale. 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 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 tramite password
- uno strumento basato sul web per l'invio di domande direttamente a HP. Questo strumento consente una rapida soluzione 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, inclusi gli eventi inviati telefonicamente.
- 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.

Specifiche di consegna (continua)

SOLUZIONE DI SUPPORTO ELETTRONICO DA REMOTO

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, per una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente. I tecnici HP utilizzeranno l'accesso al sistema da remoto solo con l'autorizzazione del cliente.

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, 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. Il lavoro fino al completamento può non essere applicabile al supporto on-site fornito per prodotti desktop, mobile e consumer. HP determina la soluzione conclusiva di tutti i guasti segnalati.

COPERTURA

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. 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 adattatore di alimentazione CA.

I servizi HP Care Pack con questa limitazione di copertura non coprono i monitor HP esterni. 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 Solution Care Pack, i Solution Service coprono l'unità base per questo servizio e 6 periferiche supportate da HP collegate all'unità base, tra cui, a titolo di esempio, un massimo di 2 monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiera wireless e cuffie HP. Per rientrare all'interno di Solution Care Pack, le periferiche devono essere acquistate contestualmente al computer di base.

Le docking station o i replicatori di porte HP sono coperti nel Paese in cui è stato acquistato il servizio HP Care Pack, non al di fuori dei confini del Paese di acquisto.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet e altre forniture, così come dispositivi di manutenzione e non HP, non sono coperti da questo servizio. Le batterie di PC commerciali HP mobili sono coperte per un massimo di tre anni. Per ulteriori informazioni, consultare "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" (Garanzie per le batterie dei notebook aziendali) su [hp.com](https://www.hp.com).

Specifiche di consegna (continua)

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere richiesto un percorso di aggiornamento. Gli aggiornamenti per i ricambi o componenti fuori produzione potrebbero, in alcuni casi, comportare costi aggiuntivi. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i Paesi, ciò in base alle capacità di supporto locali.

REQUISITI DEI DISPOSITIVI

I dispositivi HP Active Care devono essere PC prodotti da HP che soddisfano i seguenti requisiti:

- spediti il o a partire dal 1° gennaio 2021
- sistema operativo Windows 10 1703 o versione successiva, solo edizioni Pro, Enterprise o Education; Le edizioni Windows 10 Home non sono supportate da questa funzionalità.

REQUISITI PRELIMINARI DEL DASHBOARD HP TECHPULSE

Questa funzionalità è supportata solo in HP TechPulse Windows Application (Setup.exe) versione 3.20.495 e successiva.

- Per istruzioni sull'utilizzo e sulla configurazione del dashboard HP TechPulse, consultare la guida all'onboarding all'indirizzo hp.com/active-care.
- Se nel dispositivo non è integrato HP TechPulse Persistence, il software HP TechPulse può essere scaricato all'indirizzo hpdaas.com/software.

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.

REGISTRAZIONE DI HP CARE PACK

Questo servizio è fruibile solo dopo la corretta registrazione dell'HP Care Pack. Le informazioni sulle modalità di accesso al dashboard HP TechPulse saranno fornite nell'e-mail ricevuta durante la procedura di registrazione del Care Pack. Se non si fornisce un indirizzo e-mail valido per la persona che accederà al servizio, tale servizio potrebbe non essere disponibile o subire ritardi.

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 ad HP, per consentire l'erogazione del servizio.

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Tramite le impostazioni predefinite del cliente è ora possibile inviare avvisi predittivi ai dispositivi degli utenti finali e creare ticket di assistenza direttamente da tali dispositivi. Se il cliente lo desidera, è disponibile un dashboard per la gestione del parco dispositivi.

