

Servizio HP di supporto hardware on-site

Servizi HP Care Pack



Vantaggi del servizio

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

Principali caratteristiche del servizio

- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Materiali e parti di ricambio
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati
- Diverse opzioni di finestre di copertura e tempi di risposta
- Accesso a informazioni di supporto e servizi elettronici

Panoramica del servizio

Il servizio HP di supporto hardware on-site offre assistenza da remoto e supporto on-site per l'hardware oggetto di copertura, aiutando a migliorare l'uptime dei dispositivi. È possibile scegliere tra molteplici livelli di servizio, con combinazioni diverse di finestre di risposta on-site con durate diverse per soddisfare specifiche esigenze. Le opzioni di livello di servizio con Call-to-Repair offrono accesso agli specialisti del supporto per iniziare rapidamente a risolvere i problemi del sistema per consentire di ripristinare l'operatività entro una tempistica specificata.

Caratteristiche e specifiche

Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto

Dopo aver ricevuto e confermato la chiamata, HP inizierà a identificare, diagnosticare e risolvere il 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. HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per il firmware e i ricambi CSR (Customer Self Repair) installabili dal Cliente. 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 sulle apparecchiature con la soluzione HP di supporto elettronico da remoto 24x7. HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando la chiamata, assegnando un ID dell'evento e comunicando tale ID al Cliente. HP si riserva il diritto di determinare la soluzione conclusiva di tutti i guasti segnalati.

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. Dopo il loro arrivo, i rappresentanti forniranno il servizio on-site o da remoto, a loro discrezione, fino alla riparazione dei prodotti. L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa qualora fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili.

Caratteristiche e specifiche (continua)

- **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.

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.

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 da danni accidentali:** livelli di servizio specifici possono includere la protezione contro danni accidentali di prodotti hardware idonei al servizio, dovuti al maneggiamento dei prodotti stessi. I danni accidentali si definiscono come danni materiali a un prodotto causati o derivanti da un incidente improvviso e imprevisto, purché avvenuto nel corso del suo normale utilizzo. A titolo esemplificativo, gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti non intenzionali di liquidi sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensioni elettriche, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di parti. Potrebbero essere applicate limitazioni in base al Paese; contattare il referente HP di zona.
- **Trattenimento dei supporti difettosi:** questa opzione consente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash difettosi 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.
- **Call-to-Repair:** il servizio Call-to-Repair con tempi predefiniti è disponibile per i prodotti idonei come alternativa ai servizi di assistenza on-site. Per guasti critici a prodotti oggetto di copertura che non possono essere risolti da remoto e in maniera tempestiva, HP farà ogni sforzo ragionevole per riportare l'hardware in oggetto alle condizioni operative entro i tempi specificati dopo l'iniziale richiesta di assistenza ad HP Solution Center. Il servizio Call-to-Repair non è disponibile in tutte le aree geografiche. Contattare l'ufficio vendite HP locale per ulteriori informazioni.
- **Gestione avanzata dell'inventario ricambi:** per supportare la tempistica del servizio Call-to-Repair, HP gestisce un inventario di parti di ricambio critiche da conservare in una struttura designata di HP. Questi ricambi sono gestiti per consentire una maggiore disponibilità di inventario e sono accessibili ai rappresentanti HP autorizzati incaricati di rispondere alle richieste di supporto idonee. La gestione potenziata dell'inventario ricambi è inclusa determinati di assistenza Call-to-Repair opzionali.

Caratteristiche e specifiche (continua)

- **Copertura esclusiva per desktop/workstation/workstation mobili/thin client/notebook:** per i prodotti PC idonei, è possibile scegliere la copertura per i soli desktop, workstation, workstation mobili, thin client o notebook. Gli HP Care Pack con questa limitazione di copertura non coprono monitor esterni o accessori non acquistati e inclusi nella confezione originale del prodotto.
- **Sostituzione del kit di manutenzione:** un tecnico qualificato HP si reca presso la sede del Cliente fornendo la manodopera, i componenti e i materiali necessari per la sostituzione del kit di manutenzione e la pulizia della stampante. La stampante deve funzionare correttamente prima dell'installazione del kit. HP può utilizzare parti rigenerate le cui prestazioni siano equivalenti alle parti nuove; le parti sostituite diventano di proprietà di HP. L'intervento di riparazione si intende completato dopo che il tecnico avrà sostituito il kit di manutenzione e stampato con successo una pagina di prova.

Specifiche di fornitura

Finestra di copertura

La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on-site o da remoto. 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. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.

Opzioni di livello di servizio

Per informazioni dettagliate sulla disponibilità e sulla copertura del servizio, contattare il referente commerciale HP di zona.

