



### Vantaggi del servizio

- Riduzione al minimo delle interruzioni
- Massima serenità anche nelle trasferte
- Protezione di dati e supporti
- Preparazione agli imprevisti
- La certezza di poter accedere sempre ai vostri dati
- Operatività costante dei dispositivi
- Prestazioni della batteria sempre ottimali
- Risoluzione rapida dei problemi
- Livelli di servizio Premium

### Principali caratteristiche del servizio

- Finestra di copertura adatta alle esigenze aziendali
- Assistenza per le trasferte disponibile in oltre 90 Paesi
- Possibilità di trattenere i supporti difettosi sostituiti
- Comoda sostituzione della batteria on-site
- Protezione in caso di incidente
- Recupero dati o ripristino del sistema operativo
- Accesso a operatori dell'assistenza HP altamente qualificati
- Riparazione del dispositivo entro un tempo specificato

### Panoramica del servizio

Le soluzioni Premier Care offrono a professionisti e aziende un livello di protezione e assistenza ottimale, per aiutarvi a proteggere il vostro investimento e aumentare la produttività con i vostri dispositivi HP EliteBook e HP ZBook. Potrete accedere con facilità a una serie di servizi adatti alle vostre specifiche esigenze.

Per garantire un'esperienza di lavoro sempre efficiente, in ufficio come in viaggio, occorre una serie di servizi flessibili che riducano i rischi, aumentino la sicurezza e al contempo consentano di ridurre i costi. Con le soluzioni Premier Care sono disponibili tre pacchetti di servizi su misura: Essential Care, Expanded Care o Enhanced Care, in base allo stile di lavoro e ai dispositivi degli utenti.

### Caratteristiche del servizio

#### Panoramica delle componenti del servizio

Servizi <sup>2</sup>	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care
Servizio HP di risposta on-site il giorno lavorativo successivo	✓	✓	*
Supporto hardware HP il giorno lavorativo successivo per le trasferte	✓	✓	✓
Servizio HP di trattenimento dei supporti difettosi	✓	✓	✓
Servizio HP di sostituzione della batteria One-Time		✓	✓
Servizio HP di protezione da danni accidentali		✓	✓
Servizio HP di recupero e ripristino <sup>5</sup>		✓	✓
Accesso prioritario HP <sup>6</sup>			✓
Servizio HP di supporto hardware on-site Servizio Call-to-Repair <sup>6</sup>			✓

\* Il servizio HP Call-to-Repair per supporto hardware on-site sostituisce il servizio HP con risposta on-site il giorno lavorativo successivo per Enhanced Care.

## Caratteristiche e specifiche: Essential Care

### Supporto e protezione essenziali per utenti notebook

Con la suite di servizi di copertura, protezione e assistenza HP Essential Care potrete assicurarvi una produttività ottimale in ufficio, da remoto e in viaggio.

### Intervento on-site il giorno lavorativo successivo

Il servizio offre assistenza da remoto e supporto on-site di alta qualità per l'hardware in garanzia, aiutandovi a migliorare la produttività del dispositivo. È possibile scegliere tra molteplici livelli di servizio, con combinazioni diverse di finestre di risposta on-site con durate diverse per soddisfare specifiche esigenze. Il servizio include:

- **Supporto 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, è possibile segnalare i guasti dell'hardware oggetto di copertura ad HP per telefono o tramite il sito web, a seconda di quanto disponibile a livello locale, oppure sotto forma di segnalazione automatizzata dell'evento tramite le soluzioni elettroniche di supporto a distanza HP.<sup>1</sup>

- **Materiali e parti di ricambio<sup>7</sup>**

HP fornirà materiali e parti di ricambio sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware che rientra nel servizio, inclusi quelli necessari per miglioramenti tecnici disponibili e raccomandati. Le parti di ricambio e i prodotti sostitutivi saranno nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni e le parti di ricambio e i prodotti sostituiti diventeranno di proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere i componenti sostitutivi dovranno corrispondere il prezzo di listino del componente sostitutivo, se non viene acquistato il servizio di trattenimento supporti difettosi.

- **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.

### Supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte

Il servizio offre ai professionisti impegnati in trasferte di lavoro una soluzione di supporto hardware per i loro prodotti portatili HP nuovi. Si tratta di una soluzione semplice e conveniente disponibile in vari Paesi/aree geografiche nel mondo. Il servizio è disponibile per prodotti selezionati a marchio HP e include, in base alla disponibilità locale, un servizio di risposta on-site il giorno lavorativo successivo (con diagnosi dei problemi in remoto nella lingua locale nei Paesi partecipanti) a supporto della risoluzione dei problemi relativi all'hardware. Il supporto è fornito durante i giorni e l'orario lavorativo standard del Paese/area geografica locale.

### Trattenimento dei supporti difettosi

Il servizio consente ai clienti di conservare i supporti difettosi contenenti dati sensibili nel caso in cui si sia proceduto alla sostituzione di unità disco rigido o di componenti di unità SSD/flash. Questo servizio è disponibile per tutte le unità incluse nel dispositivo originale.

## Caratteristiche e specifiche: Expanded Care

### Un'estensione dei livelli di servizio per utenti in costante movimento

Tutto quanto è compreso nella suite HP Essential Care e un ulteriore set di servizi HP Expanded Care progettati per il vostro stile di lavoro dinamico, per consentirvi di rimanere concentrati sulla vostra attività.