I requisiti di accesso e onboarding del dashboard HP TechPulse sono i seguenti:

- utilizzare HP TechPulse 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 i dispositivi seguendo le istruzioni fornite da HP
- inviare una richiesta per l'aggiunta o la rimozione di utenti e dispositivi gestiti
- garantire la conformità ai requisiti di licenza delle applicazioni software
- risolvere i problemi di supporto più comuni per gli utenti finali prima di delegarli all'assistenza HP

Specifiche di consegna (continua)

- eseguire il rollback degli aggiornamenti del sistema operativo in caso di errore
- autorizzare i partner ad accedere all'account o a gestirlo, se necessario

Sui dispositivi registrati in HP Active Care sarà automaticamente installato un client software per l'avvio del servizio. File e contenuti non saranno acquisiti. I dati relativi al numero di serie dell'hardware saranno acquisiti per identificare il dispositivo sui sistemi interni di HP e per favorire la risoluzione dei problemi. HP Active Care 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. Accettare la raccolta di dette informazioni da parte di HP come parte dell'erogazione del servizio. Se non si desidera fornire tali informazioni ad HP, il servizio non potrà essere erogato come previsto.

Nel caso in cui le responsabilità specificate non vengano rispettate, HP (a) non avrà l'obbligo di erogare i servizi descritti oppure (b) potrà erogare tali servizi a carico del cliente in base alle tariffe vigenti per tempistiche e materiali.

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP devono attivare il prodotto hardware oggetto di supporto entro 10 giorni dall'acquisto del presente servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nell'HP Care Pack o nel documento email fornito da HP, o come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto cambi ubicazione, l'attivazione e la registrazione (o l'adeguata modifica alla registrazione HP esistente) dovranno essere effettuate entro 10 giorni dalla data della suddetta variazione.

Si consiglia vivamente di utilizzare una soluzione di supporto remoto HP, con una connessione sicura ad HP per garantire i tempi di risposta on-site relativamente all'hardware. Il cliente deve fornire tutte le risorse necessarie, in base alle note di rilascio della soluzione HP di supporto da remoto, per poter consentire la fornitura del servizio e delle opzioni. Una volta installata la soluzione HP di supporto da remoto, il cliente dovrà anche inserire al suo interno i propri dati di contatto, che HP utilizzerà per rispondere a un guasto del dispositivo. Contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su requisiti, specifiche ed esclusioni.

Su richiesta, il cliente è tenuto a supportare gli sforzi di risoluzione dei problemi da remoto di HP, tramite le seguenti azioni:

- 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 idoneità per il supporto
- avviare test autodiagnostici, installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi

Specifiche di consegna (continua)

- installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente
- eseguire altre attività ragionevoli per consentire a HP di identificare o risolvere i problemi, se richiesto da HP.

Il cliente è responsabile dell'installazione tempestiva degli aggiornamenti firmware critici installabili dal cliente stesso, nonché delle parti e dei prodotti sostitutivi Customer Self Repair (CSR) forniti al cliente.

Nel caso in cui vengano inviati componenti CSR o prodotti sostitutivi per risolvere un problema, il cliente è responsabile della restituzione della parte o del prodotto difettoso entro i tempi stabiliti 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.

Il cliente è responsabile della sicurezza delle proprie informazioni proprietarie e riservate e della cancellazione sicura dei dispositivi o della corretta rimozione dei dati dai prodotti che possono essere sostituiti e restituiti ad HP durante il processo di riparazione. Per ulteriori informazioni su queste responsabilità, incluse quelle delineate nella HP Media Sanitization Policy e nella Media Handling Policy for Healthcare Customers, consultare hp.com/go/mediahandling.

TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI⁶ (FUNZIONALITÀ OPZIONALE)

Con l'opzione di copertura ai sensi del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, è responsabilità del cliente:

- mantenere il controllo fisico dei dischi o delle unità SSD/flash, in qualsiasi momento; HP non è responsabile dei dati contenuti nei dischi o nelle unità SSD/flash.
- garantire che i dati riservati presenti nei dischi o nelle unità SSD/Flash conservati vengano distrutti o rimangano ben custoditi
- fornire ad HP i dati identificativi di ciascun disco o unità SSD/flash trattenuta ai sensi del presente servizio, e compilare un documento fornito da HP in cui attesta il trattenimento dei dischi o delle unità SSD/flash
- distruggere i dischi o le unità SSD/Flash trattenuti e/o verificare che questi non siano nuovamente posti in uso
- smaltire tutti i dischi o le unità SSD/flash trattenuti in ottemperanza alle leggi e normative ambientali vigenti.