Opzione di livello di servizio	Finestra di copertura
Risposta on-site il secondo giorno lavorativo, orario lavorativo regolare (9x5)	9 ore al giorno (dalle 8.00 alle 17.00 ora locale), 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì, escluse i festivi HP)
Risposta on-site il giorno lavorativo successivo, orario lavorativo regolare (9x5)	
Risposta on-site entro 4 ore, orario lavorativo regolare (9x5)	
Risposta on-site il giorno successivo, orario lavorativo regolare (9x7)	9 ore al giorno (dalle 8.00 alle 17.00 ora locale), 7 giorni alla settimana (inclusi i festivi HP)
Risposta on-site entro 4 ore, orario lavorativo regolare (9x7)	
Risposta on-site entro 4 ore, orario lavorativo esteso (13x5)	13 ore al giorno (dalle 8.00 alle 21.00 ora locale), 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi HP)
Risposta on-site entro 4 ore, orario lavorativo esteso (13x7)	13 ore al giorno (dalle 8.00 alle 21.00 ora locale), 7 giorni alla settimana (inclusi i festivi HP)
Risposta on-site entro 4 ore, 24x7	24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (inclusi i festivi HP)
Servizio Call-to-Repair nell'arco di 6 ore	24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (inclusi i festivi HP) Per eventi critici con hardware oggetto di copertura, HP farà ogni sforzo ragionevole per riportare tale hardware alle condizioni operative entro 6 ore dalla chiamata iniziale ad HP, se questa tempistica rientra nella finestra di copertura.
Servizio Call-to-Repair nell'arco di 24 ore, 24x7	24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (inclusi i festivi HP) Per eventi critici con hardware oggetto di copertura, HP farà ogni sforzo ragionevole per riportare tale hardware alle condizioni operative entro 24 ore dalla ricezione e dalla conferma della chiamata iniziale ad HP.

Specifiche di consegna (continua)

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 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.

Call-to-Repair

Le tempistiche del servizio Call-to-Repair indicano il periodo di tempo tra la registrazione della richiesta di assistenza presso l'HP Solution Center e il momento in cui HP dichiara l'avvenuta riparazione dell'hardware. Le tempistiche del Call-to-Repair sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura. Contattare il rappresentante HP per le tempistiche del servizio Call-to-Repair nella propria area geografica. Tutte le tempistiche del servizio Call-to-Repair sono soggette a disponibilità locale.

La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. 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 equivalenti al nuovo in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.

Dall'acquisto e registrazione del servizio, saranno necessari 60 giorni per implementare e svolgere le verifiche relative al livello di servizio giudicato necessario da HP e ogni procedura e pianificazione componenti associata prima dell'entrata in vigore del servizio Call-to-Repair di supporto hardware. Durante tale periodo iniziale di 60 giorni, se viene svolta una verifica del livello di servizio, HP fornirà l'opzione di servizio on-site con il tempo di risposta on-site più rapido possibile, in base alla disponibilità di risorse e componenti. I tempi di risposta possono variare in base all'area geografica e alla sede.

La copertura non è supportata al di fuori del Paese per il quale è stato venduto il servizio HP Call-to-Repair Care Pack.

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 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.

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.

Specifiche di consegna (continua)

Copertura

Questo servizio fornisce una copertura per le stampanti multifunzione, le stampanti, i PC HP e altri prodotti hardware a marchio HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP quali memoria e unità ottiche. Sono inclusi gli accessori a marchio HP collegati, acquistati insieme e inclusi nella confezione originale del desktop, della workstation, del thin client, del notebook, del tablet o della stampante POS o multifunzione principale, come mouse, tastiera, docking station, rivestimento, stazione di espansione porte, adattatore di alimentazione CA, accessori di finitura o vassoio della carta.

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.

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.

Per i sistema POS (Point-Of-Sale) e i pacchetti di prodotti HP quali soluzioni POS per il retail o point-of-sale mobili, il presente servizio copre esclusivamente l'unità di base, a meno che nel servizio non sia specificato che si tratta di un servizio per soluzioni POS, che copre l'unità di base e fino a sei periferiche con numeri di parte e numeri di serie HP, tra cui cassette di registratori di cassa, stampanti, display con asta per monitor e lettori di codici a barre o scanner portatili acquistati di serie con la soluzione POS o il pacchetto di prodotti.

La copertura per i sistemi multivendor idonei include tutti i componenti interni di serie forniti dal vendor, oltre a monitor esterno, tastiera e mouse.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal Cliente, penne per tablet, kit di manutenzione 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.

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.

Prerequisiti

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 effettuare tale 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 on-site, tramite accesso remoto al sistema, strumenti remoti o telefonicamente, a esclusiva discrezione di HP.

Potrebbero essere necessari fino a sessanta giorni per eseguire i controlli e i processi da completare per il servizio Call-to-Repair, prima dell'entrata in vigore delle tempistiche di tale servizio.

