

# HP Active Care

Servizi HP Care Pack



## Vantaggi del servizio

- Riduzione dei downtime, reazioni rapide
- Risoluzione rapida dei problemi degli utenti
- Operatività costante dei PC, ovunque
- Protezione di dati e supporti
- Preparazione agli imprevisti
- Personalizzazione per esigenze di assistenza specifiche
- Pratica assistenza on-site da parte di un rappresentante qualificato

## Principali caratteristiche del servizio

- Analisi con HP TechPulse, che include:
  - Inventario e monitoraggio dell'integrità
  - Dashboard con analisi e report
  - Analisi predittiva
- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Supporto hardware on-site
- Materiali e parti di ricambio
- Accesso a operatori dell'assistenza HP altamente qualificati
- Assistenza per le trasferte disponibile in oltre 90 Paesi
- Trattenimento dei supporti difettosi
- Protezione contro gli incidenti

## Panoramica del servizio

HP Active Care è un servizio di assistenza e supporto per PC all'avanguardia, per i dipendenti in ufficio e in movimento. Active Care consente all'IT di garantire la massima produttività con un servizio di supporto per la risoluzione rapida dei problemi riscontrati nei dispositivi HP.<sup>1,2</sup> Con supporto tecnico remoto, analisi predittiva dell'integrità dei dispositivi, servizi di risoluzione on-site il giorno lavorativo successivo, Active Care garantisce operatività continua in ufficio e in movimento.

Active Care garantisce inoltre diagnosi e risoluzione accelerate dei problemi, per far tornare operativi gli utenti in tempi brevissimi. La generazione automatica dei casi genera un nuovo ticket non appena viene rilevato un problema, riducendo così al minimo le interruzioni e consentendo ai responsabili IT di programmare le riparazioni in modo rapido ed efficiente. Ottimizzate la produttività dei PC con analisi predittive proattive che consentono all'IT di conoscere le condizioni di ciascun PC nel parco dispositivi di loro competenza. HP identifica rapidamente le problematiche nel momento e nel luogo in cui si verificano, ordina parti di ricambio e le installa secondo necessità.

## Caratteristiche e specifiche

### Funzionalità del supporto HP TechPulse

HP Active Care invia avvisi predittivi e proattivi ai clienti tramite HP TechPulse, un'avanzata piattaforma di analisi basata su IA. I vostri team IT possono monitorare lo stato di integrità dei dispositivi e ricevere avvisi su quelli che richiedono intervento, riparazione o aggiornamenti, il tutto da un'unica dashboard centralizzata.

## Caratteristiche e specifiche (continua)

Categoria	Caratteristiche
Avvisi e notifiche predittivi e proattivi di HP TechPulse	Inventario hardware (incluso modello, tipologia, numero di serie e informazioni sulla garanzia di base)
	Nuovi incidenti critici per i problemi dell'unità disco rigido, valutazione delle prestazioni termiche e della batteria
	Integrità dell'hardware, per controlli rapidi e sempre aggiornati dello stato del parco dispositivi
	Valutazione delle prestazioni termiche
	Stato della batteria
	Errori e arresti anomali del sistema
	Aggiornamenti di BIOS e firmware
	Ubicazione dei dispositivi
	Integrità dell'unità disco rigido
Generazione automatica dei ticket	Sostituzione dell'unità disco rigido
	Sostituzione della batteria
Supporto e diagnosi in remoto	Supporto 24x7 <sup>3</sup>
Supporto hardware on-site	Supporto on-site da parte di esperti