### Servizio di sostituzione della batteria One-Time

Il servizio sostituisce le batterie fuori garanzia per notebook, se richiesto con il supporto on-site. Verrà fornita una (1) batteria di ricambio, se necessaria, per ogni servizio Essential, Expanded o Enhanced Care. Una volta stabilito che la batteria è difettosa, un rappresentante HP autorizzato fornirà servizi di supporto tecnico e sostituzione della batteria on-site. All'arrivo on-site, il servizio verrà erogato dal rappresentante HP autorizzato fino all'avvenuta sostituzione della batteria.

### Protezione da danni accidentali\*

Questo servizio offre protezione in caso di danni accidentali al dispositivo. 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 di esempio, gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti non intenzionali di liquidi sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensione elettrica, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di componenti.

\* Servizio incluso ove disponibile.

### Recupero e ripristino—Servizio di recupero dei dati

Il servizio comprende il ripristino dei dati in caso di perdita dovuta a guasti meccanici, cancellazione accidentale o arresto anomalo del software. I dati possono essere ripristinati dall'unità disco rigido e dalle unità SSD installate sulla vostra piattaforma HP. Il servizio viene erogato presso una sede off-site e richiede da 1 a 10 giorni lavorativi, esclusi i tempi di consegna da parte del cliente e la restituzione dei dati dalla sede off-site al cliente. Le istanze di ripristino dei dati sono illimitate durante il periodo attivo del servizio di ripristino dei dati. I dati verranno restituiti su un dispositivo di storage (in genere un'unità disco rigido USB esterna) sufficientemente capiente da memorizzare i dati ripristinati. I costi di spedizione dell'unità disco rigido difettosa dalla sede del cliente alla nostra sede off-site e viceversa dopo il ripristino sono inclusi nel prezzo del servizio.

Il ripristino dei dati sarà eseguito con il massimo impegno. Guasti intermittenti potrebbero richiedere ulteriore tempo di ripristino. In tal caso, il cliente verrà avvisato da HP. Qualora il cliente non possa accedere ai dati a causa di guasti meccanici, cancellazione accidentale o malfunzionamento del software, dovrà contattare direttamente il supporto HP per la diagnosi del sistema. I dati verranno ripristinati solo dall'unità disco rigido (HDD) e dall'unità a stato solido (SSD) di notebook o dispositivi mobili commerciali HP selezionati. Informazioni di contatto, numero di serie del Care Pack e indirizzo postale verranno verificati e utilizzati per le restanti fasi del processo di richiesta di ripristino dei dati. Al cliente verrà fornito un numero di riferimento per ogni richiesta di ripristino dei dati.

### Recupero e ripristino—Servizio di ripristino del SO

Il ripristino del sistema operativo on-site offre diagnostica avanzata del guasto da remoto e installazione del sistema operativo on-site per hardware supportato da HP ed è mirato a migliorare la produttività e l'efficienza. Il cliente riceverà un servizio basato sul tempo di risposta on-site, sulle fasce orarie di assistenza e sul periodo di assistenza corrispondenti al livello del Care Pack associato al prodotto HP. Il cliente può richiedere il ripristino del sistema operativo una volta che l'unità disco rigido è stata sottoposta a diagnosi ed è risultata difettosa. Questo servizio esegue il ripristino del sistema operativo dopo la riparazione o la sostituzione dell'unità disco rigido o dell'unità a stato solido difettosa.

## Caratteristiche e specifiche: Enhanced Care

### Il massimo livello di risposta per gli utenti business-critical

Per garantire la massima operatività, ovunque vi porti il lavoro, affidatevi ad HP Enhanced Care, che include i servizi Expanded Care e ulteriori servizi di eccellenza, per utenti con esigenze di lavoro e di viaggio prioritarie.

### Accesso prioritario

Questo servizio è stato studiato per potenziare le vostre risorse IT aziendali, e supporta il vostro personale IT in tutto il mondo con una assistenza di altissima qualità. Il servizio offre l'accesso prioritario ai Global Support Agent e mette a disposizione strumenti avanzati per accelerare le procedure di assistenza, migliorare la produttività dell'help desk e offrire un valido supporto "da tecnico a tecnico". HP risponderà alle vostre specifiche esigenze, fornendo servizi e supporto studiati per le sfide tecnologiche di oggi, in modo che, in caso di problemi, la vostra azienda possa tornare rapidamente operativa.

### Servizio Call-to-Repair per supporto hardware on-site

Questo servizio fornisce diagnosi remota prioritaria, supporto e assistenza on-site con un team di specialisti che porteranno rapidamente i dispositivi alle normali condizioni operative entro un periodo di tempo specificato a partire dalla richiesta iniziale di assistenza. Il servizio aiuterà a ottimizzare la produttività dell'help desk e degli utenti IT con fornitura rapida dei ricambi e strumenti di gestione dei casi online per tenere traccia delle soluzioni e velocizzare i tempi di risposta.

## Specifiche di erogazione: Essential Care

### Servizio di risposta on-site il giorno lavorativo successivo

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 effettuare 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. HP compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per effettuare un intervento on-site entro il tempo specificato. La risposta on-site ha inizio quando la chiamata iniziale 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.

- **Riparazione 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.
- **Riparazione 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.
- **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 ritenute ricevute il giorno di copertura successivo e l'assistenza sarà fornita entro l'intervallo di risposta pertinente.

