

Servizio HP di supporto con sostituzione hardware



Servizi di assistenza contrattuali HP

Vantaggi del servizio

- Pratico servizio door to door
- Un'alternativa al servizio di riparazione on site dai costi più contenuti
- Opzioni flessibili di restituzione dell'unità guasta: spedizione utilizzando etichette e materiali a carico di HP, o servizio di presa da parte di HP
- Tempi di risposta flessibili

Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi tecnici da remoto e assistenza telefonica
- Sostituzione hardware
- Scelta tra diverse opzioni di restituzione
- Scelta tra diversi tempi di risposta (solo per prodotti idonei)
- Scelta tra diverse opzioni di finestra di copertura (solo per prodotti idonei)
- Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici
- Protezione dai danni accidentali (opzionale solo per prodotti idonei e in paesi selezionati)

Panoramica del servizio

HP offre un servizio di sostituzione hardware rapido e affidabile per prodotti HP e mutivendor idonei. Il servizio HP di supporto con sostituzione hardware è un'alternativa al servizio di riparazione on site pratica e dai costi contenuti.

Il servizio HP di supporto con sostituzione hardware comprende la fornitura e la consegna di prodotti sostitutivi senza alcuna spesa di spedizione direttamente presso la tua sede e durante un periodo di tempo specificato. Per alcuni prodotti selezionati, potrai scegliere tra una gamma di differenti tempi di risposta, finestre di copertura e opzioni di restituzione, per soddisfare al meglio le tue esigenze.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto	Quando si verifica un problema, il Cliente dovrà innanzitutto chiamare un numero telefonico di assistenza designato. HP fornirà un aiuto telefonico di base relativo a installazione, configurazione del prodotto, impostazioni e risoluzione problemi. Prima di pianificare la sostituzione di un'unità, HP potrà chiedere al Cliente di fornire informazioni utili, avviare strumenti di diagnosi ed effettuare altre attività di supporto secondo le richieste di HP.
Sostituzione componenti hardware	Qualora, secondo la valutazione da parte di HP, il problema non può essere risolto da remoto, HP sostituirà il prodotto difettoso o il componente sostituibile dal cliente con prodotti e componenti nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni, ma che potrebbero avere qualche difetto superficiale minimo. I prodotti o i componenti sostituiti diventano di proprietà di HP. I prodotti o i componenti sostitutivi verranno spediti via corriere o corriere espresso presso la sede del cliente senza alcuna spesa di spedizione. La sede verso cui viene effettuata la spedizione, richiesta dal Cliente, non deve comportare il passaggio dei prodotti o componenti sostitutivi attraverso frontiere internazionali.
Restituzione di prodotti difettosi a HP	Il Cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il lasso di tempo stabilito (consultare "Responsabilità del Cliente"), utilizzando le istruzioni di imballaggio, i materiali e le etichette prepagate forniti da HP insieme al prodotto sostitutivo. HP potrebbe, a sua discrezione, decidere di ritirare il prodotto difettoso presso la sede del cliente. Per prodotti e località geografiche idonee, il ritiro da parte di HP potrebbe essere disponibile quale caratteristica opzionale del servizio.
Tempi di risposta in merito alla spedizione on site	I tempi di risposta relativi alla spedizione on site indicano il periodo di tempo compreso dall'iniziale richiesta di servizio che viene registrata presso HP, fino all'avvenuta consegna del prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente all'interno della finestra di copertura. I tempi di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura. I diversi tempi di risposta per la spedizione on site disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi di risposta per la spedizione on site sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.

Finestra di copertura	<p>La finestra di copertura indica il periodo di tempo durante il quale avviene la consegna dei prodotti sostitutivi e sono disponibili i servizi di supporto e diagnosi da remoto. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno successivo a quello per cui il Cliente dispone della finestra di copertura del servizio.</p> <p>Le diverse finestre di copertura disponibili per i prodotti idonei sono descritte nella tabella dei livelli di servizio.</p> <p>Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
Accesso a servizi e informazioni relative ai supporti elettronici	<p>Come parte del servizio, HP fornisce l'accesso a selezionati strumenti elettronici e basati sul web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità selezionate rese disponibili a utenti registrati, come il download di firmware o patch selezionati di HP che potrebbero richiedere diritti supplementari attraverso accordi relativi a HP Software Support, 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 diretto di domande ad HP, per risolvere i problemi velocemente tramite una procedura di pre-qualificazione, che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa meglio indicata. Lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato delle singole richieste di assistenza o supporto, incluse quelle effettuate per telefono • Ricerca in banche dati gestite da HP o terze parti su alcuni prodotti di terze parti, allo scopo di recuperare informazioni sui prodotti, trovare risposte a dubbi e problemi, e partecipare a forum di supporto; il servizio può essere limitato da restrizioni di accesso di terze parti

