

Brochure

Rendi il tuo business sempre attivo

Servizi HP per utenti di PC, e stampanti per aziende di piccole dimensioni



Sommario

3 Introduzione

4 I servizi per PC che ti consentono di focalizzarti sulla tua attività

HP fornisce il corretto supporto in ogni situazione

I servizi HP Care Pack offrono vantaggi essenziali alle aziende di piccole dimensioni

I servizi HP Care Pack per PC, in breve

5 I vantaggi dei servizi per PC

Pick Up and Return/Return to Depot

HP Premium Care

Entro il giorno lavorativo successivo/Tempo di risposta standard

Copertura viaggi

Servizi di Tracking & Recovery

Servizi HP Post Warranty

Protezione da danni accidentali

Trattenimento supporto difettoso

Servizi HP Security Tagging

Servizi HP Asset Tagging

12 Servizi di stampa per essere sempre in vantaggio rispetto ai tuoi concorrenti

Nessuno conosce l'imaging and printing meglio di HP

A sostegno della tua attività proprio quando ti serve

I servizi HP Care Pack per la stampa, in breve

14 I vantaggi dei servizi di stampa

Servizio di installazione con setup della rete

Servizio di restituzione offsite

Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo

Entro il giorno lavorativo successivo, on site

Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il servizio di sostituzione kit di manutenzione HP

Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il servizio di trattenimento supporto difettoso

Entro lo stesso giorno, on site

Servizi HP Post Warranty

16 Processo iniziale di troubleshooting

Rendi il tuo business sempre attivo con la massima efficienza

HP sa che ogni minuto è prezioso e che la tecnologia è una componente essenziale per il successo della tua attività. Questo è il motivo per cui offriamo un portfolio comprensivo di servizi HP Care Pack concepiti per mantenere operativi i tuoi PC e le tue stampanti.

I servizi HP Care Pack sono servizi estesi opzionali per hardware e software HP ed offrono protezione oltre le garanzie standard dei prodotti. Non importa di cosa ti occupi o quanto grande sia il tuo business, offriamo il supporto che ti occorre per ottenere il massimo dalla tua tecnologia HP.

I servizi HP Care Pack possono aiutarti a essere operativo il prima possibile e lavorare con maggiore efficienza. Forniscono supporto proattivo per prevenire il downtime del sistema. E quando qualcosa non funziona, garantiamo un intervento di livello appropriato per rimettere online i tuoi PC e le stampanti e far ripartire rapidamente la tua attività.

Più che mai il tempo è denaro. I servizi HP Care Pack ti forniscono il supporto che ti occorre per mantenere operativa la tua tecnologia e redditizia la tua attività.

I servizi per PC che ti consentono di focalizzarti sulla tua attività

HP fornisce il supporto giusto in ogni situazione

Sappiamo che hai cose molto più importanti da fare che perdere tempo con le riparazioni e il supporto tecnico quotidiano. Questo è il motivo per cui offriamo i servizi HP Care Pack, per risparmiarti la fatica della gestione dell'IT, per evitare il downtime e rimanere focalizzato sull'attività che guida il tuo business.

Dal servizio return-to-depot e copertura viaggi al recupero dati e supporto on-site, ti offriamo i servizi giusti per aiutarti a ridurre i rischi e ad aumentare la produttività. Non importa quali situazioni impreviste tu debba affrontare con i tuoi strumenti di lavoro, i nostri esperti se ne occuperanno.

I servizi HP Care Pack offrono vantaggi essenziali alle aziende di piccole dimensioni

Proteggi il tuo investimento. HP offre una gamma di livelli di servizio estesa per aiutare gli utenti finali a risolvere i problemi sul lavoro hardware e ad approfittare del supporto tecnico di HP per cinque anni.

Riduci le interruzioni. Proteggi i notebook di chi viaggia, riduci il rischio di furto con i servizi di sicurezza e recupero dati.

Aumenta la produttività dei tuoi collaboratori. Ricevi supporto entro lo stesso giorno o il giorno successivo, in tutto il mondo, con riparazioni rapide a sistemi indispensabili per il tuo business.

Elimina costi imprevisti. Evita le spese vive di riparazione o sostituzione causate dal malfunzionamento dell'hardware e da danni accidentali, inclusi cadute e versamenti di liquidi.

