

# Servizio HP di supporto hardware on site



## Servizi di assistenza contrattuali HP

### Caratteristiche principali del servizio

- Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- Supporto hardware on site
- Componenti e materiali sostitutivi
- Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati
- Scelta di finestre di copertura
- Scelta dei tempi di risposta on site per supporto hardware
- Manutenzione periodica (inclusa solo per alcuni prodotti idonei)
- Gestione escalation
- Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici
- Soluzione HP di supporto elettronico da remoto (solo per prodotti idonei)
- Manutenzione preventiva (opzionale solo per prodotti idonei)
- Trattenimento supporto difettoso (opzionale solo per prodotti idonei)
- Scelta tra diversi servizi di assistenza call-to-repair per supporto hardware (opzionale solo per prodotti idonei)
- Gestione potenziata del magazzino ricambi (inclusa con il servizio di assistenza call-to-repair selezionato e opzionale)
- Protezione dai danni accidentali (opzionale solo per prodotti idonei e in paesi selezionati)
- Copertura globale (opzionale solo per prodotti idonei e in paesi selezionati)

### Panoramica del servizio

Il Servizio HP di supporto hardware on site offre assistenza da remoto e supporto on site di alta qualità per l'hardware idoneo e coperto da garanzia, aiutandoti a migliorare l'uptime del prodotto.

Scegli in totale flessibilità tra pacchetti di assistenza differenti dotati di livelli di servizio predefiniti o, per esigenze di servizio specifiche, seleziona caratteristiche di servizio opzionali e scegli tra differenti alternative di tempi di risposta e finestre di copertura supplementari.

Le opzioni di assistenza con servizio call-to-repair mettono a disposizione specialisti di supporto in grado di individuare e risolvere rapidamente i problemi del sistema, riportando l'hardware in condizioni operative entro tempistiche specifiche.

### Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Diagnosi dei problemi ed assistenza da remoto</b>	<p>Una volta avviata la richiesta di supporto da parte del cliente e confermata la ricezione da parte di HP, ai sensi della sezione "Disposizioni generali/altra esclusioni", HP agirà entro la finestra di copertura predefinita per isolare il guasto hardware, individuarne le cause da remoto e risolvere il problema. Prima di effettuare qualsiasi intervento di assistenza on site, HP potrà avviare e svolgere un'analisi diagnostica a distanza, utilizzando soluzioni di supporto da remoto per accedere ai prodotti oggetto di garanzia, oppure utilizzando altri mezzi disponibili al fine di facilitare la risoluzione del guasto da remoto.</p> <p>HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per l'installazione di firmware e ricambi Customer Self Repair, installabili dall'utente.</p> <p>Indipendentemente dalla finestra di copertura del cliente, è possibile segnalare i guasti dell'hardware oggetto di copertura ad HP per telefono o tramite il portale 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, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. HP si riserva il diritto di determinare la soluzione finale di tutti i guasti segnalati.</p>
<b>Supporto hardware on site</b>	<p>Per i guasti hardware che, secondo HP, 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. In alcuni casi, HP potrà, a propria esclusiva discrezione, decidere di sostituire i prodotti hardware anziché effettuarne la riparazione. I prodotti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano di proprietà di HP.</p> <p>Dopo aver raggiunto la sede del cliente, il rappresentante autorizzato HP continuerà a fornire il servizio, on site o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. L'opera di assistenza potrà essere temporaneamente sospesa, in caso fossero necessari ricambi o risorse aggiuntive, riprendendo non appena disponibili.</p> <p>Il lavoro fino al completamento può non essere applicabile al supporto on site fornito per prodotti desktop, mobile e consumer.</p> <p>La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito.</p>