Specifiche (opzionali)

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Ritiro da parte di HP	<p>Per prodotti e località idonei, un vettore autorizzato HP procederà al ritiro del prodotto difettoso presso la sede del Cliente, a discrezione di HP, al momento della consegna del prodotto sostitutivo o durante un periodo di tempo pianificato nell'arco dei seguenti 10 giorni lavorativi. È responsabilità del Cliente imballare e predisporre il prodotto adeguatamente per il ritiro da parte del vettore. Con questa opzione, il Cliente non è tenuto a iniziare e gestire le procedure di restituzione del prodotto difettoso.</p>
Protezione da danni accidentali	<p>Per i prodotti idonei, alla protezione da danni accidentali da maneggiamento possono essere aggiunti specifici livelli di fornitura. Nei casi in cui sia applicabile la protezione da danni accidentali, il cliente ottiene, come parte del servizio, la tutela da danni accidentali da maneggiamento sul prodotto hardware oggetto di copertura.</p> <p>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. Gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti di liquidi non intenzionali sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensione elettrica, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di componenti. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi alla tutela da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni al servizio".</p>

Specifiche

Tabella 3. Opzioni di livello di servizio

Opzione	Specifiche di fornitura
Sostituzione il giorno successivo, orario lavorativo regolare (9x5)	<p>Il servizio è disponibile all'interno della finestra di copertura per 9 ore al giorno, tra le 8.00 e le 17.00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.</p> <p>Per chiamate ricevute prima delle 14.00, HP invierà il prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente con consegna entro il giorno di copertura successivo, dopo la registrazione della richiesta di servizio. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14.00 o al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro il giorno seguente.</p> <p>Il prodotto sostitutivo verrà consegnato entro le 10.30 ora locale nella maggior parte delle località.</p> <p>I tempi di consegna possono variare a seconda della posizione geografica.</p>
Sostituzione in 4 ore, orario lavorativo regolare (9x5)	<p>Esclusivamente per i prodotti idonei, il servizio è disponibile all'interno della finestra di copertura per 9 ore al giorno, tra le 8.00 e le 17.00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.</p> <p>Per chiamate ricevute prima delle 13.00, HP invierà il prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente con consegna entro 4 ore, dopo la registrazione della richiesta di servizio. I tempi di risposta entro 4 ore si applicano a località idonee e sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura. Per le chiamate ricevute dopo le 13.00 ora locale, la chiamata potrebbe essere registrata il giorno di copertura successivo.</p>
Sostituzione in 4 ore, 24x7	<p>Esclusivamente per i prodotti idonei, il servizio è disponibile all'interno della finestra di copertura per 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica, incluse le ferie di HP.</p> <p>HP invierà il prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente con consegna entro 4 ore, dopo la registrazione della richiesta di servizio.</p>
Tempi di risposta di consegna on site standard, orario lavorativo regolare (9x5)	<p>Il servizio è disponibile all'interno della finestra di copertura per 9 ore al giorno, tra le 8.00 e le 17.00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.</p> <p>Per chiamate ricevute prima delle 14.00, HP invierà il prodotto sostitutivo durante il periodo di tempo di risposta standard presso la sede del Cliente entro 3-5 giorni di copertura, dopo la registrazione della richiesta di servizio. Le richieste di assistenza ricevute dopo le 14.00 o al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro 3-5 giorni di copertura.</p>

Copertura

Il servizio è limitato alle località aventi diritto. Consultare il proprio rappresentante locale HP autorizzato per determinare la compatibilità della propria località al servizio.

Le sedi dei Clienti ubicate in un raggio superiore a 160 km dall'ufficio del responsabile assistenza HP locale non saranno idonee ai livelli di servizio di sostituzione entro 4 ore.