## Specifiche di erogazione: Essential Care (seguito)

### Distanze di percorrenza per il supporto

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. Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare in alcune aree geografiche. 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.

Distanza dal centro assistenza HP designato	Tempistica	Spese di viaggio supplementari
0-80 km	Giorno lavorativo successivo	
81-160 km	Giorno lavorativo successivo	
161-320 km	1 ulteriore giorno lavorativo	
321-480 km	2 ulteriori giorni lavorativi	Preventivo personalizzato in base alle effettive spese di viaggio
Oltre 480 km	Non disponibile	Preventivo personalizzato in base alle effettive spese di viaggio

### Supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte

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 incluso nella tabella disponibile all'indirizzo [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel). 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 un componente difettoso di un Paese diverso con un componente 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 duplicatore di porte sono idonei per la copertura nel Paese in cui il Care Pack è stato acquistato, ma non sono coperti in caso di viaggio al di fuori del Paese di acquisto. Gli articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.



## Specifiche di erogazione: Essential Care (seguito)

Quando il cliente si trova in una di tali località o al di fuori del Paese in cui è stato acquistato il prodotto, HP:

- Comunicherà al cliente il numero di telefono dell'HP Global Solution Center per il Paese/la località geografica pertinente.
- Accetterà le chiamate dal Paese/dalla località geografica di trasferta, provenienti dal cliente o dall'help desk dell'azienda del cliente.
- Eseguirà la diagnosi del malfunzionamento a livello hardware.
- Organizzerà il servizio di intervento il giorno lavorativo successivo presso il luogo indicato dal cliente all'interno dei Paesi/delle località geografiche partecipanti o procederà con la consegna di un ricambio, in base alle necessità.
- Fornirà i componenti necessari per la riparazione in conformità con le specifiche hardware, a condizione che tali componenti siano disponibili nella località di trasferta.
- La copertura per le trasferte è limitata al servizio di intervento il giorno lavorativo successivo.

### **Servizio di trattenimento dei supporti difettosi**

Con il servizio di trattenimento dei supporti difettosi, è responsabilità del cliente:

- Mantenere il controllo fisico delle unità disco o SSD/flash in ogni momento durante l'erogazione del supporto da parte di HP
- Garantire che i dati sensibili presenti nei dischi rigidi o nelle unità SSD/Flash conservati vengano distrutti o rimangano protetti.
- Garantire la presenza di un rappresentante autorizzato alla conservazione delle unità disco o SSD/flash difettose; all'accettazione delle unità disco o SSD/flash sostitutive; a fornire ad HP informazioni di identificazione per ciascuna unità disco o SSD/flash trattenuta come specificato di seguito; e, su richiesta di HP, sottoscrivere un documento fornito da HP in cui viene confermato il trattenimento delle unità disco o SSD/flash.
- Distruggere le unità disco rigido o le unità SSD/flash trattenute e/o assicurarsi che le unità disco rigido o le unità SSD/flash non siano poste in uso di nuovo.
- Smaltire tutte le unità SSD/flash o tutte le unità disco rigido conservate in ottemperanza alle leggi e normative ambientali applicabili.

## Specifiche di erogazione: Expanded Care

Comprende tutto quanto è incluso nella suite HP Essential Care oltre ai seguenti servizi.

### Servizio di sostituzione della batteria One-Time

L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili. La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. Le parti di ricambio e i prodotti sostitutivi saranno nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni e le parti di ricambio e i prodotti sostituiti diventeranno di proprietà di HP.

### Protezione da danni accidentali (si applicano restrizioni in base al Paese)

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. La mancata comunicazione di queste informazioni comporterà il rifiuto del rimborso. 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.

### Recupero e ripristino—Servizio di recupero dei dati

Prima dell'inizio del servizio di recupero dei dati, il cliente si impegna a:

- Rimuovere qualsiasi informazione riservata, proprietaria o personale, compresi, a titolo esemplificativo non esaustivo, nomi e informazioni di contatto, data di nascita, numero di tessera sanitaria o carta d'identità, età, reddito, numeri di carta di credito o dati finanziari e documentazione sanitaria dall'unità disco rigido prima di inviarla ad HP per il servizio di recupero dei dati. Qualora non fosse possibile rimuovere i dati sensibili dal dispositivo prima della spedizione al fornitore di servizi di recupero dei dati, è possibile rinunciare alla fruizione di tale servizio. Conservare la garanzia o l'estensione di garanzia del prodotto hardware HP durante la copertura del servizio di recupero dei dati.
- Contattare il supporto HP con le informazioni identificabili fornite per avviare il processo di diagnostica e recupero dei dati.
- Imballare e spedire l'unità disco rigido idonea al recupero al luogo specificato da HP; l'imballaggio consigliato è il doppio della dimensione del supporto avvolto in materiale antiurto per ridurre i movimenti e il rischio di danni durante la spedizione. Il cliente accetta di utilizzare qualsiasi imballaggio fornito dal tecnico dell'assistenza HP per spedire l'unità difettosa al Centro di recupero dati.
- Assicurarsi che tutti i prerequisiti del servizio, identificati durante l'implementazione dello stesso, siano stati soddisfatti.

### Recupero e ripristino—Servizio di ripristino del SO

Se è stato aggiornato il sistema operativo (ad esempio, da Windows 8 a Windows 10), il tecnico HP caricherà il sistema operativo originariamente fornito sull'unità e quindi assisterà il cliente nell'avvio dell'aggiornamento del sistema operativo. Per avviare la procedura è necessario disporre del numero di licenza del sistema operativo aggiornato.