### Riepilogo delle principali caratteristiche del supporto HP TechPulse

- **Dispositivi connessi alla dashboard**
  - **Inventario hardware:** fornisce informazioni dettagliate sull'hardware relativamente ai dispositivi registrati (ovvero modelli, tipologie, numeri di serie e informazioni sulla garanzia di base), oltre alla cronologia di registrazione.
- **Dispositivi che richiedono intervento**
  - **Integrità dell'hardware:** identifica i dispositivi che non soddisfano le metriche prestazionali individuali (ovvero integrità della batteria, integrità dei dischi, prestazioni termiche, aggiornamenti importanti del BIOS).
- **Dispositivi che presentano problemi di prestazioni termiche**
  - **Valutazione delle prestazioni termiche:** fornisce informazioni dettagliate sulle caratteristiche termiche dei dispositivi registrati.
- **Dispositivi che richiedono la sostituzione della batteria o del disco rigido**
  - **Sostituzione della batteria:** fornisce informazioni sulle tempistiche consigliate per la sostituzione della batteria relativamente ai dispositivi registrati.
- **Dispositivi che richiedono aggiornamenti del BIOS e del firmware**
  - **Aggiornamenti del BIOS:** grazie alle funzionalità di HP TechPulse, verranno fornite notifiche di aggiornamento del BIOS nel portale per identificare i dispositivi che possono essere aggiornati in modo proattivo.

## Caratteristiche e specifiche (continua)

### Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto

I guasti del disco rigido e i problemi di sostituzione della batteria possono essere risolti mediante la generazione automatizzata di richieste di supporto. Per tutti gli altri problemi si può sempre contattare il servizio clienti di HP.

Dopo aver ricevuto e confermato la richiesta, HP avvierà le procedure di identificazione, diagnosi e risoluzione del 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. 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 sui dispositivi abilitati per il supporto elettronico da remoto 24x7.<sup>3</sup> HP confermerà l'apertura del caso e vi comunicherà il relativo ID. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

### Supporto hardware on-site il giorno lavorativo successivo

Per le problematiche correlate all'hardware che non possono essere risolte da remoto, un rappresentante autorizzato arriverà on-site il giorno lavorativo successivo per fornire supporto tecnico on-site relativamente ai prodotti hardware HP Active Care e per ripristinarne il normale funzionamento. 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.<sup>4</sup> Una volta arrivati, i rappresentanti presteranno il servizio on-site o da remoto, a propria discrezione, finché i prodotti non vengono riparati. L'assistenza potrà essere temporaneamente sospesa qualora fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, e riprenderà non appena tali risorse saranno disponibili.

- **Intervento 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.
- **Intervento fix-on-request:** relativamente alla sostituzione di batteria e disco rigido, i clienti possono selezionare un'opzione nel portale TechPulse per richiedere che tali componenti vengano sostituiti nel momento più comodo per loro, prima che il dispositivo inizi a presentare problemi effettivi.

### 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 e specifiche (continua)

### 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 impreveduto, 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 le unità SSD/flash difettose 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.
- **Supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte:** il servizio propone ai professionisti impegnati in trasferte di lavoro una soluzione di supporto hardware per i loro dispositivi 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.

### Specifiche di erogazione del servizio

I dispositivi gestiti da HP saranno dotati di un client software installato manualmente o in fabbrica per raccogliere informazioni correlate al dispositivo. I dati dell'utente considerati sensibili, tra cui credenziali, file, contenuti e dati personali, non saranno acquisiti. I dati raccolti saranno archiviati in un repository su cloud protetto.

### 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.

### Tempo di risposta per l'intervento on-site

Per i guasti dell'hardware oggetto di garanzia non risolvibili da remoto, HP farà ogni sforzo ragionevole per assistere il cliente on-site entro i tempi di risposta on site specificati. 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.

## Specifiche di consegna (continua)

### 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 estese sul web di documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi.
- Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password.
- Uno strumento basato sul web per l'invio di domande direttamente ad HP. Questo strumento consente una rapida soluzione dei problemi attraverso una procedura di pre-qualificazione che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa più indicata. Consente inoltre di visualizzare lo stato di ogni richiesta di supporto o assistenza, inclusi gli eventi inviati telefonicamente.
- 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 copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. Sono inclusi gli accessori a marchio HP correlati, acquistati in combinazione con e inclusi nella confezione originale del PC, tra cui mouse, tastiera, docking station, jacket, replicatore di porte o alimentatore CA.