<b>Supporto hardware on site (continuazione)</b>	<p><b>"Fix-on-Failure":</b> in aggiunta, in concomitanza alla fornitura del supporto tecnico on site, HP potrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installare miglioramenti tecnici, disponibili in commercio, sul prodotto hardware oggetto di copertura, al fine di consentire l'adeguato funzionamento dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con i componenti sostitutivi hardware forniti da HP</li> <li>• Installare aggiornamenti firmware disponibili che, secondo l'opinione di HP, non sono installabili dal cliente e risultano necessari per ripristinare il prodotto oggetto di copertura alle condizioni di corretto funzionamento o per mantenerne la supportabilità da parte di HP</li> </ul> <p><b>"Fix-on-Request":</b> in aggiunta, su richiesta del cliente, HP installerà, durante la finestra di copertura, aggiornamenti critici del firmware, definiti da HP come non installabili dal cliente, per i prodotti hardware oggetto di copertura. Gli aggiornamenti critici del firmware sono aggiornamenti firmware raccomandati dalla divisione prodotti HP per l'installazione immediata.</p>
<b>Componenti e materiali sostitutivi</b>	<p>HP fornirà componenti e materiali sostitutivi supportati da HP, necessari al corretto funzionamento del prodotto hardware oggetto di copertura, inclusi ricambi e materiali per miglioramenti tecnici raccomandati disponibili in commercio. I componenti sostitutivi forniti da HP sono nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP. I clienti che desiderano trattenere, smagnetizzare o altrimenti distruggere i componenti sostituiti dovranno corrispondere il prezzo di listino del componente sostitutivo.</p> <p>Le forniture e i materiali di consumo non sono supportati e non saranno forniti come parte del servizio; alle forniture e materiali di consumo si applicano le condizioni standard di garanzia. La riparazione o sostituzione di qualsiasi fornitura o materiale di consumo è responsabilità del cliente. Si applicano eccezioni: contattare HP per maggiori informazioni. Se un prodotto di consumo è idoneo alla copertura di garanzia, come determinato da HP, i servizi di assistenza call-to-repair e i tempi di risposta on site non sono applicabili alla riparazione o sostituzione del prodotto di consumo oggetto di copertura.</p> <p><b>Utilizzo / ciclo di vita massimo supportati:</b> 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.</p>
<b>Aggiornamenti firmware per prodotti selezionati</b>	<p>Gli aggiornamenti firmware rilasciati da HP per i prodotti hardware HP saranno resi disponibili unicamente ai clienti titolari di un contratto valido che li autorizzi all'accesso a tali aggiornamenti.</p> <p>Come parte del servizio, i clienti potranno scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware per i prodotti hardware coperti dal servizio, fatte salve tutte le restrizioni di licenza applicabili contenute nelle attuali condizioni standard di vendita HP.</p> <p>HP verificherà il diritto agli aggiornamenti con mezzi ragionevoli, come un codice di accesso o altro elemento identificativo; il cliente sarà tenuto ad utilizzare tali strumenti di accesso ai sensi delle condizioni della presente scheda tecnica e di altri accordi applicabili HP.</p> <p>HP potrà utilizzare ulteriori mezzi ragionevoli, come gli audit, per verificare il rispetto da parte del cliente delle condizioni incluse negli accordi di HP con il cliente, compresa la presente scheda.</p> <p>I clienti titolari di licenze per prodotti software basati su firmware (funzionalità integrate nel firmware e attivate dall'acquisto di un prodotto con licenza software separata) dovranno anche disporre, ove disponibile, di un accordo di supporto software HP, per poter ricevere, scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware relativi. HP fornirà, installerà o assisterà il cliente con l'installazione degli aggiornamenti firmware come precedentemente descritto solo se il cliente sarà in possesso della licenza per l'utilizzo degli aggiornamenti software relativi di ciascun sistema, socket, processore, core del processore o licenza software per utente finale, a seconda di quanto consentito dalle condizioni della licenza software originale HP o del produttore originale.</p>

<b>Finestra di copertura</b>	<p>La finestra di copertura specifica le tempistiche di fornitura dei servizi descritti, on site o da remoto.</p> <p>Le richieste ricevute al di fuori di tale finestra saranno registrate al momento della chiamata effettuata ad HP, ma non saranno trattate fino al primo giorno successivo utile nel quale il cliente è autorizzato a usufruire della finestra di copertura, come descritto nella sezione "Disposizioni generali /altre esclusioni".</p> <p>Le diverse finestre di copertura disponibili per i prodotti idonei sono descritte nella tabella dei livelli di servizio.</p> <p>Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
<b>Tempi di risposta on site per supporto hardware</b>	<p>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.</p> <p>Come descritto nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni", i tempi di risposta on site indicano il periodo di tempo compreso tra la chiamata iniziale ricevuta e confermata da HP, e il momento in cui il rappresentante autorizzato HP raggiunge la sede del cliente, o quando l'evento segnalato viene chiuso poiché, secondo HP, allo stato corrente non necessita di un intervento on site.</p> <p>I tempi di risposta sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono anche essere rimandati al giorno successivo, se incluso nella finestra di copertura. I diversi tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
<b>Manutenzione periodica</b>	<p>Per alcuni prodotti raffreddati ad acqua idonei, HP fornirà un servizio di manutenzione periodica; la frequenza e l'ambito di tali servizi di manutenzione periodica saranno definiti dalla pianificazione della manutenzione prodotto inserita nella documentazione del prodotto.</p> <p>Nel caso fosse inclusa tale manutenzione, un rappresentante autorizzato HP contatterà il cliente per concordare i tempi di svolgimento di tale servizio durante l'orario lavorativo regolare di HP, escluse le ferie HP e all'interno di intervalli di tempo concordati, come definito nella pianificazione relativa alla manutenzione prodotto, fatta eccezione se diversamente concordato con HP per iscritto. Qualsiasi prestazione di servizio fornita al di fuori dell'orario lavorativo regolare di HP potrebbe essere soggetta a costi supplementari.</p> <p>HP organizzerà le attività di manutenzione periodica necessarie e identificherà e comunicherà al cliente ogni prerequisito al momento della pianificazione relativa all'erogazione del servizio. Il cliente è tenuto a fornire accesso al prodotto, assicurarsi che i prerequisiti siano stati soddisfatti e fornire ogni materiale di consumo, quali filtri e prodotti chimici, richiesto al momento della manutenzione del prodotto.</p> <p>Per ulteriori informazioni in merito ai prodotti idonei ai servizi di manutenzione periodica come parte del servizio, ti consigliamo di contattare il tuo rappresentante locale HP.</p>
<b>Gestione escalation</b>	<p>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 del guasto, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.</p>
<b>Accesso a servizi e informazioni di supporto elettronici</b>	<p>Come parte del servizio, HP fornisce al cliente l'accesso a selezionati strumenti elettronici e basati sul web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Ricerche di più ampio respiro basate sul web tra documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi</li> </ul>