I servizi HP Care Pack per PC, in breve

Le opzioni del servizio HP Care Pack applicabili al tuo business per categoria di hardware

Livello di servizio*	Notebook	Desktop	Work station	Punto vendita al dettaglio	Thin client	Monitor
Pick Up and Return/ Return to Depot	✓	✓	✓	✓	✓	
Entro il giorno lavorativo successivo, on site / Tempo di risposta standard	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Copertura viaggi	✓					
Servizi HP Post Warranty	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servizi di Tracking & Recovery	✓	✓	✓			
Protezione da danni accidentali	✓	✓	✓	✓		
Trattenimento supporto difettoso	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
Servizi HP Security Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servizi HP Asset Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*I servizi potrebbero variare secondo area geografica, piattaforma e nazione.



I vantaggi dei servizi per PC

Pick Up and Return/Return to Depot

È adatto a te?

- 1 Sai che il tuo hardware normalmente dura più a lungo del periodo di garanzia?
- 2 Sai che puoi risparmiare di più acquistando un HP Care Pack opzionale rispetto a sostenere i costi di riparazione dopo la scadenza della garanzia?

Questo servizio ti consente di estendere la tua protezione per un totale di cinque anni. Con un'assistenza prolungata per il tuo prodotto HP, risparmi sui costi aggiuntivi in caso di malfunzionamento del prodotto dopo la scadenza del periodo di garanzia. La disponibilità dei livelli di servizio dipende dalla nazione.

Dovresti acquistarlo per:

- Gestire meglio il ciclo di vita del tuo prodotto in base alle tue esigenze di business
- Accedere ad addetti esperti e qualificati per l'assistenza sul tuo prodotto HP
- Prevedere e controllare in modo completo il tuo budget per supportare i tuoi PC per tutto il loro ciclo di vita

Opzioni del servizio per potenziare la copertura

Danni accidentali
Trattenimento supporto difettoso
Servizi di Tracking & Recovery (per dispositivi mobili)

HP Premium Care¹

È adatto a te?

- 1 Hai un supporto IT dedicato?
- 2 Lavori anche oltre gli orari di ufficio standard?
- 3 Sei attualmente coperto in modo adeguato da un supporto on site di rapida risposta e un'assistenza completa in remoto per il tuo hardware? La qualità del servizio ti soddisfa?

Questo servizio ti consente di ricevere una risposta presso la tua sede per riparazioni hardware, con una copertura di assistenza da remoto estesa (13h x 6g).

Finestre di copertura

9h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi
13h x 6g – Servizio disponibile dalle 8 alle 21, dal lunedì al sabato, esclusi festivi

Dovresti acquistarlo per:

- Aumentare la disponibilità dei PC e migliorare la produttività dell'impresa
- Accrescere la finestra temporale del servizio attualmente disponibile sul prodotto¹
- Ottenere la massima tranquillità con una chiamata prioritaria da parte di addetti altamente qualificati in grado di offrire supporto software collaborativo di terze parti

Opzioni del servizio per potenziare la copertura

Protezione da danni accidentali (disponibile per i prodotti notebook)
Trattenimento supporto difettoso (disponibile per i prodotti desktop)



Entro il giorno lavorativo successivo, on site / Tempo di risposta standard

È adatto a te?

- 1 Disponi di un piano di servizi che preveda la riparazione o la sostituzione entro il giorno lavorativo successivo alla tua chiamata?
- 2 Qual è il tuo attuale processo per la riduzione del downtime dell'hardware?
- 3 Qual è il tuo piano di riserva per consentirti di controllare e prevedere i costi lungo tutto il ciclo di vita delle apparecchiature?

Se il problema non può essere risolto mediante supporto in remoto, un rappresentante autorizzato dei servizi HP si recherà presso la tua sede il giorno lavorativo successivo per la riparazione, entro la finestra di copertura prevista. La disponibilità dei livelli di servizio dipende dalla nazione.

