

Scheda tecnica di HP Premium+ Support

La scheda tecnica si riferisce ad HP Premium+ Support e ad HP Active Care



Copertura predittiva migliorata

Limitate le interruzioni con HP Premium+ Support, un servizio smart che segnala i potenziali problemi dei dispositivi utilizzando approfondimenti predittivi basati sull'intelligenza artificiale, automazione e assistenza proattiva 24/7 per assicurare diagnosi e riparazione rapide, ovunque vi porti il lavoro.^{1,2}

HP Premium+ Support offre inoltre diagnosi e risoluzione accelerate dei problemi per rendere operativi gli utenti in tempi brevissimi. Gli avvisi pop-up sui dispositivi degli utenti finali e la generazione automatica dei ticket riducono al minimo le interruzioni: il ticket di riparazione può essere aperto non appena l'utente finale o l'amministratore IT rilevano il problema. Le riparazioni vengono programmate in base alla disponibilità dell'utente o dell'amministratore.

HP Premium+ Support è offerto sulla maggior parte dei desktop, notebook, Chromebook e sistemi RPOS (Retail Point-of-Sale) di HP.

Principali caratteristiche del servizio

- Gli approfondimenti predittivi basati sull'intelligenza artificiale identificano i problemi prima che impattino 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

- Riduzione dei tempi di inattività grazie a processi di risposta rapidi
- Risoluzione rapida dei problemi degli utenti
- PC sempre operativi, ovunque vi porti il lavoro
- Pratica assistenza on-site da parte di un rappresentante qualificato

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

ASSISTENZA E DIAGNOSI DEI PROBLEMI 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 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 24/7, ad esclusione dei giorni di chiusura di HP.² 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 le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto. L'assistenza è disponibile 24x7 dal lunedì alla domenica.

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.

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:** dietro richiesta del cliente, HP può installare gli aggiornamenti del firmware critici non installabili dal cliente, consigliati dalla divisione prodotti HP per l'installazione immediata sui prodotti hardware coperti dal servizio.

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 chiave; tali informazioni consentiranno ai tecnici HP di diagnosticare e risolvere eventuali 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 essere incluse anche il giorno successivo compreso nella finestra di copertura.

LIVELLO DI 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	DEFINIZIONE
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.

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; spetta al cliente attuare 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. 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.

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.

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

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

Gen11+ (e alcuni dispositivi G10) a partire dal 2024	HP Services Scan (HPSS) è preinstallato nell'immagine standard di HP per i dispositivi del 2024. HPSS verifica periodicamente la presenza dei diritti per HP Premium+ Support 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 questa 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 .
--	--

Dispositivi 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 per HP Premium+ Support 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.
Dispositivi 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 del dispositivi 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 per HP Premium+ Support 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. 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.

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 impreveduti in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del PC.^{2,3} 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, offsite e onsite, 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.^{2,3,4} 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 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.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.^{2,3} 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.^{3,5} 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. 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.
2. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare a seconda della posizione geografica.
3. 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. 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.
4. Se si acquista il Trattenimento dei supporti difettosi, le unità difettose potranno essere conservate dal cliente.
5. Servizio disponibile per desktop, workstation, workstation portatili e determinati notebook appartenenti di tipo business.
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 e gli aggiornamenti della piattaforma.

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 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.