## Specifiche di erogazione: Enhanced Care

Comprende tutto quanto è previsto nella suite HP Expanded Care, oltre al servizio di accesso prioritario e al servizio HP Call-to-Repair per supporto hardware on-site, che sostituisce il servizio HP di risposta on-site il giorno lavorativo successivo.

### Servizio di accesso prioritario

Nel caso in cui il cliente non ottemperi alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP o il centro di assistenza autorizzato HP i) non sarà tenuto a fornire i servizi come descritti, o ii) eseguirà tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e costi per i materiali prevalenti sul mercato. Con il servizio di accesso prioritario, il cliente è tenuto a:

- Prima di un intervento di supporto, condurre una ricerca dei problemi e una diagnostica interne.
- Durante un intervento di supporto, incaricare il proprio referente di eseguire le seguenti operazioni:
  - Fornire tutte le informazioni necessarie affinché HP possa fornire un supporto tempestivo e professionale e consentire ad HP di determinare il livello di idoneità al supporto.
  - Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.
  - Il cliente deve essere in possesso di una licenza valida per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi.

HP, a sua esclusiva discrezione, ha facoltà di effettuare un audit dei prodotti oggetto di copertura. Qualora fosse necessario tale audit, un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per concordare lo svolgimento dell'audit entro il periodo iniziale di 30 giorni. Nel corso dell'audit, saranno raccolti i dati chiave di configurazione del sistema e sarà effettuato un inventario dei prodotti oggetto di copertura. I dati raccolti nel corso dell'audit consentiranno ad HP di pianificare e mantenere un magazzino ricambi di livello e presso un sito appropriati; inoltre, consentiranno ad HP di monitorare e identificare possibili problemi hardware futuri, rendendo così le riparazioni più veloci ed efficienti. A esclusiva discrezione di HP, l'audit potrà essere svolto on-site, tramite accesso al sistema da remoto, tramite strumenti audit da remoto o al telefono.

Nel caso fosse necessaria l'effettuazione dell'audit, dall'acquisto del servizio saranno necessari 30 giorni per implementare e svolgere le verifiche e le procedure richieste prima dell'entrata in vigore del servizio Call-to-Repair per supporto hardware. Il servizio Call-to-Repair per supporto hardware potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'audit.

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 i servizi Call-to-Repair di supporto hardware, HP richiede obbligatoriamente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura HP, per consentire l'erogazione del servizio. Contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su requisiti, specifiche ed esclusioni.

### Servizio Call-to-Repair per supporto hardware on-site

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.

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 effettuare 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.



## Specifiche di erogazione: Enhanced Care (seguito)

- **Riparazione 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.
- **Riparazione 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.
- **Tempistiche Call-to-Repair:** Il servizio Call-to-Repair inizia quando la chiamata iniziale è stata ricevuta e confermata da HP e termina quando l'hardware è stato riparato, o quando HP stabilisce che attualmente non è richiesto un intervento on-site. 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. I livelli di servizio possono variare da regione a regione. Per ulteriori dettagli, contattare il rappresentante HP locale.
- **Parti di ricambio e materiali:**<sup>1</sup> le parti di ricambio e i prodotti sostituiti saranno nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere le parti sostituite dovranno corrispondere il prezzo di listino della parte di ricambio.
- **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 di tale finestra di copertura saranno registrate al momento della chiamata effettuata ad HP, ma non saranno confermate fino al giorno di copertura successivo e verranno gestite entro l'intervallo di risposta appropriato. Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contattare il referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.

### Gestione della procedura di escalation

HP applica procedure formali di escalation che facilitano la risoluzione dei problemi più complessi. La direzione locale HP si occupa di coordinare l'escalation del problema, 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:

- Alcune 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 ad 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 di domande direttamente ad HP. Lo strumento consente una rapida soluzione dei problemi attraverso 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 tramite 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. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.

## Specifiche di erogazione: Enhanced Care (seguito)

### Distanze di percorrenza per il supporto

Per i siti ubicati tra i 163 e i 322 km dal centro di assistenza HP designato, potrebbero essere applicabili tempistiche diverse di risposta Call-to-Repair per supporto hardware. Le distanze e i costi, ove applicabili, possono variare in alcune aree geografiche. La copertura non sarà supportata al di fuori del Paese per il quale è stato venduto il Care Pack, anche se abbinato ad un Travel Care Pack.

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	Tempistica Call-to-Repair per supporto hardware previsto
0-81km	Si applica la tempistica Call-to-Repair prevista
82-161km	Si applica la tempistica Call-to-Repair prevista
162-322km	Si applica 1 giorno supplementare di copertura
Oltre 322 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

### Procedura di approvazione

Per ogni cliente che richiede il servizio Call-to-Repair potrebbe essere richiesta una procedura di approvazione preventiva. I tempi del servizio Call-to-Repair dipendono dalla tipologia di prodotto hardware da supportare così come dall'esatta ubicazione della sede del cliente in riferimento alla distanza dal centro di assistenza HP designato. Per verificare la disponibilità del servizio, contattare un referente locale HP.

## Limitazioni del servizio: Essential Care

### Servizio on-site di supporto hardware il giorno lavorativo successivo

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. Gli altri metodi di erogazione del servizio possono includere la fornitura, via corriere, di componenti sostituibili dal cliente come tastiere, mouse o altri componenti classificati come componenti CSR (Customer Self Repair), o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo. HP si riserva il diritto di prelevare il prodotto oggetto della copertura dalla sede del cliente per effettuare la riparazione.