Sarà eseguito un controllo per l'idoneità al servizio Call-to-Repair. Il Cliente dovrà fornire ad HP tutte le ubicazioni oggetto di copertura prima di questo controllo.

Specifiche di consegna (continua)

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.

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. Per le tempistiche del servizio hardware Call-to-Repair, è richiesta la soluzione di supporto da remoto HP. 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. Costi aggiuntivi saranno addebitati per l'installazione on-site di firmware non installabile dal Cliente se non è stata implementata la soluzione HP di supporto da remoto.

Responsabilità del Cliente

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

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 dieci giorni dalla data della suddetta variazione.

HP eseguirà una verifica per stabilire se il servizio può essere fornito nella nuova sede. Se viene stabilito che HP non è in grado di supportare il servizio Call-to-Repair nella nuova sede, per tale servizio varranno i termini e le condizioni del servizio di supporto on-site il giorno lavorativo successivo.

Le tempistiche del servizio Call-to-Repair richiedono l'accesso immediato e senza restrizioni al sistema del Cliente quando richiesto da HP. Le tempistiche del servizio Call-to-Repair non sono applicabili se l'accesso al sistema, inclusa l'individuazione fisica e da remoto dei problemi e le verifiche diagnostiche dell'hardware, è rimandato o negato. Quando il Cliente richiede un servizio programmato, la tempistica del Call-to-Repair parte all'ora programmata e concordata.

Una soluzione HP di supporto da remoto appropriata, con una connessione sicura ad HP, è fortemente consigliata per le opzioni hardware con tempo di risposta on-site e richiesta per il servizio hardware Call-to-Repair. 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 ammissibilità al supporto.
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi.
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Specifiche di consegna (continua)

Il Cliente è responsabile dell'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di parti sostituibili dall'utente (CSR, Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi che gli vengono consegnati. Il Cliente accetta di pagare costi aggiuntivi se richiede ad HP l'installazione di aggiornamenti o patch del firmware installabili dal Cliente. Qualsiasi ulteriore costo supplementare per il Cliente sarà applicato in base a tempi e materiali, se non diversamente concordato preventivamente per iscritto.

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 igienizzazione dei dispositivi o 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.

Protezione da danni accidentali (opzionale)

Per le soluzioni HP Care Pack che includono il servizio di protezione da danni accidentali, è necessario segnalare i danni accidentali ad HP entro trenta giorni dalla data dell'evento affinché HP possa effettuare in tempi rapidi la riparazione del sistema. Nella segnalazione, è necessario indicare una spiegazione dettagliata dell'evento accidentale, incluso il momento, il luogo e le modalità con cui si è verificato tale evento, oltre a una descrizione dei danni all'unità. HP ha la facoltà di rifiutare la richiesta se non si forniscono tali informazioni, o nel caso in cui l'evento venga segnalato oltre trenta giorni dopo la data in cui si è verificato. Dalla data di inizio del servizio HP Care Pack, è possibile effettuare un massimo di una (1) riparazione o sostituzione di un prodotto HP per ogni periodo di 12 mesi.

Trattenimento dei supporti difettosi (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 rimangono 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 i dischi o le unità SSD/Flash 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.

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. Tra questi può rientrare la consegna, tramite corriere, di parti di ricambio CSR o di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di fornitura più appropriato per fornire al Cliente un supporto efficace e tempestivo, e per soddisfare le condizioni del servizio Call-to-Repair, ove applicabili.

HP progetta i propri prodotti per 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 sostitutivi quali 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 sostituire i componenti in tutta comodità.

Il CSR "obbligatorio" è parte della garanzia standard associata ad alcuni prodotti. Il CSR è facoltativo per clienti titolari di un HP Care Pack o un accordo contrattuale di assistenza. Il termine "facoltativo" consente al Cliente di eseguire autonomamente la sostituzione del componente o di avvalersi del personale di assistenza HP per procedere con la sostituzione senza alcun costo aggiuntivo durante il periodo di copertura del prodotto.

Gli HP Care Pack e gli accordi contrattuali di assistenza che includono termini "on-site" comportano la spedizione dei componenti CSR direttamente al Cliente se il Cliente sceglie questa opzione. In alternativa, un rappresentante del supporto HP giunge in loco per eseguire la riparazione se il Cliente decide di non avvalersi dell'opzione CSR.

Gli HP Care Pack e gli accordi contrattuali di assistenza che includono termini "off-site" quali "ritiro e consegna" o "restituzione ad HP" richiedono la consegna del prodotto da parte del Cliente a un sito di riparazione HP autorizzato oppure la spedizione ad HP (a discrezione di HP) se il Cliente decide di non avvalersi dell'opzione CSR.