I Clienti possono verificare con un responsabile locale HP autorizzato se il prodotto o la località sono idonei per tale servizio.

Responsabilità del Cliente

Su richiesta di HP, il Cliente potrà essere tenuto a fornire aiuto ad HP per la risoluzione del problema da remoto. 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
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP ad identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Per prodotti selezionati, il Cliente è tenuto a informare HP in merito a tutti i requisiti di configurazione relativi al prodotto sostitutivo prima dell'avvio del servizio ed è tenuto a documentare tali requisiti di configurazione all'interno di ogni modulo di richiesta del servizio.

Al momento della richiesta del servizio, il Cliente è tenuto a fornire a HP un numero di carta di credito o il numero di ordine d'acquisto. Se non è stata selezionata l'opzione di "Ritiro da parte di HP", il Cliente è tenuto a spedire il prodotto difettoso entro 3 giorni lavorativi dal momento della ricezione del prodotto sostitutivo ed è tenuto a richiedere una ricevuta di assicurazione prepagata, che il Cliente dovrà conservare come prova della spedizione a HP. Se il prodotto difettoso non sarà ricevuto da HP entro 10 giorni lavorativi dal momento di ricezione del prodotto sostitutivo, il Cliente dovrà corrispondere il prezzo di listino del componente sostitutivo.

I prodotti sostitutivi saranno solitamente consegnati e i prodotti difettosi saranno ritirati dall'area reception del Cliente o dall'area di ricezione delle merci, se l'indirizzo specificato dal Cliente corrisponde all'indirizzo commerciale. Il Cliente è tenuto a confermare l'avvenuta ricezione del prodotto sostitutivo attraverso la firma della bolla di consegna del vettore aereo al momento della consegna.

Il Cliente è tenuto a:

- Mantenere una copia di backup corrente del sistema operativo, del programma di sviluppo e di tutti gli altri programmi software e dati applicabili
- Ripristinare software e dati sull'unità dopo la riparazione o la sostituzione
- Installare il software di applicazione utente e accertarsi che tutti i prodotti software siano dotati di regolare licenza

Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti componenti sostituibili dall'utente (CRS - Customer Self Repair) o prodotti sostitutivi, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il lasso di tempo stabilito da HP. Se HP non riceve il componente o prodotto difettoso entro il periodo di tempo designato, o se il componente o prodotto è ricevuto smagnetizzato o altrimenti materialmente danneggiato, il cliente è tenuto a corrispondere il prezzo di listino HP, al netto di qualunque sconto applicabile, del componente o prodotto difettoso, come determinato da HP.

Per i servizi HP Care Pack che includono la tutela da danni accidentali da maneggiamento, il cliente sarà tenuto a segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente, per consentire ad HP di accelerare 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. Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali per il prodotto oggetto di copertura.

Limitazioni al servizio

A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, spedizione di un prodotto sostitutivo o altri metodi di fornitura del servizio. Gli altri metodi di fornitura del servizio possono includere la spedizione di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati come componenti CSR. HP identificherà il metodo di fornitura più appropriato per fornire al Cliente un supporto efficace e tempestivo.

Le seguenti attività sono escluse dal presente servizio:

- Diagnosi o manutenzione presso la sede del Cliente (nel caso in cui tali servizi siano necessari e richiesti, il cliente dovrà corrispondere il pagamento secondo i costi standard del servizio)
- Installazione e configurazione del prodotto sostitutivo presso la sede del Cliente
- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati
- Identificazione di 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 al Cliente da HP
- Servizi richiesti in seguito alla mancata esecuzione da parte del Cliente di azioni per la risoluzione di problemi precedentemente consigliate da HP
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente

La sede verso cui viene effettuata la spedizione e il ritiro, richiesta dal Cliente, non deve comportare il passaggio dei prodotti o componenti sostitutivi attraverso frontiere internazionali.

La copertura geografica potrebbe variare.