Esclusione dal servizio di supporto hardware on-site:

- Backup, recupero dati e supporto per 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 relativi alla rete.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite da HP.
- Servizi che si sono resi necessari perché il cliente non ha adottato le misure di prevenzione consigliate da HP.
- Servizi richiesti a causa di un trattamento 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.

Utilizzo/ciclo di vita massimo supportato: i ricambi e componenti che hanno raggiunto il loro 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.

## Limitazioni del servizio: Essential Care (seguito)

### Supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte

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. Gli altri metodi di erogazione del servizio possono includere la fornitura, via corriere, di componenti sostituibili dal cliente come tastiere, mouse o altri componenti classificati come componenti CSR (Customer Self Repair), o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo. HP si riserva il diritto di prelevare il prodotto oggetto della copertura dalla sede del cliente per effettuare la riparazione. Il cliente è tenuto a restituire l'unità guasta al 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 le trasferte è limitata alle riparazioni on-site e off-site dell'unità originale. Le tempistiche di risposta on-site non sono applicabili se il servizio può essere erogato 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, recupero dati e supporto per sistemi operativi, altro software e dati
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite 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 del cliente

### Servizio di 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 dati classificate 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 coperte dall'opzione del servizio di trattenimento dei supporti difettosi. La copertura offerta dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi per le opzioni che secondo HP richiedono una copertura separata, se disponibile, deve essere configurata e acquistata separatamente. I tassi di guasti di questi componenti sono costantemente monitorati: HP si riserva il diritto di cancellare il servizio con preavviso di 30 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.

## Limitazioni del servizio: Expanded Care

### Servizio di sostituzione della batteria One-Time

Questo servizio si riferisce alla sostituzione di una (1) batteria per ogni prodotto oggetto di contratto entro i termini di servizio del Care Pack. La copertura è limitata alla batteria principale originariamente configurata e acquistata con il prodotto.

Da questo servizio sono escluse attività come le seguenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Qualsiasi riparazione oltre alla sostituzione della batteria, nel caso in cui il prodotto necessiti di tali riparazioni.
- Sostituzioni di parti aggiuntive, in quanto il servizio è a pagamento.
- Sostituzione delle batterie secondarie o accessorie acquistate dopo l'acquisto della configurazione originale, comprese le batterie a lunga durata e da viaggio.
- Copertura oltre i termini del servizio, come indicato nella descrizione del Care Pack.

Le richieste di batterie multiple per sistemi multipli (batching) possono essere effettuate solo da clienti HP aziendali o del settore dell'istruzione in modalità self-service o da loro rappresentanti e possono comportare un ritardo nella consegna dei componenti. La copertura può variare in base all'area geografica. Il servizio non è disponibile in tutti i Paesi/tutte le regioni.

### Servizio di protezione da danni accidentali

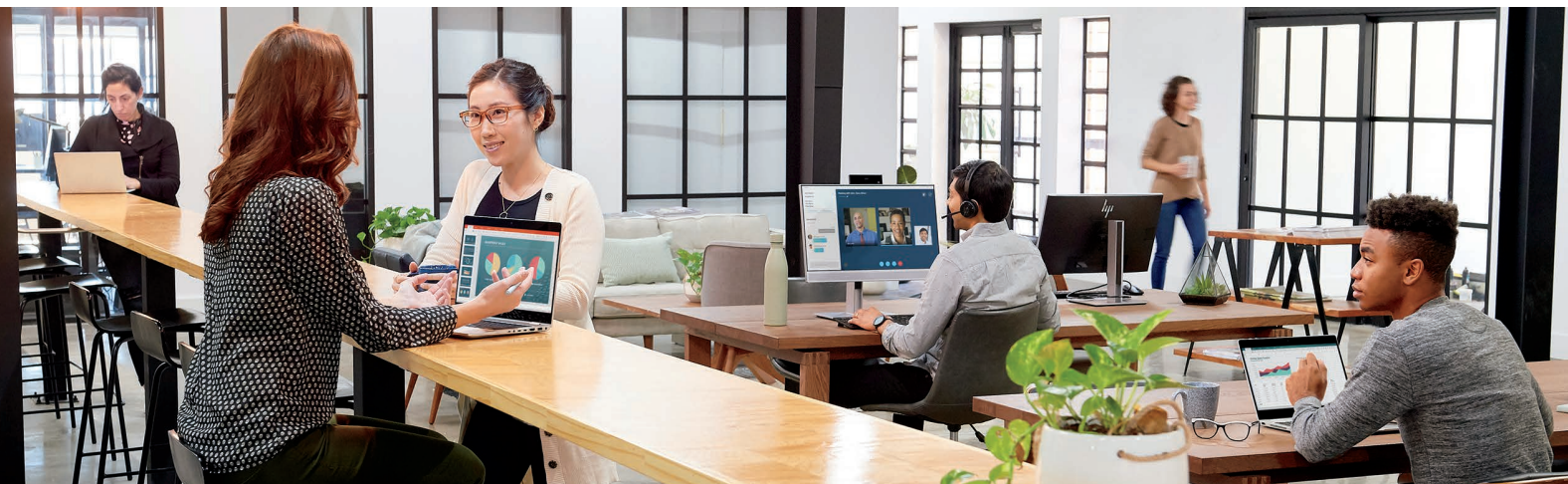
La protezione da danni accidentali richiede che il prodotto sia coperto da garanzia di fabbrica o estensione della garanzia con durata uguale o superiore a quella del servizio di protezione da danni accidentali. Il servizio tutela da danni accidentali improvvisi e imprevedibili da maneggiamento, purché tali danni si verifichino nel corso del normale utilizzo.