Se il Cliente accetta i componenti CSR raccomandati e uno di questi viene fornito per riportare il sistema in condizioni operative, non si applicherà il livello di servizio on-site. In questi casi, HP è solita spedire i componenti CSR essenziali per il funzionamento del prodotto tramite corriere espresso alla sede del Cliente.

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.

Per i sistemi HP POS e le soluzioni di prodotto associate, come soluzioni retail, chioschi e carrelli, il servizio può essere fornito on-site unicamente per l'unità di base. Il servizio per le periferiche associate sarà fornito tramite la spedizione di componenti sostitutivi o dell'intero prodotto per CSR o l'installazione da parte di un corriere tecnico che consegnerà i ricambi o il prodotto intero.

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.



Limitazioni del servizio (continua)

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.

Esclusioni dalla protezione da danni accidentali

Il servizio di protezione dai danni accidentali garantisce una protezione contro danni accidentali improvvisi o imprevedibili 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 in veicolo o domestico (nei casi in cui l'incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (includere, a titolo esemplificativo, le inondazioni) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto.
- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che siano al di fuori delle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazioni non autorizzati, modifiche, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite delle batterie, lacune nella manutenzione così come specificata dal 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 posizionamento errato.
- 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 allo schermo del computer inclusi, a titolo esemplificativo, pixel mancanti o con effetto burn-in (alone), causati dall'uso e dalla normale operatività del prodotto.

Limitazioni del servizio (continua)

- 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 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 venuta in essere prima della data di acquisto dell'HP Care Pack.
- Obsolescenza del prodotto.
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori del Paese di acquisto e non coperta da un HP Care Pack per la protezione da danni accidentali con HP Travel.
- 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 oggetto della copertura.
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto.
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non si diffondono alla copertura esterna e/o rivelano circuiti interni o bordi affilati.
- Tasti della tastiera mancanti o guasti non a causa di un evento accidentale oggetto della copertura (ad es. caduta o versamento di liquidi).

Limitazioni alla protezione da danni accidentali

L'acquisto dell'opzione di copertura dei danni accidentali dovuti alla movimentazione 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 dai danni accidentali.

Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto della copertura, il Cliente deve costantemente utilizzare tali accessori 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 contro i 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.

Limitazioni del servizio (continua)

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

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, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche di prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non sono coperti dall'opzione del servizio di trattenimento supporto difettoso.

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 trenta 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 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 inappropriato dei dati coperti dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi.

I tassi di guasti di questi componenti sono costantemente monitorati: HP si riserva il diritto di cancellare il servizio con preavviso di trenta giorni se ha ragione di credere che il Cliente stia facendo un uso eccessivo del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, come nel caso in cui la sostituzione delle unità dati difettose superi i tassi di guasti standard relativi al sistema coinvolto.

Esclusioni dalla sostituzione del kit di manutenzione

Questa opzione non include alcuna riparazione oltre alla sostituzione del kit di manutenzione. Se la stampante dovesse richiedere la sostituzione di altri componenti, questo servizio sarà addebitato separatamente. I kit di manutenzione delle stampanti HP possono essere sostituiti unicamente da tecnici autorizzati HP.

Limitazioni del servizio (continua)

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 o per il servizio Call-to-Repair. I tempi di risposta del supporto hardware on-site e del servizio Call-to-Repair possono differire a seconda della gravità del guasto. Il Cliente stabilisce il livello di gravità dell'incidente.

Livello di gravità	Esempi
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

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 dal centro assistenza HP designato	Intervento on-site il giorno successivo di copertura
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

Distanza dall'hub di supporto HP designato	Tempistica Call-to-Repair per supporto hardware previsto
0-80 km	Si applica la tempistica Call-to-Repair prevista
81-160 km	Si applica la tempistica Call-to-Repair prevista
Oltre 160 km	Contattare il referente HP di zona

Il servizio Call-to-Repair è disponibile solo per i siti ubicati entro un raggio di 80 km dall'hub di supporto HP designato. Per i siti ubicati in un raggio compreso tra 81 e 160 km dall'hub di supporto HP designato, sono applicabili tempi di risposta Call-to-Repair per supporto hardware modificati, come mostrato nella tabella successiva. Il servizio Call-to-Repair per supporto hardware non è disponibile per i siti ubicati in un raggio superiore a 160 km dall'hub di supporto HP designato. Le distanze sotto riportate sono puramente indicative. Contattare l'ufficio vendite HP locale per maggiori informazioni sulle distanze di percorrenza.

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.

La copertura potrebbe non essere supportata al di fuori del Paese per il quale è stato venduto il servizio Call-to-Repair HP Care Pack. Per ulteriori dettagli, contattare il rappresentante HP locale.

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. 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](#).

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

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.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte 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.

4AA5-6385ITE, Febbraio 2022, Rev. 7