Per i dischi o le unità SSD/flash forniti al cliente da HP come prodotti in prestito, a noleggio o in leasing, il cliente deve prontamente restituire i dischi o le unità SSD/flash sostitutivi alla scadenza o al termine del supporto con HP. Il cliente è il solo responsabile della rimozione di tutti i dati riservati prima della restituzione di tali dischi o unità SSD/flash in prestito, a noleggio o in leasing ad HP, e HP non potrà essere ritenuta responsabile della garanzia di riservatezza o privacy di qualsiasi dato riservato memorizzato su tali dischi o unità SSD/flash.

Specifiche di consegna (continua)

SUPPORTO ON-SITE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO PER LE TRASFERTE (FUNZIONALITÀ OPZIONALE)

La copertura per viaggi è disponibile nelle principali aree geografiche del mondo, con un elenco di Paesi/aree geografiche in continua espansione. Un elenco dettagliato è disponibile [qui](#). L'elenco fornisce informazioni in merito alla disponibilità geografica del supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte, incluse le opzioni di trattenimento dei supporti difettosi. L'elenco delle località geografiche/Paesi è soggetto a modifiche senza preavviso.

HP consiglia di verificare sul [sito web](#) la copertura per le trasferte prima di intraprendere un viaggio.

Quando il cliente si trova in una di tali località, fuori dal Paese in cui è stato acquistato il prodotto, HP:

- fornirà il numero di telefono dell'HP Global Solution Center per il paese o località geografica pertinente, disponibile [qui](#)
- accetterà le chiamate dal paese o dalla località geografica di trasferta, provenienti dal cliente o dall'help desk dell'azienda del cliente
- eseguirà la diagnosi relativa al livello di malfunzionamento dell'hardware
- organizzerà il servizio di intervento il giorno lavorativo successivo presso il luogo indicato dal cliente nei paesi o nelle località geografiche partecipanti o procederà con la consegna di un ricambio, secondo necessità
- fornirà le parti necessarie per la riparazione in conformità con le specifiche hardware, a condizione che tali parti siano disponibili nella località di trasferta.

Limitazioni del servizio

HP Active Care non è stato formulato per garantire la conformità con gli standard HIPAA. Le aziende soggette alle regole in materia di privacy di HIPAA non devono affidarsi a HP Active Care per soddisfare tali requisiti.

LIMITAZIONI DEL SERVIZIO PREDISPOSTO PER HP TECHPULSE

Le limitazioni di questo servizio riguardano la funzionalità di generazione automatica di ticket solo per il disco rigido e la batteria. Per tutti gli altri problemi, nel dashboard è disponibile una funzione di creazione di richieste di assistenza di tipo reattivo per agevolare la risoluzione dei problemi direttamente con il nostro team di assistenza clienti.

REQUISITI DI SISTEMA

Computer dotati di Windows 8,1 o Windows 10.



Limitazioni del servizio (continua)

FORNITURA 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. Tra questi può rientrare la consegna, tramite corriere, di parti di ricambio CSR o di un intero prodotto in sostituzione. 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.

ESCLUSIONI DA HP ACTIVE CARE

- Backup, recupero dati e supporto per sistemi operativi, altro software e dati.
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Supporto per problemi relativi alla rete.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite da HP.
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi richiesti a causa di manipolazione o uso improprio del prodotto.
- Servizi richiesti a causa di tentativi non autorizzati di installare, riparare, revisionare o modificare l'hardware, il firmware o il software.

MASSIMO CICLO DI VITA SUPPORTATO/MASSIMO UTILIZZO

Le parti e i componenti che hanno raggiunto il limite di utilizzo 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.

LIMITAZIONE AL TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

Il servizio di trattenimento dei supporti difettosi è applicabile unicamente a unità disco rigido o unità SSD/flash idonee sostituite da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di unità disco rigido o unità SSD/flash non difettose.