<b>Accesso a servizi e informazioni relative ai supporti elettronici (continua)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password</li> <li>• Uno strumento basato sul web per l'invio diretto di domande ad HP, per risolvere i problemi velocemente tramite una procedura di pre-qualificazione, che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa meglio indicata. Lo strumento consente inoltre di visualizzare lo stato delle singole richieste di assistenza o supporto, incluse quelle effettuate per telefono</li> <li>• Anche dati gestite da HP o terze parti su alcuni prodotti di terze parti, dove i clienti possono effettuare ricerche e ricavare dati e informazioni sui prodotti, trovare risposte a dubbi e problemi, e partecipare a forum di supporto; il servizio può essere limitato da restrizioni di accesso di terze parti</li> </ul>
<b>Soluzione HP di supporto elettronico da remoto</b>	<p>Per i prodotti idonei, la soluzione HP 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, anche per godere di una visione aziendale degli incidenti aperti e dello storico. Lo specialista di supporto HP accederà al sistema da remoto unicamente su autorizzazione del cliente. L'accesso al sistema da remoto consente al tecnico HP di individuare il problema in modo più efficiente e di risolverlo più velocemente.</p>

## Specifiche

**Tabella 2.** Caratteristiche opzionali del servizio

<b>Caratteristica</b>	<b>Specifiche di fornitura</b>
<b>Manutenzione preventiva</b>	<p>Un rappresentante autorizzato HP si recherà presso la sede del cliente a intervalli regolari concordati. Per tutti i prodotti diversi dalle stampanti che richiedono un servizio di manutenzione preventiva, il cliente dovrà chiamare HP per richiedere e programmare visite di manutenzione preventiva a intervalli di tempo concordati. Per tutte le stampanti che richiedono un servizio di manutenzione preventiva, il cliente dovrà chiamare HP per programmare visite per l'erogazione di tale servizio quando le stampanti visualizzano un avviso o quando il conto delle pagine raggiunge la resa prevista dal kit.</p> <p>Durante tali visite, il rappresentante autorizzato HP determinerà il livello di verifica a cui attenersi durante la fornitura dei servizi di manutenzione preventiva, quali diagnosi, verifica del registro errori su sistemi coperti al fine di individuare potenziali problemi ai componenti hardware e, se necessario, affronterà reclami relativi a sistemi elettronici o meccanici, procedendo con la pulitura e la sostituzione di componenti usurati o difettosi o articoli in manutenzione.</p> <p>Il rappresentante potrebbe, inoltre, verificare potenziali problemi ispezionando cavi e connessioni di cavi o verificando visivamente lo stato degli indicatori relativi all'hardware coperto, controllandone i livelli di temperatura e umidità e mettendoli a confronto con quanto raccomandato dal fornitore, installando miglioramenti tecnici e aggiornamenti al firmware se richiesto, secondo HP, ai fini della manutenzione del prodotto. Il rappresentante potrebbe redigere un report finale in merito alle condizioni dell'hardware.</p> <p>I servizi di manutenzione preventiva verranno erogati dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì escluse le ferie di HP, indipendentemente dalla finestra di copertura selezionata.</p> <p>Disponibilità e materiali potrebbero variare a seconda della regione.</p>
<b>Trattenimento supporto difettoso</b>	<p>Per i prodotti idonei, questa opzione consente al cliente di trattenere i componenti idonei del disco rigido o dell'unità SSD/flash difettosi che il cliente non desidera consegnare a causa dei dati sensibili contenuti nel disco ("disco o unità SSD/flash") oggetto di copertura. Tutti i dischi e unità SSD/Flash idonei facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperti dall'opzione relativa al servizio di trattenimento supporto difettoso.</p>

