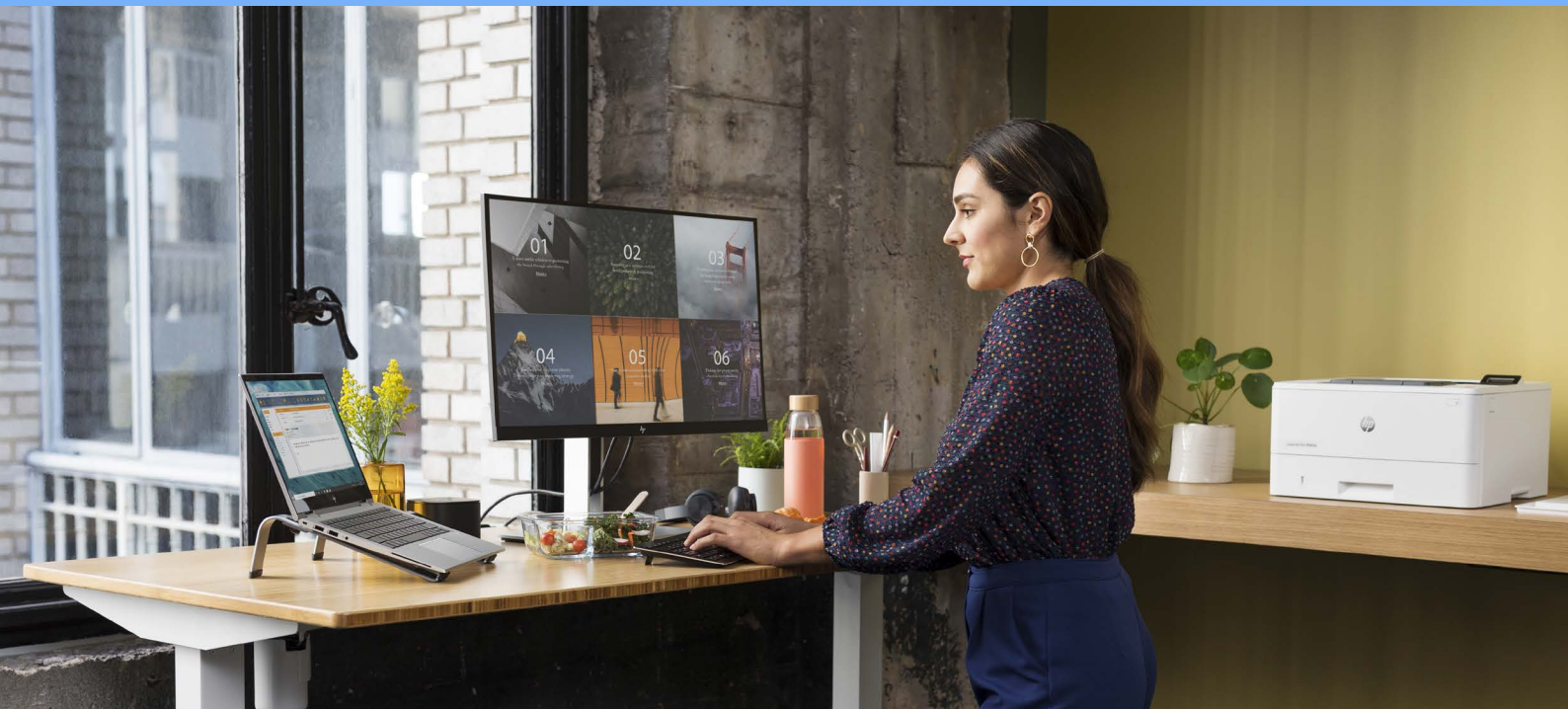


# HP Onsite Care

## HP Personal Systems Care Pack Services



### Vantaggi del servizio

- Supporto break-fix di qualità
- Maggiore uptime dei dispositivi
- Flessibilità per soddisfare specifiche esigenze di servizio
- Comodo supporto on-site da parte di esperti qualificati

### Principali caratteristiche del servizio

- Diagnosi dei problemi e supporto da remoto
- Supporto hardware on-site (parti di ricambio e manodopera inclusi)
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati

### Panoramica del servizio

HP Onsite Care offre opzioni di assistenza e supporto dei dispositivi per ripristinare la produttività dei dipendenti, con loro grande soddisfazione<sup>1</sup>. Espandete fino a 5 anni la protezione dei dispositivi HP con il supporto IT per la riparazione dei problemi hardware senza costi aggiuntivi. Ripristinate la produttività dei dipendenti ovunque lavorino con il supporto IT da remoto, il cui scopo è risolvere i problemi dei dispositivi con l'85% di risoluzioni al primo tentativo<sup>1,7</sup>. Per un ripristino più rapido della produttività, un tecnico qualificato HP verrà inviato presso la vostra sede aziendale per correggere il problema.

### Caratteristiche e specifiche

#### ASSISTENZA E DIAGNOSI DEI PROBLEMI DA REMOTO

Dopo aver ricevuto e confermato la chiamata, HP inizierà a isolare, identificare e risolvere il problema hardware. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on-site, HP eseguirà una diagnosi tramite supporto elettronico da remoto o altri mezzi disponibili per accedere ai prodotti coperti dal servizio. HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per il firmware e i ricambi CSR (Customer Self Repair) installabili dal Cliente.

I casi che riguardano hardware coperto dal servizio possono essere segnalati ad HP telefonicamente o tramite il sito Web, in base alla disponibilità locale, o come evento di segnalazione automatizzata sulle apparecchiature con soluzioni HP di supporto elettronico da remoto 24x7. HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando la chiamata, assegnando un ID caso e comunicandolo al cliente. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

## SUPPORTO HARDWARE ON-SITE

Per i guasti hardware che non possono essere risolti da remoto, un rappresentante autorizzato HP fornirà supporto tecnico on-site sui prodotti hardware coperti da garanzia, per riportarli in condizioni operative. HP avrà la facoltà di decidere se sostituire i prodotti HP anziché effettuarne la riparazione. I prodotti e i componenti sostitutivi sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti al nuovo. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP. Una volta arrivati, i rappresentanti forniranno il servizio on-site fino alla 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 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.
- **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.

## MATERIALI E PARTI DI RICAMBIO

HP fornirà materiali e parti di ricambio sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto 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.

## 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 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 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

### PROTEZIONE DAI DANNI ACCIDENTALI

Con il servizio opzionale di protezione da danni accidentali, i dispositivi vengono riparati o sostituiti quando si verificano danni imprevisti in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del computer. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio di protezione da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni del servizio". Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese; contattate il rappresentante HP di zona.<sup>1,2</sup>

## 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>1,2,3</sup>. 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 oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

## SUPPORTO PER LE TRASFERTE

Estendendo il servizio con la copertura Travel, potete ridurre il downtime quando si verificano problemi utilizzando il supporto on-site e telefonico in lingua locale in 110 Paesi del mondo.

La copertura Travel è disponibile nelle principali aree geografiche del mondo, con un elenco di Paesi/località geografiche in continua espansione. L'elenco completo è disponibile [qui](#). Questo elenco fornisce informazioni in merito alla disponibilità geografica del supporto hardware entro il giorno lavorativo successivo per le trasferte, incluse le opzioni di protezione da danni accidentali e 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/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 on-site presso il luogo indicato dal cliente nel Paese/località geografica partecipante o procederà alla consegna di una parte di ricambio, secondo necessità
- Fornirà i componenti necessari per la riparazione in base alle specifiche hardware, a condizione che tali componenti siano disponibili nella località della trasferta.

## SOLUTION CARE PACK

Aggiungete la copertura per la riparazione o la sostituzione di un totale di sei periferiche (incluso un massimo di due display) acquistando le periferiche contestualmente a desktop, workstation, workstation mobili e specifici notebook commerciali HP<sup>1,5</sup>

## Specifiche di erogazione del servizio

### 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.

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 esemplificativo, 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 manutenibili dall'utente 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, consultate "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" (Garanzie per le batterie dei notebook aziendali) su [hp.com](http://hp.com).

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.