Finestre di copertura

9h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

Dovresti acquistarlo per:

- Ridurre il downtime per i PC che manifestano problemi tecnici
- Aumentare la disponibilità dei PC e migliorare la produttività dell'impresa

Opzioni del servizio per potenziare la copertura

Protezione da danni accidentali
Trattenimento supporto difettoso
Servizi di Tracking & Recovery

Copertura viaggi¹

Questo servizio ti consente di viaggiare senza problemi con il tuo notebook, potendo accedere all'assistenza sia telefonica sia on site in lingua locale o in lingua inglese. Per i problemi che non possono essere risolti mediante supporto locale in remoto, un rappresentante autorizzato dei servizi HP si recherà presso il luogo nella nazione in cui ti trovi il giorno lavorativo successivo per risolvere il problema.

Per maggiori informazioni sulla copertura prevista per ciascuna nazione, visita hp.com/services/travel

Dovresti acquistarlo per:

- Ottenere riparazioni rapide dei notebook durante i viaggi di lavoro
- Evitare il fastidio di dover localizzare e recarsi presso il centro riparazioni della nazione in cui ti trovi.
- Assistenza telefonica in lingua locale o in inglese nella nazione in cui ti trovi

È adatto a te?

- 1 Hai dei dipendenti che viaggiano spesso?
- 2 Immagina di dover andare a una fiera per fare il tuo discorso portatile il giorno successivo e di scoprire che il tuo non effettua il boot al tuo arrivo in aeroporto. Il tuo viaggio potrebbe essere compromesso.



È adatto a te?

- 1 Se il tuo computer viene rubato, hai un piano di servizi che ti consenta di rintracciarlo e recuperarlo?
- 2 Ti serve una copertura per la gestione dei dati sensibili affinché tali dati possano venire cancellati da remoto sulle macchine oggetto di urto o di smarrimento?
- 3 Ti serve assicurarti una protezione dei dati mediante la creazione di volumi criptati per proteggere i dati?
- 4 Hai un piano di servizi che ti consenta di gestire le risorse IT da un unico portale online?

È adatto a te?

- 1 La tua garanzia o il tuo HP Care Pack stanno per scadere, ma non stai ancora pensando di sostituire il tuo prodotto?
- 2 Sai che puoi risparmiare di più acquistando un HP Care Pack opzionale rispetto a sostenere i costi di riparazione dopo la scadenza della garanzia?

Servizi di Tracking & Recovery¹

Questo servizio Absolute Computrace^{®2} fornisce una soluzione di protezione multilivello in termini di conformità normativa, protezione dati, recupero dai furti di computer e localizzazione delle risorse.

Dovresti acquistarlo per:

- Farti assistere sui requisiti di conformità normative
- Ridurre smarrimenti, furti ed errati indirizzamenti
- Mantenere protetti i dati sensibili con la creazione di volumi criptati per la protezione dei dati
- Contribuire alla semplificazione degli inventari e aumentare l'accuratezza degli auditing

Opzioni del servizio per potenziare la copertura

Tutti gli altri servizi per PC

Servizi HP Post Warranty¹

Questo servizio ti consente di estendere la tua protezione di un anno o più oltre la garanzia standard oppure oltre i termini di durata di HP Care Pack. Ti consente di approfittare di una copertura prolungata anche dopo che la garanzia iniziale è scaduta, senza preoccuparti di non disporre più dell'assistenza in caso di malfunzionamento del prodotto.

Dovresti acquistarlo per:

- Evitare costose riparazioni in caso di guasto al prodotto anche dopo la scadenza della garanzia
- Accrescere la qualità del servizio attualmente disponibile sul prodotto¹
- Stare tranquillo e continuare a ricevere un supporto qualificato da HP



È adatto a te?

- 1 Sai che i costi annuali dei danni accidentali, a livello globale, sono superiori a 1 miliardo di dollari e che il 18% dei notebook subisce danni accidentali?
- 2 Qual è il tuo attuale processo per la riparazione o la sostituzione di hardware o sistemi che hanno subito un danno accidentale?
- 3 Sai che la perdita di produttività e i costi di riparazione o sostituzione dell'hardware dovuti a danni accidentali possono essere molto significativi?
- 4 Sai che i danni accidentali all'hardware sono un fenomeno piuttosto frequente nei luoghi di lavoro?
- 5 Sai che è piuttosto costoso sostituire lo schermo di un notebook danneggiato?