I servizi HP Care Pack con questa limitazione di copertura non coprono i monitor HP esterni. I dispositivi All-in-One includono il display, che pertanto non viene considerato come monitor esterno separato. Tuttavia, un secondo monitor collegato a un dispositivo All-in-One, ad esempio, non è coperto dal presente servizio HP Care Pack.

Le docking station o i replicatori di porte HP sono coperti nel Paese in cui è stato acquistato il servizio HP Care Pack, non al di fuori dei confini del Paese di acquisto.

Gli articoli di consumo, inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet e altre forniture, così come dispositivi 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](http://hp.com).

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere richiesto un percorso di aggiornamento. Gli aggiornamenti per i ricambi o componenti fuori produzione potrebbero, in alcuni casi, comportare costi aggiuntivi. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i Paesi, ciò in base alle capacità di supporto locali.

### Requisiti dei dispositivi

I dispositivi HP Active Care devono essere PC prodotti da HP che soddisfano i seguenti requisiti:

- Spediti il o a partire dal 1° gennaio 2018.
- Sistema operativo Windows 10 1703 o versione successiva, solo edizioni Pro, Enterprise o Education; Le edizioni Windows 10 Home non sono supportate da questa funzionalità.

### Requisiti preliminari del portale HP TechPulse

Questa funzionalità è supportata solo in HP TechPulse Windows Application (Setup.exe) versione 3.20.495 e successiva.

- Per istruzioni sull'utilizzo e sulla configurazione del portale TechPulse, consultare la guida di onboarding all'indirizzo [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).
- Se nel dispositivo non è integrato TechPulse Persistence, il software TechPulse può essere scaricato all'indirizzo [hpdaas.com/software](http://hpdaas.com/software).

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.



## Specifiche di consegna (continua)

### Registrazione di HP Care Pack

Questo servizio è fruibile solo dopo la corretta registrazione ad HP Care Pack. Informazioni sulle modalità di accesso al portale TechPulse verranno fornite nell'email inviata durante la procedura di registrazione a Care Pack. Se non si fornisce un indirizzo email valido per la persona che accederà al servizio, tale servizio potrebbe non essere disponibile o subire ritardi.

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.

### Responsabilità del cliente

I requisiti di accesso e onboarding al portale TechPulse sono i seguenti:

- Utilizzare TechPulse Persistence nei dispositivi in cui questa funzionalità è stata abilitata in fabbrica.
- Accettare i termini e le condizioni necessarie per l'esecuzione del client software nei propri dispositivi.
- Registrare automaticamente o manualmente i dispositivi in base alle istruzioni fornite da HP.
- Inviare una richiesta per l'aggiunta o la rimozione di utenti e dispositivi gestiti.
- Garantire la conformità con i requisiti di licenza delle applicazioni software.
- Risolvere i problemi di supporto più comuni per gli utenti finali prima di delegarli all'assistenza HP.
- Eseguire il rollback degli aggiornamenti del sistema operativo in caso di errore.
- Autorizzare i partner ad accedere all'account o a gestirlo, se necessario.

I dispositivi gestiti da HP saranno dotati di un client software installato per raccogliere informazioni correlate al dispositivo. I dati dell'utente considerati sensibili, tra cui credenziali, file, contenuti e dati personali, non saranno acquisiti. I dati raccolti saranno archiviati in un repository su cloud protetto. Accettare la raccolta di dette informazioni da parte di HP come parte dell'erogazione del servizio. Se non si desidera fornire tali informazioni ad HP, il servizio non potrà essere erogato come previsto.

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

## Specifiche di consegna (continua)

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 10 giorni dalla data della suddetta variazione.

Si consiglia vivamente di utilizzare una soluzione di supporto remoto HP, con una connessione sicura ad HP per garantire i tempi di risposta on-site relativamente all'hardware. 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.

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 cancellazione sicura dei dispositivi o della 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](https://hp.com/go/mediahandling).

### **Protezione da danni accidentali (funzionalità 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 si riserva il diritto di rifiutare la richiesta se non si forniscono tali informazioni, o nel caso in cui l'evento venga segnalato oltre 30 giorni dopo la data in cui si è verificato.