### FINESTRA DI COPERTURA

La finestra di copertura specifica le tempistiche di erogazione dei servizi descritti, on-site o da remoto. Il servizio è disponibile dalle 08:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, escluse le festività HP (la copertura può variare in base all'area geografica)<sup>1</sup>.

Un rappresentante autorizzato HP si reca on-site, durante la finestra di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware entro il tempo di risposta appropriato dopo la ricezione e l'accettazione della chiamata 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.

### TEMPO DI RISPOSTA ON-SITE

Per i guasti dell'hardware coperto dal servizio non risolvibili da remoto, HP metterà in campo ogni sforzo ragionevole commercialmente per assistere il cliente on-site entro il giorno di copertura successivo. Se specificato come parte dell'offerta, potrebbero essere applicabili altri tempi di risposta on-site. 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. 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. Non tutte le opzioni del livello di servizio sono disponibili per tutti i prodotti o Paesi. Le opzioni del livello di servizio scelte dal cliente saranno specificate nella documentazione di registrazione a sua disposizione. Per ulteriori informazioni sulla disponibilità e sulla copertura del servizio, contattate il referente commerciale HP di zona.

## Gestione delle procedure di escalation

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

## Accesso a informazioni di supporto e servizi elettronici

Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici disponibili in commercio e basati sul Web. 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 basato sul web per l'invio di 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, inclusi gli eventi inviati telefonicamente.
- Knowledge base di HP e di terze parti in cui è possibile cercare e recuperare informazioni su specifici prodotti di terze parti, trovare le risposte alle domande di supporto e partecipare a forum di assistenza. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.

### 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 completamento del lavoro potrebbe richiedere la riparazione del dispositivo onsite qualora non fosse possibile eseguire la diagnosi e la riparazione on-site. HP stabilisce la necessità di riparazione onsite a propria discrezione.

#### RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente deve disporre delle licenze appropriate per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi. Durante l'analisi, HP raccoglierà informazioni chiave sulla configurazione dei sistemi, che consentiranno ai tecnici HP di diagnosticare e risolvere eventuali problemi hardware futuri e completare le riparazioni nel modo più rapido ed efficiente possibile.

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.

Per le opzioni di supporto hardware con tempi di risposta on-site, HP raccomanda vivamente 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. Se il Cliente non implementa l'appropriata soluzione di supporto da remoto HP, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo.

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

Se richiesto da HP, il cliente o un rappresentante autorizzato HP dovrà registrare il prodotto hardware da supportare entro 10 giorni dall'acquisto di questo servizio, seguendo le istruzioni incluse nel Care Pack o nel documento inviato tramite email da HP o come altrimenti indicato da HP. Nel caso in cui un prodotto coperto venga trasferito, è necessario effettuare la registrazione (o un adeguamento alla registrazione esistente HP) entro 10 giorni dal cambiamento.

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.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Il cliente è responsabile di rimuovere tutti i dati personali e/o riservati dal prodotto difettoso prima di restituirlo a una sede designata da HP per la riparazione o la sostituzione. HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto restituito.

Con l'opzione di trattenimento dei supporti difettosi<sup>3</sup>, oltre alle suddette responsabilità, il cliente è tenuto a:

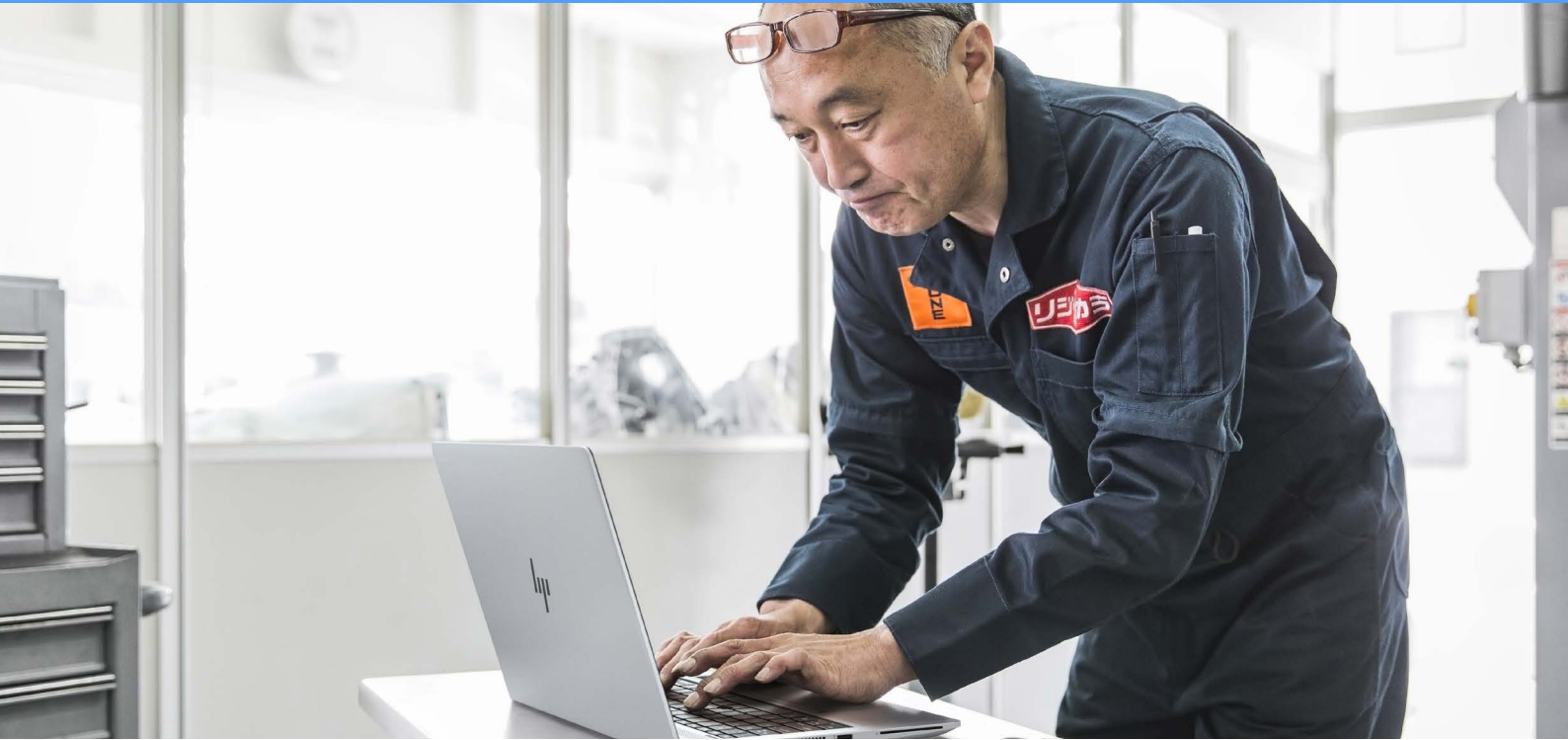
- Rimuovere tutti i dischi rigidi o unità SSD/flash prima di restituire il prodotto difettoso al centro indicato da HP per la riparazione o sostituzione. HP non è responsabile dei dati contenuti nei dischi o nelle unità SSD/flash.

- Assicurarsi che i dati sensibili presenti nei dischi rigidi o nelle unità SSD/flash trattenuti vengano distrutti o rimangano ben custoditi.
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente.
- Fornire ad HP i dati identificativi di ciascun disco o unità SSD/flash trattenuta ai sensi del presente servizio, compilare e restituire ad HP un documento fornito da HP in cui attesta il trattenimento dei dischi o delle unità SSD/flash.
- Distruggere le unità SSD/flash o i dischi rigidi trattenuti e/o verificare che non vengano nuovamente posti in uso.
- Smaltire tutte le unità SSD/flash o i dischi trattenuti in ottemperanza alle leggi e normative ambientali applicabili.

Per i dischi o unità SSD/flash contenenti dati forniti al cliente da HP in prestito, a noleggio o in leasing, il cliente dovrà prontamente restituire i dischi o le unità SSD/flash sostitutivi alla scadenza o al termine del supporto con HP. Il cliente sarà il solo responsabile della rimozione di tutti i dati sensibili prima della restituzione ad HP di tali componenti o prodotti presi in prestito, a noleggio o in leasing.