### Recupero e ripristino—Servizio di recupero dei dati

Il servizio di recupero dei dati non è acquistabile se problemi preesistenti hanno causato l'inaccessibilità dei file sull'hardware HP idoneo. La procedura del servizio di recupero dei dati non è conforme ai requisiti stabiliti dall'Health Insurance Portability and Accountability Act del 1996 (HIPAA) e dall'Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act del 2009. I clienti soggetti a HIPAA e HITECH non devono fornire ad HP dati o unità disco rigido contenenti informazioni sanitarie protette, secondo la definizione di HIPAA e HITECH. La responsabilità di determinare se si è soggetti a HIPAA e HITECH è totalmente a carico del cliente. Se il servizio di recupero dei dati viene acquistato separatamente dall'hardware, il cliente dovrà registrare il nuovo Care Pack entro 30 giorni dalla data di acquisto originaria. HP può utilizzare un fornitore di servizi terzo per i servizi di recupero dei dati. Il soggetto terzo è tenuto a rispettare l'informativa sulla privacy di HP. Le piattaforme HP con configurazioni RAID o con più di due unità disco rigido preinstallate non sono idonee per questo Care Pack.

HP si riserva la facoltà di annullare il servizio di recupero dei dati in qualsiasi momento durante il periodo di servizio se il cliente rifiuta l'assistenza di un tecnico HP o presenta richieste improprie di recupero dei dati. In tale eventualità, HP vi fornirà una comunicazione scritta di cancellazione, senza diritto al rimborso.

Le condizioni del supporto di storage determinano quali file siano recuperabili. I servizi di recupero dei dati non coprono i tentativi di recupero dati, le perdite o i danni alle unità causati da o risultanti da collisione o esplosione di un altro oggetto, riparazioni non autorizzate, mancanza di manutenzione specificata dal produttore o modifiche improprie alle apparecchiature. Il recupero dei dati sarà eseguito con il massimo impegno. HP non garantisce di essere in grado di recuperare i dati desiderati di un utente finale. Acquistando i servizi di recupero dei dati, l'utente finale accetta le presenti condizioni.



## Limitazioni del servizio: Expanded Care (seguito)

I file di dati recuperati non sono creati da HP. HP non fornisce alcuna garanzia in merito alla sicurezza, allo scopo o all'utilizzo dei file. La risoluzione dei problemi relativi a software, sistema operativo e malware non sono inclusi nel supporto diagnostico. Il supporto hardware preliminare al recupero dei dati è condizionato dall'attuale livello di servizio di garanzia o dall'estensione della garanzia. Il servizio di recupero dei dati non impedisce l'infezione da parte di malware o l'intrusione di file da parte di terzi. È responsabilità del cliente proteggere l'hardware e i dati da danni o intrusioni.

Il servizio di recupero dei dati non comprende quanto segue:

- Installazione, licenza o supporto per il software.
- Qualsiasi servizio non chiaramente specificato nel presente documento.
- Servizi richiesti per cause esterne all'hardware o al software supportati da HP.
- 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.

Il tempo di risposta non include il tempo di spedizione dal cliente al centro di recupero o la restituzione del disco dati all'indirizzo indicato. Guasti intermittenti potrebbero richiedere ulteriore tempo di ripristino. In questo caso il cliente verrà avvisato dal centro di assistenza autorizzato HP.

Il guasto dell'unità disco rigido è determinato dalla diagnosi e dalla conferma di un tecnico HP. Il servizio di recupero dei dati non dà diritto a un'unità disco rigido sostitutiva. L'hardware deve essere coperto dalla garanzia in corso o dal servizio post-garanzia del Care Pack. L'unità disco rigido di ricambio è fornita secondo i termini e le condizioni dell'attuale copertura di garanzia o del Care Pack dell'unità hardware.

### Recupero e ripristino—Servizio di ripristino del SO

Il ripristino del sistema operativo non sarà fornito quando:

- Il cliente non è in grado di fornire i supporti di ripristino e non consente ad HP di ordinare i supporti di ripristino in sua vece.
- L'unità disco rigido guasta non viene riparata o sostituita da HP.
- HP o un fornitore di servizi autorizzato non effettua la visita di riparazione.
- HP non ripristinerà il sistema operativo all'interno dell'unità disco rigido difettosa. È necessario eseguire regolarmente il backup dei dati.
- Il tempo per le operazioni di ripristino si aggiunge a quello delle operazioni generali di riparazione.
- Il ripristino dei dati o delle applicazioni non rientra nell'ambito di competenza.
- Anche tutte le attività di impostazione e configurazione dell'unità/hardware non rientrano nell'ambito di competenza.