## Specifiche di consegna (continua)

### Trattenimento dei supporti difettosi (funzionalità 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 rimangano 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 si attesta il trattenimento dei dischi o delle unità SSD/flash.
- Distruggere i dischi o le unità SSD/Flash trattenuti e/o verificare che questi 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.

### Supporto on-site il giorno lavorativo successivo per le trasferte (funzionalità opzionale)

La copertura per viaggi è disponibile nelle principali aree geografiche del mondo, con un elenco di Paesi/aree geografiche in continua espansione. Un elenco dettagliato è disponibile [qui](#). L'elenco fornisce informazioni in merito alla disponibilità geografica del supporto hardware il giorno lavorativo successivo per le trasferte, incluse le opzioni di protezione da danni accidentali e trattenimento dei supporti difettosi. L'elenco delle località geografiche/Paesi è soggetto a modifiche senza preavviso.

HP consiglia di verificare sul sito web la copertura per le trasferte prima di intraprendere un viaggio.

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

- Fornirà il numero di telefono dell'HP Global Solution Center per il Paese o località geografica pertinente, disponibile [qui](#).
- Accetterà le chiamate dal Paese o dalla località geografica di trasferta, provenienti dal cliente o dall'help desk dell'azienda del cliente.
- Eseguirà la diagnosi relativa al livello di malfunzionamento dell'hardware.
- Organizzerà il servizio di intervento il giorno lavorativo successivo presso il luogo indicato dal cliente nei Paesi o nelle località geografiche partecipanti o procederà con la consegna di un ricambio, secondo necessità.
- Fornirà le parti necessarie per la riparazione in conformità con le specifiche hardware, a condizione che tali parti siano disponibili nella località di trasferta.



## Limitazioni del servizio

HP Active Care non è stato formulato per garantire la conformità con gli standard HIPAA. Le aziende soggette alle regole in materia di privacy di HIPAA non devono affidarsi ad Active Care per soddisfare tali requisiti.

### Limitazioni del servizio predisposto per HP TechPulse

Le limitazioni di questo servizio riguardano la funzionalità di generazione automatica di ticket solo per il disco rigido e la batteria. Tutte le altre funzionalità del servizio possono essere supportate telefonicamente, tramite email o chat in base alle disponibilità locali.

### Requisiti di sistema

Computer con Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 o Windows 10.

### Fornitura 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. 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.

### Esclusioni da Active Care

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Supporto per problemi connessi alla rete.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite da HP.
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi richiesti a causa di manipolazione o uso improprio del prodotto.
- Servizi richiesti a causa di tentativi non autorizzati di installare, riparare, revisionare o modificare l'hardware, il firmware o il software.

### Massimo ciclo di vita supportato/Massimo utilizzo

Le parti e i componenti che hanno raggiunto il limite di utilizzo 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 (continua)

