

# Scheda tecnica di HP Premium Support

La scheda tecnica si riferisce ad HP Premium Support, assistenza onsite entro il giorno lavorativo successivo e HP Onsite Care.



## Una risposta rapida degli esperti, là dove serve

Riprendete subito il lavoro con HP Premium Support, il servizio che risolve la maggior parte dei problemi da remoto con tassi di risoluzione al primo tentativo dell'85%<sup>1</sup> durante l'orario di lavoro standard. Se fosse necessaria una riparazione fisica, un esperto di HP sarà inviato presso la sede del cliente per una risoluzione rapida.<sup>2</sup>

## Principali caratteristiche del servizio

- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Componenti e materiali sostitutivi inclusi
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati

## Vantaggi del servizio

- Maggiore uptime dei dispositivi
- Flessibilità per soddisfare specifiche esigenze di assistenza
- Comodo supporto on-site e da remoto da parte di esperti qualificati

# Caratteristiche del servizio

## ASSISTENZA E DIAGNOSI DEI PROBLEMI DA REMOTO

---

Il metodo migliore per contattare HP è 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 24x7 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.<sup>3</sup> 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.<sup>3</sup>

## 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.
- Uno strumento web (visitare <https://support.hp.com> e scegliere la scheda "Business Support") per inviare domande direttamente ad 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 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 gli incidenti relativi all'hardware coperto dal servizio non risolvibili da remoto, HP metterà in campo ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire assistenza il giorno lavorativo successivo. 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 essere incluse 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 per l'intervento on-site	Dopo aver confermato la ricezione del ticket e aver programmato l'assistenza on-site, un rappresentante HP risponderà on-site alla richiesta di assistenza.
Tempo di riparazione per l'intervento on-site	HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, a riportare l'hardware coperto dal servizio a una condizione operativa entro un periodo di tempo specificato dalla richiesta iniziale di assistenza ad HP Solution Center.

#### TEMPO DI EROGAZIONE

Il tempo di erogazione di questo servizio è compreso tra tre e cinque giorni lavorativi dalla ricezione e dalla conferma del dispositivo segnalato per le località idonee, ad eccezione dei casi di guasti intermittenti e mancata disponibilità delle parti, fattori che potrebbero richiedere un tempo di riparazione prolungato. Il tempo di erogazione del servizio da tre a cinque giorni lavorativi non è disponibile in tutte le aree geografiche e può essere superiore al di fuori delle aree metropolitane. Questo servizio include la risposta il giorno lavorativo successivo.<sup>3</sup>

#### 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 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 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.

Gli articoli di consumo, inclusi a titolo esemplificativo supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet PC e altre forniture, così come i dispositivi non HP, non sono coperti da questo servizio. Le batterie di PC portatili business HP sono coperte per un massimo di tre anni. Per maggiori dettagli, cercare "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" nel sito [hp.com](http://hp.com). Le docking station saranno coperte dal servizio nel caso in cui laptop, docking station e HP Care Pack verranno acquistati nello stesso momento e all'interno dello stesso ordine o fattura del cliente.

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

## RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

---

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. Nel caso in cui un prodotto coperto venga trasferito in un altro Paese, sarà necessario effettuare la registrazione (o un adeguamento alla registrazione HP esistente) entro 10 giorni dal trasferimento.

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.

## ESCLUSIONI DEL SERVIZIO HP PREMIUM SUPPORT

---

- Backup, ripristino e supporto sui 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 connessi 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.
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente.

## DURATA MASSIMA SUPPORTATA/UTILIZZO MASSIMO SUPPORTATO

---

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 impreveduti in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del computer.<sup>3,4</sup> 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 mette a disposizione due comodi metodi, onsite e offsite, 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](#).

### 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<sup>3,4,5</sup>. Questa opzione consente al cliente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash che non vuole restituire a causa dei dati sensibili che potrebbero contenere. Tutte le unità idonee facenti parte del sistema devono essere coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio 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.<sup>6</sup> 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.<sup>3,4</sup> Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di assistenza Travel](#).

## SOLUTION CARE PACK

Aggiunge la copertura fino a 6 accessori correlati al PC per il supporto completo degli strumenti di produttività.<sup>3,6</sup> Se è stato acquistato l'HP Solution Care Pack, i servizi coprono l'unità base di questo servizio e fino a 6 periferiche supportate da HP collegate all'unità base, tra cui, a titolo esemplificativo, fino a 2 monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiere wireless e cuffie HP. Per rientrare all'interno del Solution Care Pack, le periferiche devono essere acquistate contestualmente al computer di base.

# Si applicano termini e condizioni.

Vedere i [termini e condizioni](#) completi del Care Pack.

## Per ulteriori informazioni

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



1. In base ai dati sull'assistenza clienti internazionale HP da 1/2022 a 10/2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support e HP Premium+ Support sono disponibili al momento dell'acquisto del dispositivo. Gli approfondimenti predittivi e il supporto proattivo sono disponibili solo con HP Premium+ Support. Alcune soluzioni HP Workforce richiedono un agente HP Insights per Windows, Mac e Android, disponibile per il download all'indirizzo <https://admin.hp.com/software>. Per un elenco completo dei requisiti di sistema e dei servizi che richiedono l'agente, consultare <https://admin.hp.com/requirements>. L'agente raccoglie i dati di telemetria e di analisi dei dispositivi e delle applicazioni per l'integrazione nella piattaforma Workforce Experience e non è in vendita come servizio autonomo. È richiesto l'accesso a Internet con connessione alla piattaforma Workforce Experience. 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.

3. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare in base all'ubicazione geografica.

4. In vendita separatamente o come caratteristica 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. I servizi HP sono regolati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti 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.

5. Qualora venga acquistato il servizio di trattenimento dei supporti difettosi, le unità difettose saranno trattenute dal cliente.

6. Il servizio HP di estensione della durata dei dispositivi è destinato 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.