

Documento Integrativo del Servizio di Supporto

Il presente Documento Integrativo del Servizio di Supporto stabilisce gli ulteriori requisiti generali e limiti applicabili alle offerte HP per i Servizi di Supporto HP (con esclusione delle offerte di Supporto Software HP), descritti in dettaglio in specifici Data Sheet allegati alle offerte HP.

1. REQUISITI DI ACCESSO

- **Prodotti hardware - requisiti generali.** Per poter usufruire del Servizio di Supporto i prodotti hardware devono essere in buone condizioni operative, in base a ragionevole giudizio di HP. Il Cliente deve mantenere tali prodotti ai più recenti livelli di configurazione e di revisione specificati da HP.
- **Riattivazione del Supporto.** Se il Cliente lascia scadere un servizio di supporto, HP può porre a carico del Cliente eventuali corrispettivi di riattivazione del supporto e/o l'aggiornamento di certi hardware o software
- **Uso di Tools di proprietà di HP.** HP può chiedere al Cliente di utilizzare specifici sistemi hardware e/o software e programmi di diagnosi e di manutenzione (Tools proprietari) così come strumenti di diagnosi che possono essere inseriti come parte del sistema del Cliente. I Tools proprietari sono e rimangono di sola ed esclusiva proprietà di HP e vengono forniti "as is". I Tools proprietari potranno essere collocati nei sistemi o nei siti del Cliente. Il Cliente li può utilizzare soltanto durante il periodo coperto dal servizio di supporto ed esclusivamente nei limiti consentiti da HP. Il Cliente non può vendere, trasferire, copiare, cedere i Tools proprietari di HP, né disporne ad altro titolo. All'atto della cessazione della prestazione del servizio di supporto, il Cliente restituirà i Tools proprietari in questione o permetterà ad HP di rimuoverli. Il Cliente ha inoltre l'obbligo di:
 - permettere ad HP di mantenere i Tools nei sistemi o nei siti del Cliente e di dare assistenza ad HP per l'esecuzione degli stessi;
 - installare i Tools proprietari di HP, incluse le correzioni e gli aggiornamenti necessari;
 - utilizzare connessioni elettroniche per informare HP degli eventi identificati dai software;
 - se richiesto, acquistare uno specifico hardware HP di connessione per sistemi di servizi di diagnostica in modalità remota; e
 - di fornire una connettività remota attraverso una linea di comunicazione approvata da HP.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO

- **Copertura Geografica.** Alcune tipologie, caratteristiche o coperture (e relativi prodotti) del servizio di supporto potranno non essere disponibili in tutti i paesi o territori. Inoltre, l'erogazione del servizio di supporto al di fuori delle aree di copertura di HP può comportare a carico del Cliente spese di viaggio, tempi di attesa, di ripristino e riparazione più lunghi e ridotta copertura oraria.
- **Versioni oggetto del Servizio di Supporto.** Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, e con esclusione delle offerte erogate dal Supporto Software HP, HP fornisce il Servizio di Supporto esclusivamente per la Versione corrente o per quella immediatamente precedente dei Software a marchio HP e soltanto quando il Software viene utilizzato con un hardware o un software inclusi nelle configurazioni specifiche supportate da HP, e al livello di versione specificato da HP. Con il termine "Versione" si intende una release del software che contiene nuove funzionalità, migliorie, e/o aggiornamenti o, per certi software, l'insieme di più aggiornamenti uniti in una singola release e, come tale, resa disponibile ai clienti.
- **Trasferimento.** Il trasferimento dei prodotti coperti dal servizio di supporto è responsabilità del Cliente ed è subordinato alla disponibilità del servizio nel luogo di destinazione ed a modifiche di corrispettivi. HP potrà richiedere un ragionevole preavviso prima di iniziare ad erogare il servizio di supporto successivamente al trasferimento dei prodotti. Il trasferimento di prodotti è comunque soggetto a eventuali condizioni di licenza applicabili per tali prodotti.
- **Servizi di Supporto multi-vendor.** HP svolge servizi di supporto anche per prodotti non a marchio HP. I documenti contrattuali applicabili specificheranno disponibilità e livelli a cui si conformerà il servizio di supporto, indipendentemente dal fatto che i prodotti non a marchio HP siano coperti da garanzia. HP può recedere dalla prestazione di un servizio di supporto per prodotti non a marchio HP se il produttore o il licenziante cessa di fornire supporto per tali prodotti.
- **Variazioni.** HP potrà modificare discrezionalmente i prodotti, senza costi aggiuntivi per il Cliente, per migliorarne il funzionamento, la manutenzione e l'affidabilità, o per rispettare requisiti di legge.

3. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- **Luogo e accesso al Prodotto.** Il Cliente dovrà fornire ad HP l'accesso ai prodotti coperti dal servizio di supporto e, se applicabile, uno spazio di lavoro ad una ragionevole distanza da tali prodotti, l'accesso alle informazioni, alle risorse del Cliente, alle attrezzature, che sono ragionevolmente ritenuti necessari per eseguire il servizio; oltre ad altri requisiti d'accesso descritti nella relativa documentazione contrattuale. Se il Cliente non fornisce detto accesso con conseguente impossibilità per HP di fornire il servizio di supporto, HP addebiterà al Cliente i corrispettivi della richiesta di supporto alle tariffe in vigore. Il Cliente è responsabile della rimozione dei Prodotti che, a giudizio di HP, non sono assoggettabili al servizio di supporto, in modo tale che HP sia messa in grado di eseguire il servizio. Se l'erogazione del Servizio di Supporto è reso più difficoltoso a causa dei prodotti non assoggettabili al servizio di supporto, HP addebiterà i corrispettivi per il lavoro extra in base alle tariffe in vigore
- **Licenze.** Il Cliente può acquistare un servizio di supporto per prodotti a marchio HP solo se dimostra di essere titolare di una valida licenza HP per tale prodotto. Il Cliente non può modificare o cambiare il software se non previamente autorizzato ogni volta per iscritto da HP.
- **Documentazione dei servizi di supporto software e copyright.** Il Cliente potrà copiare gli aggiornamenti della documentazione solo se ha acquistato il diritto di copiare tali aggiornamenti per i prodotti software ad essi associati. Le copie dovranno specificare ed includere adeguatamente i diritti di HP su marchi e diritto d'autore.
- **Prodotti in locazione.** HP conserverà la proprietà, e il Cliente sosterrà il rischio di perdita o danno, per le unità in locazione che, a discrezione di HP, saranno fornite quali parti del servizio di supporto e/o della garanzia hardware. Dette unità saranno restituite ad HP prive di oneri o di gravami al termine del periodo di locazione.
- **Servizi di supporto hardware: compatibilità dei cavi e dei collegamenti.** Il Cliente deve connettere il prodotto hardware coperto dal servizio di supporto con cavi e collegamenti (incluse le fibre ottiche se opportuno) compatibili con il sistema, in conformità con il manuale di funzionamento fornito dal produttore.
- **Backup dei dati.** Per la ricostruzione di files, dati o programmi del Cliente persi o alterati, il Cliente dovrà mantenere un sistema di backup separato o procedure che non dipendano dai prodotti oggetto del servizio di supporto.
- **Workarounds temporanei.** Il Cliente dovrà implementare procedure o workarounds temporanei forniti da HP per l'intero periodo in cui HP lavora per fornire una soluzione duratura.
- **Ambiente pericoloso.** Il Cliente dovrà notificare ad HP l'utilizzo dei prodotti in un ambiente potenzialmente rischioso per la salute e la sicurezza di dipendenti e incaricati di HP. HP potrà richiedere al Cliente di mantenere tali prodotti sotto il proprio controllo e potrà posticipare il servizio di supporto fino a quando il Cliente avrà eliminato ogni situazione di pericolo.
- **Rappresentante autorizzato.** Il Cliente dovrà designare un suo rappresentante che sarà presente quando HP fornirà il servizio di supporto presso la sede del Cliente.
- **Lista di prodotti.** Durante la erogazione del servizio il Cliente deve creare e mantenere aggiornata una lista contenente tutti i prodotti oggetto del supporto: la collocazione dei prodotti, i numeri di serie, gli identificativi dei sistemi designati da HP ed i livelli di copertura.
- **Personale autorizzato all'apertura delle chiamate.** Il Cliente ed HP identificheranno un numero ragionevole di incaricati ("Personale autorizzato"), identificati come gli unici legittimati a richiedere ai call centers l'attivazione del servizio di supporto ("Centri di Supporto") o ad accedere ai tools di supporto online.
- **Qualifiche del Personale autorizzato all'apertura delle chiamate.** Il "Personale autorizzato" dovrà avere un buon livello di conoscenza e dimostrare di avere attitudini tecniche per l'amministrazione e la gestione del sistema e, ove applicabile, per l'amministrazione e la gestione del network e per l'esecuzione dei test di diagnostica. HP potrà rivedere e condividere con il Cliente l'esperienza del "Personale autorizzato" per valutarne l'idoneità iniziale. Qualora durante una chiamata al Centro di Supporto sorgano dei problemi che, secondo la ragionevole valutazione di HP, sono imputabili alla carenza di esperienza e di preparazione, HP può chiedere al Cliente di sostituire quel particolare "Personale autorizzato". Tutto il "Personale autorizzato" dovrà avere un sistema identificativo specifico indicato da HP nel momento in cui l'esecuzione del servizio di supporto ha inizio. I Centri di Supporto HP potranno fornire un supporto in inglese, nella lingua locale, o in entrambe le lingue.

4. VARIE

- **Cancellazione.** Salvo non sia diversamente concordato per iscritto, il Cliente può annullare l'ordine relativo al servizio di supporto o cancellare prodotti dal supporto con un preavviso scritto di trenta (30) giorni. HP può escludere dall'oggetto della prestazione di un servizio di supporto determinati prodotti o specifici servizi non più inclusi nell'offerta di supporto HP con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni, a meno che non sia stato diversamente concordato per iscritto. Se il Cliente recede da un servizio di supporto pagato in anticipo, HP rimborserà la quota parte del corrispettivo relativo al supporto non usufruito, al netto delle spese sostenute per la cessazione anticipata, subordinatamente al rispetto delle condizioni ed al pagamento dei corrispettivi di recesso anticipato concordati per iscritto.
- **Prezzi.** Salvo il caso in cui il servizio di supporto sia stato pagato in anticipo, o sia diversamente concordato per iscritto, HP può modificare i prezzi del servizio di supporto con preavviso scritto di sessanta (60) giorni.
- **Servizi aggiuntivi.** Servizi aggiuntivi eseguiti da HP su richiesta del Cliente ma non compresi nell'acquisto del servizio di supporto, saranno fatturati secondo le tariffe in vigore nel paese in cui sono stati eseguiti i servizi.
- **Parti di ricambio.** Le parti fornite durante il servizio di supporto possono essere costituite da parti di ricambio nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi per rendimento e affidabilità, e garantiti come nuovi. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP, a meno che venga concordato diversamente e il Cliente paghi i relativi i corrispettivi.