Per i Care Pack che includono il servizio di protezione da danni accidentali:

- È responsabilità del cliente segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente in modo che HP possa velocizzare la riparazione del sistema. HP si riserva il diritto di negare la riparazione ai sensi del presente programma di copertura per danni ai sistemi derivanti da incidenti segnalati oltre 30 giorni dalla data in cui si sono verificati.
- Per usufruire di questa copertura occorre fornire una spiegazione del luogo e del momento in cui si è verificato l'incidente e una descrizione dettagliata dell'evento e del danno subito dall'unità. La mancata comunicazione di queste informazioni comporterà il rifiuto del rimborso.
- Se sono stati forniti o resi disponibili elementi protettivi come cover, custodie, borse ecc. da utilizzare con il prodotto coperto, il cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali



## Limitazioni 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. Altri metodi di erogazione del servizio possono includere la consegna, tramite corriere, di componenti sostituibili dal cliente, come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti sostituibili dall'utente, o anche un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

HP ha eseguito considerevoli investimenti nell'ambito dell'ingegneria dei prodotti, in modo da consentirne la riparazione da parte del cliente. Il CSR (Customer Self Repair) è una componente chiave dei termini di garanzia di HP. Consente a HP la spedizione di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati da HP come componenti CSR, direttamente presso la sede del cliente, non appena il guasto sia stato confermato. I componenti vengono normalmente spediti da un giorno all'altro, per consentirne la ricezione in tempi più brevi possibile. Il cliente può quindi procedere alla sostituzione dei componenti quando lo ritiene opportuno.

Il CSR "obbligatorio" è parte della garanzia standard associata ad alcuni prodotti. Il CSR è opzionale per i clienti titolari di un HP Care Pack o un accordo contrattuale di assistenza. "Opzionale" significa che il cliente può procedere alla riparazione del prodotto o avvalersi del personale di assistenza HP per la sostituzione senza alcun costo aggiuntivo durante il periodo di copertura del prodotto. Gli accessori esterni e/o le periferiche non sono idonei per il CSR "opzionale".

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.



Le attività indicate di seguito sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Servizi necessari perché il cliente non ha incorporato le correzioni, le riparazioni, le patch o le modifiche fornite da HP.
- Servizi necessari perché il cliente non ha intrapreso azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto maneggiamento o utilizzo del prodotto.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, si rendono necessari a seguito di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, eseguire la manutenzione di o modificare hardware, firmware o software.
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente.

#### LIMITAZIONI DEL SERVIZIO OPZIONALE DI TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

L'opzione del servizio di trattenimento dei supporti difettosi si applica solo alle unità SSD/flash o ai dischi idonei identificati come difettosi da HP durante la diagnosi remota dei problemi. Non si applica ai dischi o alle unità SSD/flash sostituite che non presentano difetti.

Le unità SSD/flash definite da HP come componenti di consumo e/o che hanno superato il limite di utilizzo e/o il 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.

L'incidenza dei guasti delle unità disco viene costantemente monitorata e HP si riserva il diritto di annullare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di ritenere che il cliente abusi del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, come nel caso in cui la sostituzione delle unità disco difettose risulti superiore all'incidenza standard dei guasti del sistema interessato.

HP non riconosce alcun obbligo relativamente ai dati eventualmente presenti nei dischi o nelle unità SSD/flash o alla distruzione di qualsiasi unità SSD/flash o disco trattenuto dal cliente o inviato ad HP dal cliente. Salvo diversa indicazione nelle condizioni di assistenza del singolo ordine inviato ad HP o nella scheda dei dati tecnici, 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 improprio dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.