## Limitazioni del servizio: Enhanced Care

### Servizio di accesso prioritario

Attività quali le seguenti, a titolo esemplificativo, sono escluse dal servizio:

- Hardware senza garanzia HP, Care Pack o contratto di supporto hardware validi (ad eccezione di quanto indicato nella sezione "Idoneità al servizio").
- Risoluzione dei problemi relativi all'hardware riscontrati durante la procedura di test di verifica, a meno che non sia coperta da una garanzia HP attiva o da un contratto di supporto hardware HP in corso di validità.
- 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. Servizi che, a giudizio di HP, sono necessari a causa di tentativi non autorizzati di installazione, riparazione, manutenzione o modifica di hardware, firmware o software da parte di personale non HP.
- Qualsiasi servizio non chiaramente specificato nel presente documento.
- Il processo di attivazione dei servizi di Priorità inizierà entro 30 giorni dall'acquisto.
- HP si riserva il diritto di non fornire questo servizio qualora il cliente fornisca informazioni inesatte o fraudolente relative alla base installata in garanzia.
- HP si riserva il diritto di condurre audit di routine della base installata in garanzia per assicurarsi che vi sia un accurato dimensionamento del parco dispositivi.
- La capacità di HP di erogare questo servizio dipende dalla completa e tempestiva cooperazione del cliente con HP, nonché dall'accuratezza e dalla completezza di qualsiasi informazione e dato fornito dal cliente ad HP.

### Servizio Call-to-Repair per supporto hardware on-site

HP potrebbe condurre una verifica dell'idoneità al servizio Call-to-Repair caso per caso. I livelli di servizio, i prodotti e i tempi di risposta dei servizi Care Pack possono variare a seconda della posizione geografica. Inoltre, è possibile che siano richieste quantità minime d'ordine e che i servizi di Call-to-Repair transazionali indipendenti non siano disponibili in tutte le regioni. Contattare l'ufficio vendite HP locale per ulteriori informazioni. A discrezione di HP, il servizio sarà fornito tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi erogati on-site e altri metodi di erogazione dei servizi. Tra questi può rientrare la consegna, tramite corriere, di parti di ricambio CSR (Customer Self Repair) 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.

Nel caso in cui il cliente non ottemperi alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP o il centro di assistenza autorizzato HP i) non sarà tenuto a fornire i servizi come descritti, o ii) eseguirà tali servizi a spese del cliente secondo i tempi e costi per i materiali prevalenti sul mercato.

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. 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.

Se si rende necessario un audit preliminare da parte di HP, l'impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair avrà effetto solo dopo il completamento dell'audit. Per definire l'impegno Call-to-Repair possono essere necessari fino a 60 giorni. Inoltre, 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 entro i tempi specificati.

## Limitazioni del servizio: Enhanced Care (seguito)

Le seguenti attività o situazioni causeranno la sospensione del calcolo dei tempi Call-to-Repair (ove applicabile) fino a quando saranno risolti o completati:

- Azioni od omissioni da parte del cliente o di terze parti che influenzino la procedura di riparazione.
- Processi di recupero manuali o automatizzati richiesti dal malfunzionamento dell'hardware, come il rebuild del meccanismo del disco, procedure di ricambio o misure di protezione dell'integrità dei dati.
- Altre attività non specifiche alla riparazione dell'hardware ma necessarie per verificare che il malfunzionamento dell'hardware sia stato corretto, come il riavvio del sistema operativo.

Il servizio Call-to-Repair non è applicabile se l'accesso al sistema, inclusa l'individuazione dei problemi da remoto e le verifiche diagnostiche dell'hardware, è rimandato o negato. Il servizio Call-to-Repair e il servizio con tempi di risposta on-site non sono applicabili alla riparazione o sostituzione di batterie difettose o esaurite. Tutte le finestre di copertura e i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale.

Quando il cliente richiede un servizio programmato, la tempistica del Call-to-Repair parte all'ora programmata e concordata.

### Impegno relativo alla tempistica prevista

In alcune aree o località geografiche, l'impegno relativo alla tempistica prevista per il Call-to-Repair potrebbe non essere disponibile in tutte le località e potrebbe essere limitato alle sedi del cliente più vicine alle principali aree metropolitane. Qualora un prodotto coperto venga trasferito in un altro luogo, HP può effettuare una verifica per determinare se il servizio può essere assicurato 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.

L'impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair è soggetto alla concessione da parte del cliente dell'accesso immediato e illimitato al sistema, come richiesto da HP. Il servizio Call-to-Repair non è applicabile se l'accesso al sistema, inclusa l'individuazione dei problemi da remoto e le verifiche diagnostiche dell'hardware, è rimandato o negato (ad es. risoluzione dei problemi fisici da remoto e valutazioni diagnostiche dell'hardware). Quando il cliente richiede un servizio programmato, la tempistica Call-to-Repair parte all'ora programmata e concordata.

Nel caso in cui siano richiesti solamente componenti sostituibili dal cliente per riportare il sistema in condizioni operative, non si applica l'impegno alla tempistica Call-to-Repair. Quanto segue è escluso dall'impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair:

- Tempistiche per il rebuild del meccanismo del disco o per procedure relative a ricambi
- Qualsiasi ripristino o recupero di dati compromessi
- Qualsiasi periodo di non disponibilità non causato direttamente dal guasto all'hardware

HP si riserva il diritto di modificare l'impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair in base alla configurazione del prodotto, sede e ambiente specifici del cliente. Ciò viene stabilito al momento dell'ordine dell'accordo di supporto ed è soggetto alla disponibilità delle risorse. Un impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair non è applicabile se il cliente sceglie una diagnosi prolungata da parte di HP anziché eseguire le procedure di ripristino raccomandate. L'impegno relativo alla tempistica Call-to-Repair è anche soggetto alla concessione da parte del cliente dell'accesso immediato e illimitato al sistema, come richiesto da HP.