### Esclusioni dalla protezione da danni accidentali

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

- Normale usura; cambiamento di colore, struttura o finitura; deterioramento graduale; ruggine; polvere o corrosione.
- Incendio, incidente 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 non corretta, 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, non rispetto della manutenzione così come specificata dal produttore (incluso l'uso di detergenti non adeguati).
- Errori di progettazione, costruzione, programmazione o nelle istruzioni del prodotto.
- Attività di manutenzione, riparazione o sostituzione necessarie in seguito a perdite o danni dovuti a cause diverse dall'utilizzo, dalla conservazione e dal funzionamento normali del prodotto in base alle specifiche del produttore e del manuale utente.
- Furto, smarrimento, scomparsa inspiegabile o collocazione errata.
- Perdita o danneggiamento dei dati; interruzione delle attività aziendali.
- Frode (inclusa, a titolo esemplificativo, la comunicazione errata, ingannevole, non corretta o incompleta di come l'apparecchiatura è stata danneggiata).
- Danno estetico al prodotto, accidentale o di altro tipo, ovvero danno che non influisce sul funzionamento e sull'operatività del computer.
- Imperfezioni 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.
- Danni a prodotti con numeri di serie alterati o rimossi.
- Danni o guasti ad apparecchiature coperte da garanzia del produttore oppure oggetto di richiami 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 alla data di acquisto del servizio HP Care Pack.
- Obsolescenza del prodotto.
- Qualsiasi trasferimento dell'apparecchiatura al di fuori del Paese di acquisto e non coperto dal Care Pack di protezione contro i danni accidentali e per trasferite di HP.
- Schermi LCD che risultano danneggiati o difettosi a causa di un utilizzo improprio o per altre cause escluse nel presente documento.
- Danno intenzionale che ha determinato la rottura o il danneggiamento dello schermo o del monitor del computer.
- Danno dovuto a un'azione di forze dell'ordine, guerra dichiarata o non dichiarata, incidente nucleare o terrorismo.
- Qualsiasi tipo di alterazione o modifica del prodotto oggetto della copertura.
- Qualsiasi atto inteso a causare danni al prodotto oggetto della copertura.
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto.
- Crepe o fori sull'unità quando i danni non penetrano oltre la copertura esterna e/o non rivelano circuiti interni o non causano la presenza di bordi affilati.
- Tasti della tastiera mancanti o guasti non a causa di un evento accidentale oggetto della copertura (ad es. caduta o versamento di liquidi).

## Limitazioni del servizio (continua)

### 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.

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

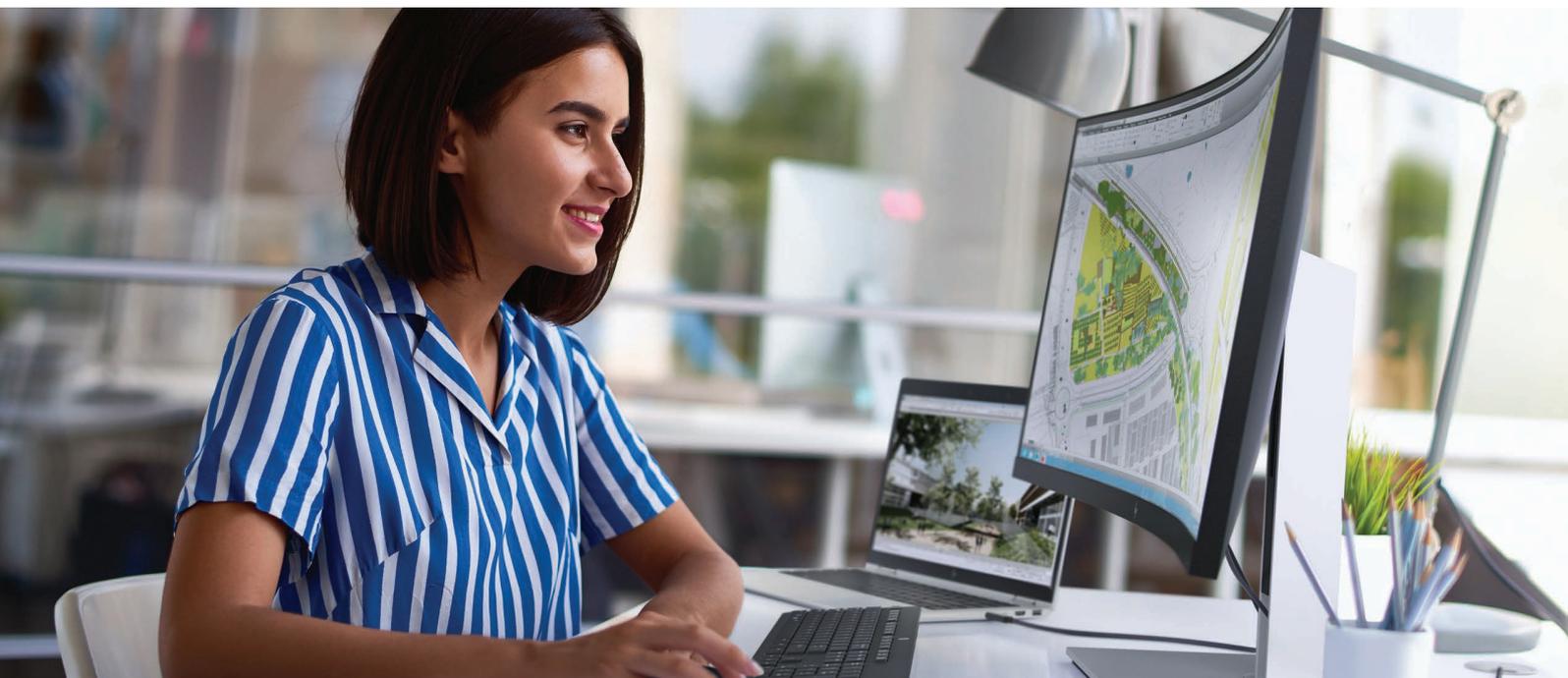
### Limitazione al trattenimento dei supporti difettosi