È adatto a te?

- 1 Hai soddisfatto i requisiti normativi relativi alla protezione dati effettuando un controllo fisico dell'accesso ai tuoi dati?
- 2 Hai attivato le adeguate misure per evitare il rischio di costose responsabilità normative o civili risultanti da un controllo o disposizione inadeguati dei dati sensibili?
- 3 Stai attualmente pagando il costo di una nuova unità per poter mantenere le unità disco che sono ancora coperte da garanzia?

Protezione dai danni accidentali¹

Questo servizio ti consente di evitare le spese vive di riparazione o sostituzione causate da danni accidentali quali cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni elettriche che possono verificarsi durante il normale utilizzo dei computer. Il servizio copre anche gli schermi a cristalli liquidi (LCD) danneggiati e le parti rotte.

Dovresti acquistarlo per:

- Riparare o sostituire un prodotto HP danneggiato accidentalmente, facilmente e senza alcun costo
- Ottenere una copertura dai danni accidentali per i prodotti HP esposti a situazioni ad alto rischio quali i viaggi frequenti e la vendita diretta
- Riprendere rapidamente l'attività in caso di danno
- Godere dei vantaggi di un unico pagamento iniziale valido per tutta l'infrastruttura HP Care Pack

Acquisto in combinazione con altri servizi HP Care Pack.

Trattenimento supporto difettoso¹

Questo servizio ti consente di trattenere la tua unità difettosa sulla quale sono memorizzati dati sensibili, anziché restituirla ad HP. In caso di problema con un disco, un tecnico HP provvede ad effettuare la diagnosi del tuo disco e, se richiesto, fornisce una sostituzione.

Dovresti acquistarlo per:

- Trattenere l'unità disco difettosa garantendoti un controllo completo dei dati sensibili
- Sostituire gratuitamente un disco guasto
- Farti assistere sugli attuali requisiti normativi relativi alla protezione dati
- Ridurre il rischio di costose responsabilità normative o civili grazie ad un adeguato controllo dei dati sensibili

Acquisto in combinazione con altri servizi HP Care Pack.



Servizi HP Security Tagging

Questo servizio consente di proteggere i tuoi dispositivi da furti grazie a uno speciale tag di sicurezza (incollato in fase di produzione; va esercitata una forza pari a 400kg/cm² per rimuoverlo). In caso di rimozione, lascia un segno indelebile di colore rosso che indica che il prodotto è stato rubato e un indirizzo per contattare StopTrack. Gli asset tag recuperati vengono restituiti al proprietario.

Dovresti acquistarlo per:

- Proteggere i tuoi dispositivi da furti
- Avere un servizio di setup senza problemi e veloce, poiché i tag di sicurezza vengono sottoposti a deployment nell'impianto di produzione prima della spedizione

Servizi HP Asset Tagging

Questo servizio ti consente di gestire al meglio il tuo inventario IT con i tag sottoposti a deployment nell'impianto di produzione. Gli asset tag saranno stampati sul tuo hardware e/o sulla confezione con il numero seriale, UUID e Mac-address.

Dovresti acquistarlo per:

- Gestire più facilmente il tuo inventario quando ricevi la confezione (tag sul pacco) e su base continuativa (tag sull'hardware)
- Ottenere un servizio di setup senza problemi e veloce, poiché gli asset tag vengono sottoposti a deployment nell'impianto di produzione prima della spedizione



Servizi di stampa per essere sempre in vantaggio rispetto ai tuoi concorrenti

Nessuno conosce imaging and printing meglio di HP

Per mantenere competitiva la tua azienda, il tuo ambiente di imaging and printing deve essere disponibile e funzionare al massimo delle performance. Ti serve una consulenza qualificata ed un supporto personale, affidabile e conveniente. Proprio ciò che HP ti può dare.

I servizi HP Care Pack ti offrono una serie di servizi facili da acquistare, facili da usare, in pacchetti, che estendono e potenziano la copertura standard della garanzia sull'hardware HP, a un prezzo molto accessibile. Ti aiutiamo a risolvere rapidamente i problemi, migliorare l'uptime delle stampanti ed evitare costi imprevisti di riparazione, contribuendo così a farti ottenere migliori risultati di business.