#### LIMITAZIONI ALLA PROTEZIONE DA DANNI ACCIDENTALI

Il servizio di protezione dai danni accidentali garantisce una protezione contro danni accidentali improvvisi o imprevisti dovuti alla movimentazione, purché l'evento si verifichi durante il normale utilizzo. Non sono coperti i danni dovuti a:

- Normale usura; cambiamento di colore, struttura o finitura; deterioramento graduale; ruggine; polvere o corrosione.
- Incendio, incidente stradale o domestico (nei casi in cui detto incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (incluse, a titolo esemplificativo, le inondazioni) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto.
- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che esulano dalle specifiche HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica non corretta, riparazioni o tentativi di riparazione non autorizzati, modifiche, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite di liquidi dalle batterie, mancato rispetto delle specifiche di manutenzione del produttore (incluso l'uso di detersivi non adeguati).
- Errori di progettazione, costruzione, programmazione o nelle istruzioni del prodotto.
- Attività di manutenzione, riparazione o sostituzione necessarie in seguito a perdite o danni dovuti a cause diverse dall'utilizzo, dalla conservazione e dal funzionamento normali del prodotto in base alle specifiche del produttore e del manuale utente.
- Furto, smarrimento, scomparsa inspiegabile o collocazione errata.
- Perdita o danneggiamento dei dati; interruzione delle attività aziendali.
- Frode (inclusa, a titolo esemplificativo, la comunicazione errata, ingannevole, non corretta o incompleta di come l'apparecchiatura è stata danneggiata).
- Danno estetico al prodotto, accidentale o di altro tipo, ovvero danno che non influisce sul funzionamento e sull'operatività del computer.

- Imperfezioni dello schermo del computer, inclusi, a titolo esemplificativo, pixel mancanti o con effetto "burn-in" (alone), causati dall'utilizzo e dal normale funzionamento del prodotto.
- Danni a prodotti con numeri di serie alterati o rimossi.
- Danni o guasti ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore, richiamo o bollettini di fabbrica.
- Danni avvenuti durante la spedizione del prodotto oggetto della copertura da o verso un'altra ubicazione.
- Danni ad hardware, software, supporti, dati e così via, derivanti da cause quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, virus, programmi applicativi; programmi di rete; aggiornamenti; formattazione di qualsiasi tipo; database; file; driver; codice sorgente; codice oggetto o dati proprietari; qualunque attività di supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di software o dati, oppure utilizzo di un supporto danneggiato o difettoso.
- Qualsiasi condizione preesistente alla data di acquisto del servizio HP Care Pack.
- Obsolescenza del prodotto.
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del Paese di acquisto e non coperto dal Care Pack di protezione contro i danni accidentali e per trasferte di HP.
- Schermi LCD che risultano danneggiati o difettosi a causa di un utilizzo improprio o per altre cause escluse nel presente documento.
- Danno intenzionale che ha determinato la rottura o il danneggiamento dello schermo o del monitor del computer.
- Danno dovuto a un'azione di forze dell'ordine, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo.
- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto oggetto della copertura.
- Qualsiasi atto inteso a causare danni al prodotto coperto dal servizio.
- Comportamento incauto, negligente o scorretto durante la movimentazione o l'utilizzo del prodotto.
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non penetrano oltre la copertura esterna e/o non rivelano circuiti interni o non causano la presenza di bordi affilati.
- Tasti della tastiera mancanti o guasti non legati a un evento accidentale coperto dal servizio (ad es. caduta o versamento di liquidi).

L'acquisto dell'opzione di protezione da danni accidentali è consentito solo per i prodotti coperti da una garanzia di fabbrica o da un'estensione di garanzia con durata della copertura maggiore o uguale a quella del servizio di protezione da danni accidentali.

Se sono stati forniti o resi disponibili elementi protettivi come cover, custodie, o borse da utilizzare con il prodotto coperto, il cliente deve costantemente utilizzare tali prodotti per avere diritto alla protezione nell'ambito del presente servizio di protezione da danni accidentali

Il comportamento incauto, negligente o illecito comprende, a titolo esemplificativo, trattamento e uso dei prodotti coperti in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generarne il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto. Tutti i danni derivanti da comportamenti di questo tipo non sono coperti dal servizio di protezione da danni accidentali.

Una volta raggiunto il limite specificato, il costo della riparazione per eventuali eventi supplementari sarà addebitato in base a tempi e materiali, mentre tutti gli altri aspetti del servizio HP Care Pack rimarranno validi, salvo disposizioni contrarie specifiche del paese di acquisto.