Esclusioni al servizio di tutela da danni accidentali

L'idoneità all'acquisto del servizio di tutela da danni accidentali richiede la copertura del prodotto con garanzia di fabbrica o servizio di estensione della garanzia con durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio di protezione da danno accidentale tutela da danni accidentali improvvisi e imprevedibili da maneggiamento, purché tali danni si verifichino nel corso del normale utilizzo. Esso non copre le seguenti situazioni e i danni dovuti a:

- Normale usura, variazioni di colore, consistenza 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 (incluse, 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 detergenti non adeguati)
- Errori nel design, nella costruzione, nella programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Manutenzione, riparazione o sostituzione rese necessarie da perdita o danno risultante da qualsiasi causa che non siano l'uso, l'archiviazione e l'operatività normali del prodotto in conformità con le specifiche del produttore e del manuale per l'utente
- Furto, perdita, scomparsa misteriosa o erronea collocazione
- Perdita o corruzione di dati; interruzioni dell'attività
- Frode (inclusa, ma non limitata a, una comunicazione scorretta, fuorviante, erronea o incompleta su come il prodotto è stato danneggiato all'arbitrio del cliente, al prestatore di servizio o ad HP)
- Danno al prodotto accidentale o altro che sia di natura estetica, ovvero danni che non influiscano sull'operatività e sul funzionamento del computer
- Imperfezioni allo schermo del computer comprendenti, ma non limitate a, pixel mancanti o con effetto burn-in (alone), causati dall'uso e dalla normale operatività del prodotto
- Danno a prodotto/i i cui numeri di serie siano stati rimossi o alterati
- Danno o guasto che sia coperto dalla garanzia del produttore, oggetto di richiamo o aggiornamenti di fabbrica
- Danno causato durante la spedizione effettuata a cura del Cliente del prodotto coperto o verso altra sede
- Danno ad hardware, software, supporti, dati, ecc. derivanti da cause comprendenti, ma non limitatamente a, virus; programmi applicativi; programmi di rete; aggiornamenti; formattazione di qualsiasi genere; database; file; driver; codice sorgente; codice oggetto o dati proprietari; qualsiasi supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di qualsiasi software e dati; o uso di supporti danneggiati o difettosi
- Qualunque e tutte le condizioni pre-esistenti verificatesi (ovvero originatesi) precedentemente alla data di acquisto del servizio HP Care Pack
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori della nazione di acquisto e non coperta da HP Care Pack con protezione viaggi + danni accidentali
- Schermi LCD danneggiati o difettosi per i quali il guasto sia causato da abuso o altro motivo qui escluso
- Danno intenzionale che abbia come effetto l'incrinatura o la rottura o il danneggiamento dello schermo del computer o un danno al monitor

- Danno dovuto ad azione di polizia, guerra non dichiarata o dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Alterazione o modifica del prodotto coperto in qualsivoglia modo
- Scomparsa non spiegata o misteriosa o qualsiasi azione volontaria volta a causare danno al prodotto coperto
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto; se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il Cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali; il comportamento incauto, negligente o illecito, comprende, ma non è limitato a, trattamento e uso del/dei prodotto/i coperto/i in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generarne il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto; qualsiasi danno risultante da simili atti NON è coperto dal presente servizio di protezione da danni accidentali.

Per i prodotti HP commerciali e consumer, il danno accidentale da maneggiamento è limitato a un evento per prodotto per 12 mesi, a cominciare dalla data di inizio del servizio HP Care Pack.

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.

Per i clienti con uno storico particolarmente elevato di incidenti, HP si riserva inoltre il diritto di negare l'accettazione della richiesta di acquisto della tutela da danni accidentali da maneggiamento.

Informazioni sull'ordine

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare a seconda delle risorse locali e può essere limitata a prodotti e località geografiche idonei. Per ulteriori informazioni o per ordinare il Servizio HP di supporto con sostituzione hardware, contatta il referente commerciale locale HP facendo riferimento ai seguenti numeri prodotto:

- HA360AC: servizio HP di supporto con sostituzione hardware
- HA117PC: servizio di sostituzione hardware stampa HP

Ti consigliamo di contattare un referente locale HP o un rivenditore HP per identificare il prodotto che soddisfi al meglio le tue esigenze specifiche.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui servizi offerti da HP, contatta uno degli uffici vendita HP o visita il sito web seguente:

hp.com/services/support

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

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili e 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 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia addizionale o una condizione, espressa o implicita, in fatto o in diritto. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali e omissioni qui contenuti.