Il tuo business dipende dalla qualità dell'imaging e della stampa. Affidati a una competenza collaudata, che ti fornisce tutto, dai servizi integrati ad uno staff IT virtuale. Con il nostro supporto, dormirai sonni tranquilli e potrai ottenere un costo totale di proprietà ridotto. Sarai così più libero di occuparti di ciò che conta di più: la tua attività. Perché quando funziona la tecnologia, funziona il business.

A sostegno della tua attività proprio quando ti serve

Riduci i downtime, migliora la produttività

I servizi HP Care Pack ti aiutano a standardizzare e possono migliorare la tua intera rete di stampa ed imaging consentendo migliori risultati nel tuo business.

Aumenta il ROI e riduci i costi

HP ti aiuta a migliorare il modo in cui gestisci il tuo ambiente di stampa ed imaging, il che a sua volta ti consente di ridurre i costi e risparmiare tempo.

Sfrutta un'ampia gamma di soluzioni di supporto

I servizi HP Care Pack ti consentono di scegliere l'esatto livello di supporto che ti occorre.

Affidati ai servizi HP per la stampa e l'imaging

I servizi HP Care Pack sono prevedibili e forniti in modo professionale, dall'assistenza tecnica telefonica all'installazione al supporto, che possono essere veloci tanto quanto l'esecuzione di riparazioni on site lo stesso giorno della chiamata.

I nostri servizi sono più convenienti rispetto ad effettuare previsioni, archiviare e mantenere scorte di magazzino, e il rischio di investimenti in tecnologie che potrebbero diventare obsolete è ridotto.

I vantaggi sono la riduzione del downtime delle stampanti, una maggiore produttività dei dipendenti, minori costi di stampa e un'attività di stampa priva di preoccupazioni.



I servizi HP Care Pack per la stampa, in breve¹

Le opzioni del servizio HP Care Pack applicabili al tuo business per categoria di hardware

Livello di servizio*	LaserJet fascia bassa	LaserJet fascia media	LaserJet fascia alta	LaserJet fascia medio-alta MFP	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Servizio di installazione con setup della rete	√	√	√	√	√		√
Servizio di restituzione offsite	√						
Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo	√	√				√	√
Entro il giorno lavorativo successivo, on site	√	√	√	√	√	√	√
Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il servizio di sostituzione kit di manutenzione HP			√	√			
Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il trattenimento supporto difettoso		√	√	√			
Entro lo stesso giorno, on site		√	√	√	√		
Servizi HP Post Warranty	√	√	√	√	√	√	√

*I servizi potrebbero variare secondo area geografica, piattaforma e nazione.



I vantaggi dei servizi di stampa

È adatto a te?

Il tuo business utilizzerà molteplici unità?

Servizi di installazione con setup della rete¹

Il servizio di installazione include l'installazione on site e/o il setup della rete per i prodotti di stampa, da parte di un tecnico di servizio dipendente HP.¹ Sono inoltre inclusi l'assemblaggio di tutti gli accessori HP, la verifica dell'hardware, il setup della rete e l'orientamento di base dell'operatore interno alla tua azienda.

Servizio di restituzione offsite¹

I servizi HP di restituzione con supporto hardware offsite offrono il servizio di qualità di restituzione ad HP con assistenza telefonica da remoto e riparazione offsite per prodotti selezionati presso un centro riparazione designato da HP. Il servizio comprende la riparazione o a sostituzione offsite, materiali e parti, manodopera e spese di spedizione di restituzione. HP offre livelli di servizio con diverse opzioni di spedizione verso il centro riparazione designato. Alcuni livelli di servizio sono disponibili con funzioni opzionali quali la protezione da danni accidentali o il trattenimento del supporto difettoso. Questo servizio offre un'alternativa affidabile e a basso costo rispetto al supporto on site per prodotti in attività non critiche o ambienti domestici.



È adatto a te?