Le unità SSD/flash definite da HP come componenti di consumo e/o che hanno superato il limite di utilizzo e/o ciclo di vita massimo supportato, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non sono coperte dall'opzione del servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

I tassi di guasti di unità disco rigido o unità SSD/flash sono costantemente monitorati: HP si riserva il diritto di annullare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di credere che il cliente stia facendo un uso eccessivo del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, come nei casi in cui la sostituzione delle unità disco rigido o unità SSD/flash difettosi supera i tassi di guasti standard del sistema coinvolto.

HP non è soggetta ad alcun obbligo rispetto ai contenuti o alla distruzione di qualsiasi unità disco rigido o unità SSD/flash trattenuta dal cliente o inviata ad HP dal cliente. Salvo diversa indicazione nelle condizioni di vendita standard correnti di HP o nella scheda tecnica, in nessuna circostanza HP, le sue consociate, i suoi subappaltatori o i suoi fornitori possono essere ritenuti responsabili per danni incidentali, speciali o consequenziali derivanti dalla perdita o dall'utilizzo inappropriato dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

Limitazioni del servizio (continua)

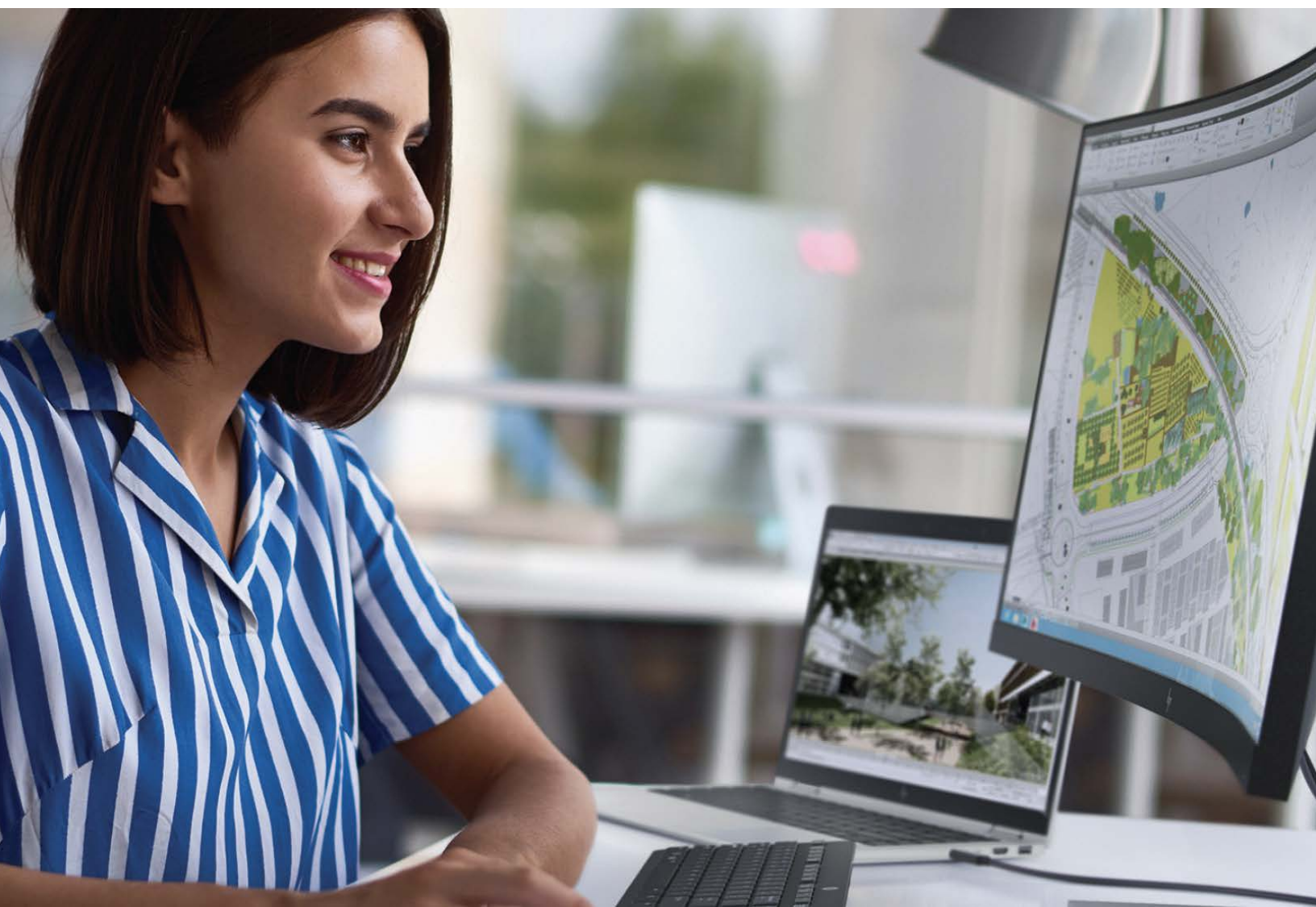
LIMITAZIONE ALLA PROTEZIONE PER TRASFERTE