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 30 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.



## Limitazioni del servizio (continua)

### Limitazione alla protezione per trasferte

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 viaggi è limitata alle riparazioni on-site dell'unità originale.

Quando il cliente viaggia al di fuori del Paese in cui ha acquistato il prodotto, i servizi di assistenza descritti saranno forniti solo se la località geografica/Paese dove il servizio è richiesto ed erogato è presente nell'elenco relativo ai Paesi/località geografiche inclusi in una tabella disponibile [qui](#). I servizi nell'ambito dell'accordo non sono disponibili in Paesi/località geografiche non elencati nella tabella. Livelli di servizio inferiori potrebbero, tuttavia, essere forniti in alcune località supplementari non incluse nella tabella.

Se le parti necessarie per la riparazione, specialmente quelle specifiche del Paese o specifiche della lingua,

non sono disponibili, il cliente dispone delle seguenti opzioni:

- Posticipare la richiesta di servizio finché il cliente non avrà fatto ritorno nel Paese in cui ha acquistato il prodotto.
- Accettare la riparazione di una parte difettosa di un Paese diverso con una parte locale (ad esempio, la tastiera inglese/americana).

Componenti specifici per lingua e Paese, quali tastiere inglesi non internazionali, tastiere non in lingua locale o componenti per l'alimentazione elettrica specifici di un determinato Paese non sono in genere 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.

## 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 sull'hardware. Gli impegni per i tempi di risposta on-site del supporto hardware possono variare a seconda della gravità dell'evento. Il cliente stabilisce il livello di gravità dell'incidente.

Gravità 1	<b>Guasto critico con indisponibilità dei sistemi</b>	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	<b>Guasto critico con compromissione parziale dei sistemi</b>	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	<b>normale</b>	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	<b>bassa</b>	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.

<b>0-160 km</b>	Intervento on-site il giorno successivo di copertura
<b>161-320 km</b>	1 giorno supplementare di copertura
<b>321-480 km</b>	2 giorni supplementari di copertura
<b>Oltre 480km</b>	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

## 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 Care Pack.

### Consultare i termini e le condizioni di HP TechPulse.

Consultare i [termini e condizioni](#) completi di HP TechPulse.

L'accordo sul livello di servizio (SLA) fornito dal rivenditore HP o dal responsabile vendite HP dovrà contenere i termini e le condizioni previste dal suddetto contratto. HP Active Care con HP TechPulse non può essere rivenduto o ceduto a un'altra azienda.

Per ulteriori informazioni su Active Care, consultare il sito di HP Active Care all'indirizzo [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## Per ulteriori informazioni

Per i dettagli, contattare il rappresentante commerciale o il partner di canale HP di zona oppure consultare [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

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 i dettagli, consultare [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). 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.

2. È richiesto l'accesso a Internet, con connessione al portale TechPulse. I requisiti completi di sistema sono disponibili su [hpdaas.com/requirements](http://hpdaas.com/requirements).

3. La disponibilità del supporto remoto varia in base al Paese e all'area geografica.

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

© Copyright 2020 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.