Ideale per clienti che richiedono affidabilità e continuità senza interruzioni, che vogliono un tecnico autorizzato dipendente HP on site che fornisca supporto qualificato; clienti interessati alla prevedibilità del budget (particolarmente indicato per uffici remoti e telelavoratori)

Ideale per clienti che desiderano mantenere il proprio investimento e ridurre l'impatto ambientale, che non dispongono di personale IT interno e che necessitano di consulenza qualificata e di un supporto personale ed affidabile (particolarmente indicato per uffici remoti e telelavoratori)

Riparazione on site entro il giorno lavorativo successivo¹

Se il processo iniziale di troubleshooting* non risolve il problema, un tecnico del servizio, dipendente HP⁴ farà tutto il possibile per arrivare presso la tua sede il giorno lavorativo successivo al giorno nel quale l'addetto classifica il caso come necessario di invio di un tecnico.

- Il servizio comprende ricambi, materiali, manodopera, nonché l'assistenza telefonica, il troubleshooting e la diagnostica.⁵

Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo, on site¹

Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, il tecnico del servizio organizzerà la spedizione di un ricambio, nonché la visita di un tecnico HP² per la sostituzione del dispositivo il giorno lavorativo successivo.

- Ti sarà richiesto di spedire la parte difettosa ad HP negli imballaggi forniti.
- Tutte le spese di spedizione sono incluse nel costo di HP Care Pack

Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo¹

Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, il tecnico del servizio organizzerà la spedizione di un ricambio, nonché la visita di un tecnico HP² per la sostituzione del dispositivo il giorno lavorativo successivo.

- Ti sarà richiesto di spedire l'unità difettosa ad HP negli imballaggi forniti
- Tutte le spese di spedizione sono incluse nel costo di HP Care Pack
- Un documento di garanzia, in forma di numero di carta di credito od ordine di acquisto, sarà richiesto per la spedizione del ricambio. Tali dati saranno mantenuti nel file nel caso l'unità difettosa non venga restituita ad HP

¹Per dettagli sul Processo iniziale di troubleshooting consultare pagina 16.

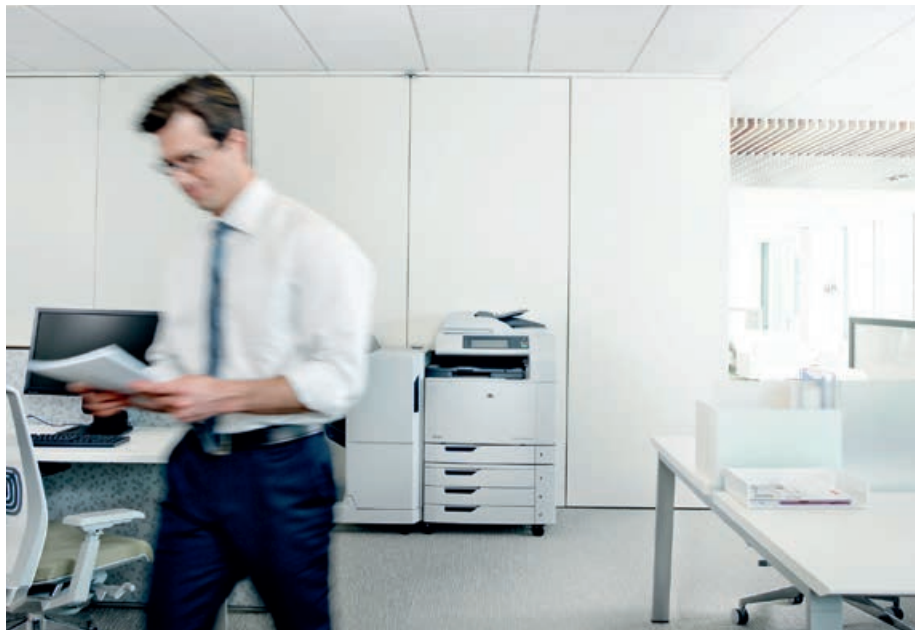


Servizio HP di sostituzione kit di manutenzione¹

Per un'adeguata manutenzione della stampante e il mantenimento della qualità di stampa, il kit di manutenzione della stampante richiede la sostituzione quando il relativo avviso appare sul display. Il servizio HP di sostituzione kit di manutenzione (MKRS) include la sostituzione di questo materiale di consumo più il servizio di consulenza esperta on site da parte di un tecnico di servizio HP.⁴

Trattenimento supporto difettoso¹

Nell'ambito del servizio HP entro il giorno lavorativo successivo on site, hai l'opzione di aggiungere anche il servizio trattenimento supporto difettoso (DMR). Un tecnico autorizzato HP arriva presso la tua sede il giorno lavorativo successivo nel caso di un guasto all'hardware della stampante. Questa funzione supplementare ti consente di trattenere il disco rigido della stampante e le informazioni critiche che potrebbe contenere, senza le preoccupazioni e i costi di ordinare una nuova unità disco.