Il cliente è tenuto a restituire l'unità guasta al paese di acquisto originale qualora un qualsiasi intervento di riparazione, richieda la sostituzione del dispositivo. La sostituzione dell'intera unità non è disponibile al di fuori del Paese di acquisto originale per questo servizio. La copertura per viaggi è limitata alle riparazioni on-site dell'unità originale.

Quando il cliente viaggia al di fuori del Paese in cui ha acquistato il prodotto, i servizi di assistenza descritti saranno forniti solo se la località geografica/Paese dove il servizio è richiesto ed erogato è presente nell'elenco relativo ai Paesi/località geografiche inclusi in una tabella disponibile [qui](#). I servizi nell'ambito dell'accordo non sono disponibili in Paesi/località geografiche non elencati nella tabella. Livelli di servizio inferiori potrebbero, tuttavia, essere forniti in alcune località supplementari non incluse nella tabella.

Se le parti necessarie per la riparazione, specialmente quelle specifiche del Paese o specifiche della lingua, non sono disponibili, il cliente dispone delle seguenti opzioni:

- posticipare la richiesta di servizio finché il cliente non avrà fatto ritorno nel paese in cui ha acquistato il prodotto
- accettare la riparazione di una parte difettosa di un paese diverso con una parte locale (ad esempio, la tastiera inglese/americana).



Limitazioni del servizio (continua)

Componenti specifici per lingua e Paese, quali tastiere inglesi non internazionali, tastiere non in lingua locale o componenti per l'alimentazione elettrica specifici di un determinato Paese non sono in genere disponibili a livello internazionale e non sono coperti dai termini dell'accordo, ad eccezione del territorio compreso all'interno delle frontiere del Paese d'origine.

I servizi richiesti al di fuori del Paese di acquisto di origine sono limitati esclusivamente alle unità base. I servizi relativi a monitor esterni sono forniti solo nel Paese di acquisto di origine, nel caso in cui sia stata anche acquistata tale copertura supplementare. La docking station o il replicatore di porte sono idonei per la copertura nel Paese in cui il servizio HP Care Pack è stato acquistato, ma non sono coperti in caso di viaggio al di fuori del Paese di acquisto.

Gli articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.

LIVELLO DI GRAVITÀ DELL'INCIDENTE

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.

Nota: per eventi ricevuti tramite soluzioni HP di supporto da remoto, HP contatterà il cliente, chiedendogli di definire la gravità dell'incidente e organizzando l'accesso al sistema prima di poter dare inizio ai tempi di risposta per l'intervento on-site sull'hardware. Gli impegni per i tempi di risposta on-site del supporto hardware possono variare a seconda della gravità dell'evento. Il cliente stabilisce il livello di gravità dell'incidente.

Gravità 1	Guasto critico con indisponibilità dei sistemi	Indisponibilità dell'ambiente di produzione; indisponibilità/rischio grave del sistema o dell'applicazione di produzione; danneggiamento/perdita o rischio relativo ai dati; attività aziendale gravemente compromessa; problemi di sicurezza.
Gravità 2	Guasto critico con compromissione parziale dei sistemi	Ambiente di produzione seriamente limitato; interruzione/compromissione del sistema o dell'applicazione di produzione; rischio di ripetizione del guasto; impatto significativo sulle attività aziendali.
Gravità 3	normale	Sistema non di produzione (ad esempio di test) indisponibile o parzialmente compromesso; sistema o applicazione di produzione parzialmente compromessi ma è stata adottata una soluzione alternativa; la funzionalità persa non è di tipo critico; impatto limitato sulle attività.
Gravità 4	bassa	Nessun impatto sull'attività o sugli utenti.