Nel caso di clienti con un elevato numero di rivendicazioni, HP si riserva il diritto di rifiutare le richieste di acquisto del servizio di protezione da danni accidentali.

Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità della protezione da danni accidentali, contattare il referente commerciale HP di zona.

Danni alle periferiche esterne collegate all'unità base. La copertura con protezione da danni accidentali si estende solo al computer di base.

#### LIMITAZIONI DEL SUPPORTO PER LE TRASFERTE

Il cliente è tenuto a restituire l'unità guasta nel Paese di acquisto originale qualora un qualsiasi intervento di riparazione, compresa la protezione da danni accidentali, 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.

Nel caso fossero necessari componenti per la riparazione non disponibili, in particolare componenti specifici per lingua o Paese, il cliente avrà a disposizione le 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).

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 di solito 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 coperti nel Paese in cui il servizio per il contratto HP è stato acquistato, ma non al di fuori di esso.

Gli articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.



**ESCLUSIONI DAL SERVIZIO DI SUPPORTO HARDWARE ON-SITE HP:**

- 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.

**MASSIMO CICLO DI VITA SUPPORTATO/MASSIMO UTILIZZO**

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

## DISTANZE DI PERCORRENZA PER IL SUPPORTO

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 sotto riportate sono puramente indicative. Contattare l'ufficio vendite HP locale per maggiori informazioni sulle distanze di percorrenza.

DISTANZA DALL'HUB DI SUPPORTO DESIGNATO DA HP	TEMPO DI RISPOSTA ON-SITE ENTRO 1 ORA	TEMPO DI RISPOSTA ON-SITE ENTRO 2 ORE	TEMPO DI RISPOSTA ON-SITE ENTRO 4 ORE	TEMPO DI RISPOSTA ON-SITE IL GIORNO SUCCESSIVO E SEGUENTI
0-25 miglia (0-40 km)	1 ora	2 ore	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
26-50 miglia (41-80 km)	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
50-100 miglia (81-160 km)	Non disponibile	Non disponibile	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
101-200 miglia (161-320 km)	Non disponibile	Non disponibile	8 ore	1 giorno supplementare di copertura
201-300 miglia (321-480 km)	Non disponibile	Non disponibile	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	2 giorni supplementari di copertura
Oltre 300 miglia (480 km)	Non disponibile	Non disponibile	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Il supporto a siti ubicati entro 320 km dal centro assistenza HP designato è fornito senza costi supplementari per il Cliente. Se il sito è ubicato a oltre 320 km dal centro assistenza HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio.

Se il prodotto si trova o è installato al di fuori delle aree specificate, o il sito non è accessibile in auto e richiede quindi un accesso speciale (come nel caso di piattaforme petrolifere, navi o aree remote nel deserto), il servizio può essere soggetto a costi di supporto supplementari, tempi di risposta più lunghi, orari di copertura ridotti o a un servizio di ritiro e consegna, a seconda di quanto determinato da HP. Si consiglia di verificare le condizioni locali di supporto con il rappresentante commerciale HP.

Le distanze e i costi possono variare localmente.

## Termini e condizioni

Consultate la versione completa di [termini e condizioni](#) di HP Care Pack.

## Disposizioni generali/Altre esclusioni




Potrebbero essere addebitate le spese di trasferta; consultate il referente commerciale HP di zona.

## Informazioni sugli ordini

Per ulteriori informazioni o per ordinare i servizi HP Onsite Care, contattate il referente commerciale HP di zona.

Ulteriori informazioni alla pagina [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Registratevi per ricevere gli aggiornamenti  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Condividete questo documento con i colleghi   

1. I livelli di servizio e i tempi di risposta 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 <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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.

2. In vendita separatamente o come caratteristica aggiuntiva.

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

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

5. Le periferiche devono essere acquistate contestualmente al PC per essere coperte dal servizio Solution Care Pack.

6. Servizio disponibile per desktop, workstation, workstation mobile e specifici notebook commerciali.

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

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

© Copyright 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.