Entro lo stesso giorno, on site¹

Se il processo iniziale di troubleshooting* non risolve il problema, un tecnico del servizio, dipendente HP,⁴ farà tutto il possibile per arrivare presso la tua sede entro quattro ore dal momento in cui l'addetto classifica il caso come necessario di invio di un tecnico.

- Il servizio comprende ricambi, materiali, manodopera, nonché l'assistenza telefonica, il troubleshooting e la diagnostica.⁵

Servizi HP Post Warranty¹

La responsabilità fiscale ed ambientale è una priorità: non c'è miglior modo di proteggere il tuo investimento di un HP Care Pack Post Warranty. Questo servizio offre una protezione continuativa anche dopo che la garanzia standard HP è scaduta o dopo che è scaduto il tuo servizio HP Care Pack iniziale. Il servizio HP Post Warranty HP ti consente di accedere a tutti i vantaggi che puoi ricevere all'inizio quando acquisti HP Care Pack, prolungando la vita dell'investimento della tua stampante.

I servizi Post Warranty sono offerti in blocchi di 1 e 2 anni e in una serie di livelli di servizio, che includono sostituzione, on site e call to repair.

¹Vedere pagina 16 per dettagli sul Processo iniziale di troubleshooting.

Processo iniziale di troubleshooting¹

Quando segnali un caso ad HP, i nostri tecnici dell'assistenza lavorano per rimettere in perfetta funzione i tuoi PC il più rapidamente possibile. I nostri addetti qualificati collaborano con te per identificare il problema da remoto. Vengono quindi intraprese le seguenti azioni, a seconda di ciò che è stato riscontrato.

- Se il problema può essere risolto da remoto, i tecnici di supporto ti forniscono le istruzioni passo passo per risolvere il problema.
- Se è necessario un ricambio installabile dal cliente (ad esempio un nuovo vassoio), HP attiva una spedizione rapida della parte o delle parti necessarie. Ti sarà richiesto di spedire a tua volta la parte o le parti difettose ad HP negli imballaggi forniti.
- Se il problema non è risolvibile mediante uno dei metodi sopra descritti, il servizio HP Care Pack determinerà le fasi successive. Fare riferimento alle descrizioni del livello del servizio per sapere quali sono le fasi successive secondo il servizio HP Care Pack che hai acquistato.

**Ulteriori informazioni
sui servizi di PC,
imaging e stampa
di HP sono disponibili
alla pagina
hp.com/go/cpc**

¹I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni. Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

²L'applicazione Computrace non è attiva al momento della spedizione e viene attivata quando il cliente acquista un abbonamento. Possono sussistere limitazioni al servizio. Consulta Absolute per la disponibilità al di fuori degli Stati Uniti. Il servizio opzionale di abbonamento ad Absolute Recovery è una garanzia limitata. Si applicano condizioni. Per tutti i dettagli visita www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Se viene utilizzato Data Delete, il pagamento della garanzia Recovery Guarantee è considerato nullo e privo di effetto. Al fine di utilizzare il servizio Data Delete, i clienti devono preventivamente sottoscrivere un contratto di pre-autorizzazione e creare un PIN oppure acquistare uno o più dispositivi RSA SecurID da Absolute Software.

³Opzioni del servizio in termini di disponibilità, tempi di risposta e copertura delle ore lavorative potrebbero variare a seconda del prodotto e della nazione.

⁴Il livello di servizio on site potrebbe non essere disponibile in tutte le aree geografiche. In alcuni casi, i servizi on site potrebbero essere effettuati da un Servizio Autorizzato da HP.

⁵Il servizio HP on site non include materiali di consumo, quali cartucce di stampa, batterie, kit di manutenzione ed altri materiali; manutenzione da parte dell'utente; e dispositivi non HP.

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