Limitazioni del servizio (continua)

ZONE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

I tempi di risposta on-site per supporto hardware sono unicamente applicabili a siti ubicati entro un raggio di 160 km dal centro assistenza HP designato. I tempi di risposta per i siti ubicati a oltre 160 km dal centro assistenza HP designato avranno tempi di risposta diversi, come mostrato nella tabella sottostante. Le distanze indicate possono variare per l'assistenza on-site.¹ Per ulteriori informazioni, contattare l'ufficio vendite HP di zona.

0-160 km	Intervento on-site il giorno successivo di copertura
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

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. I Care Pack degli HP Solution Service devono essere acquistati al momento dell'acquisto dell'hardware e tutti insieme per rientrare nei termini e nelle condizioni della soluzione. Contattare il rappresentante commerciale o il partner di canale HP di zona per ordinare il servizio HP di supporto hardware on-site o per richiedere ulteriori informazioni.

Termini e condizioni

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

CONSULTARE I TERMINI E LE CONDIZIONI DI HP TECHPULSE.

Consultare i [termini e condizioni](#) completi di HP TechPulse.

Un white paper tecnico e sulla sicurezza di HP TechPulse è disponibile [online](#).

Gli obiettivi del livello di servizio forniti dal rivenditore HP o dal responsabile commerciale HP conterranno i termini e le condizioni previsti. HP Active Care con HP TechPulse non può essere rivenduto o ceduto a un'altra azienda.

Per ulteriori informazioni su HP Active Care, consultare il sito di HP Active Care all'indirizzo hp.com/active-care.

Per ulteriori informazioni

Per i dettagli, contattare il rappresentante commerciale o il partner di canale HP di zona oppure visitare il sito hp.com/go/pcandprintservices.

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

Condividete questo documento con i colleghi



1. I livelli di servizio e i tempi di riposta di HP Care Pack possono variare a seconda della regione geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, consultare hp.com/go/cpc. I servizi HP sono regolati dalle condizioni e dai termini HP applicabili, 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.

2. La disponibilità del supporto remoto varia in base al Paese e all'area geografica.

3. Se il servizio di trattenimento dei supporti difettosi viene acquistato insieme a HP Active Care, tutte le unità disco rigido sostituite saranno trattenute dal cliente.

4. HP Active Care richiede l'installazione di HP TechPulse. I clienti devono scaricare manualmente l'app HP TechPulse per Windows alla pagina www.hpdaas.com/software o fornire il consenso al momento del primo avvio dell'hardware, che consente a HP di installare HP TechPulse per raccogliere informazioni relative al dispositivo. HP Services Scan viene fornito su specifici dispositivi commerciali HP tramite Windows Update e verificherà i diritti in ogni dispositivo hardware per determinare se è stato acquistato un servizio abilitato per HP TechPulse, quindi scaricherà automaticamente il software applicabile. Per disabilitare questa funzionalità, seguire le istruzioni alla pagina <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse è una piattaforma di telemetria e analytics che fornisce dati critici su dispositivi e applicazioni e non è venduta come servizio autonomo. La piattaforma HP TechPulse rispetta i rigorosi requisiti del GDPR in materia di privacy ed è certificata in base agli standard ISO27001, ISO27701, ISO27017 e SOC2 Type2 per la sicurezza delle informazioni. È necessario l'accesso a Internet con una connessione al dashboard TechPulse. Per i requisiti di sistema completi, visitare <http://www.hpdaas.com/requirements>.

5. Il servizio include fino a sei periferiche tra cui docking station, monitor, tastiere, cuffie e mouse da remoto, oltre all'assistenza on-site per la copertura dei dispositivi principali.

6. Venduto a parte o come funzionalità aggiuntiva.

© Copyright 2020, 2023 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse 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.

4AA7-8543ITE, 14 settembre 2023.