I tempi di risposta potrebbero variare a seconda dell'area geografica e della sede del sito all'interno di tale area.

## Limitazioni del servizio: Enhanced Care (seguito)

### Esclusioni

A titolo esemplificativo non esaustivo, sono escluse dal servizio le attività seguenti:

- Backup, recupero dati e supporto per 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 relativi alla rete.
- Servizi che, secondo l'opinione di HP, sono richiesti a causa di uno scorretto trattamento 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.
- 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 a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.

### Call-to-Repair non si applica ai seguenti servizi:

- Copertura per le trasferte: Supporto il giorno lavorativo successivo solo nei Paesi partecipanti
- Trattenimento dei supporti difettosi: Impegno relativo all'intervento il giorno lavorativo successivo
- Protezione da danni accidentali: Può essere necessario tempo supplementare a seconda del tipo di guasto
- Servizio di sostituzione della batteria: Impegno relativo all'intervento il giorno lavorativo successivo
- Recupero dei dati: Da 1 a 10 giorni lavorativi a seconda della gravità del recupero
- Ripristino del SO: Fornito nell'ambito del servizio di recupero dei dati, in quanto fase della procedura di recupero dati

## Responsabilità del cliente

### Prenotazione dell'appuntamento

Il fornitore di servizi autorizzato HP programmerà l'appuntamento con il contatto indicato per il sito e specificherà i dettagli del servizio richiesto. Pertanto, gli ordini saranno riferiti alla sede del cliente, e sarà responsabilità dell'acquirente fornire le informazioni di contatto del sito (nome, e-mail e numero di telefono). Il contatto del cliente dovrà possedere competenze madrelingua nella lingua locale (specifica del sito), scritta e orale, oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in inglese.

### Supporto da remoto e firmware

Se il cliente non implementa l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo. Saranno applicati costi supplementari per l'installazione on-site di firmware non installabile dal cliente, se il cliente non implementerà l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, nei casi in cui sia raccomandato e disponibile. L'installazione del firmware installabile dal cliente è esclusiva responsabilità del cliente. Saranno applicati costi supplementari se il cliente richiede ad HP di installare firmware e aggiornamenti software 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 tra HP e il cliente.

### Backup dei dati

È responsabilità del cliente eseguire il backup di tutti i propri file, dati o programmi prima dell'inizio di qualsiasi servizio, qualora HP mettesse in chiaro che si tratta di un servizio di installazione di sistema operativo; il cliente dovrà altresì essere in grado di ricostruire eventuali file, dati o programmi persi o alterati. Il cliente è tenuto a mantenere un sistema o una procedura di backup separata.



## Responsabilità del cliente (seguito)

### Ambiente pericoloso

Il cliente deve notificare ad HP se è stato rilevato che l'area di lavoro destinata ad HP presenta un potenziale pericolo per HP o per il tecnico che effettua il servizio. HP potrà posticipare i servizi di installazione finché il cliente non avrà posto rimedio a tale pericolo.

### Rappresentante autorizzato

Il cliente deve avere un rappresentante presente nel momento in cui i tecnici dei servizi HP erogano i servizi presso la sede del cliente. Il rappresentante del cliente dovrà possedere competenze madrelingua nella lingua locale (specificata del sito), scritta e orale, oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in inglese.

### 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 degli incidenti, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.

## Termini e condizioni

Consultare i [Termini e condizioni completi di Care Pack](#).

## Informazioni sugli ordini

La disponibilità delle caratteristiche e dei livelli di servizio può variare da regione a regione a seconda delle risorse locali e può essere limitata a prodotti e località geografiche idonei. I pacchetti Premier Care Solution per HP Personal Systems non devono essere ordinati senza aver prima verificato con un rappresentante di vendita HP locale la piena soddisfazione delle condizioni, allo scopo di trarre pieno beneficio dalle caratteristiche e dal livello del servizio acquistato.

## Per ulteriori informazioni

Per maggiori informazioni sui servizi HP, contattate i nostri uffici vendita o visitate il nostro sito web: [hp.com/go/carepack](http://hp.com/go/carepack).

Registratevi per ricevere gli aggiornamenti  
[hp.com/go/getupdated](http://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 ulteriori informazioni, consultare [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc). I servizi HP sono regolati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti 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.
2. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per ulteriori informazioni, consultare [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
3. HP Enhanced Care richiede un quantitativo minimo "per postazione". Il numero minimo può variare in base al dispositivo e all'area geografica. Soggetto a condizioni e limitazioni. Per informazioni dettagliate contattare il proprio rappresentante HP.
4. Disponibilità in attesa nei Paesi europei. Per informazioni dettagliate contattare il proprio rappresentante HP.
5. L'opzione di supporto software non è disponibile in alcune regioni e Paesi. Per informazioni dettagliate contattare il proprio rappresentante HP.
6. Disponibile solo in alcuni Paesi. L'impegno di riparazione può variare a seconda della zona di copertura, della regione e delle limitazioni nazionali. Per informazioni dettagliate contattare il proprio rappresentante HP.
7. Gli upgrade non sono coperti da Call-to-Repair. Per ulteriori informazioni, contattare il proprio rappresentante HP locale. HP potrebbe non coprire una configurazione sottoposta ad upgrade. I servizi HP sono regolati 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 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 espresse 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 contenute.