<b>Servizio call-to-repair per supporto hardware</b>	<p>Il servizio call-to-repair è disponibile per i prodotti idonei come alternativa ai servizi di assistenza on site con tempi predefiniti. Per guasti di livello critico (severità 1 o 2) dell'hardware oggetto di copertura che non possono essere risolti da remoto, HP farà ogni sforzo ragionevole per restituire l'hardware in oggetto alle condizioni operative entro i tempi call-to-repair specificati. Per i guasti di natura non critica (severità 3 o 4) o su richiesta del cliente, HP concorderà con il cliente la tempistica di inizio del servizio di assistenza, che coinciderà con l'inizio del servizio call-to-repair. I livelli di criticità dei guasti sono definiti nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni".</p> <p>Come descritto nella sezione "Disposizioni generali / altre esclusioni", i tempi call-to-repair indicano il periodo di tempo compreso tra la chiamata iniziale ricevuta e confermata da HP, e l'avvenuta riparazione dell'hardware secondo HP o la chiusura dell'evento segnalato poiché, secondo HP, allo stato corrente non necessita di un intervento on site. I tempi 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.</p> <p>I diversi tempi call-to-repair disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella dei livelli di servizio. Tutti i tempi call-to-repair sono soggetti a disponibilità locale. Contatta il tuo referente commerciale HP per informazioni dettagliate.</p> <p>La riparazione è considerata completa quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. HP non è responsabile per eventuali perdite di dati e il cliente è responsabile per l'implementazione di procedure di back-up 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.</p> <p>Dall'acquisto del servizio, saranno necessari 30 giorni per implementare e svolgere le verifiche e procedure necessarie prima dell'entrata in vigore del servizio di assistenza hardware call-to-repair. Nel periodo iniziale di 30 giorni e fino a 5 giorni lavorativi a seguito del completamento dell'audit, HP fornirà un servizio con risposta on site entro 4 ore.</p>
<b>Gestione avanzata del magazzino ricambi</b>	<p>Allo scopo di fornire il servizio di assistenza HP call-to-repair, per i clienti di tale servizio è mantenuto un magazzino di componenti sostitutivi di natura critica. Il magazzino è ubicato presso una struttura HP. I ricambi sono gestiti in modo tale da fornire una maggiore disponibilità di magazzino e sono accessibili ai rappresentanti HP autorizzati incaricati di rispondere alle richieste di supporto idonee. La gestione potenziata del magazzino ricambi è inclusa con servizi di assistenza call-to-repair selezionati e opzionali.</p>
<b>Protezione da danni accidentali</b>	<p>Per i prodotti idonei, alla protezione da danni accidentali da maneggiamento possono essere aggiunti specifici livelli di fornitura. Nei casi in cui sia applicabile la protezione da danni accidentali, il cliente ottiene, come parte del servizio, la tutela da danni accidentali da maneggiamento sul prodotto hardware oggetto di copertura.</p> <p>I danni accidentali si definiscono come danni materiali a un prodotto causati o derivanti da un incidente improvviso e impreveduto, purché avvenuto nel corso del suo normale utilizzo. Gli incidenti oggetto di copertura includono versamenti di liquidi non intenzionali sull'unità o al suo interno, cadute e sovratensione elettrica, oltre a rottura o danneggiamento di display LCD e rottura di componenti. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi alla tutela da danni accidentali sono inclusi nella sezione "Limitazioni al servizio".</p>

<b>Copertura globale</b>	<p>L'opzione di copertura globale è disponibile in paesi e regioni geografiche selezionati. Un elenco dettagliato è disponibile all'indirizzo <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. L'elenco fornisce informazioni in merito alla disponibilità geografica del supporto hardware per chi viaggia, incluse le opzioni di tutela da danni accidentali e trattenimento supporto difettoso. L'elenco delle località geografiche/paesi è soggetto a modifiche senza preavviso.</p> <p>È consigliabile che il cliente convalidi tale copertura globale attraverso questo sito web prima della partenza.</p> <p>Quando il cliente si troverà in una delle località comprese nell'elenco o al di fuori del paese in cui è stato acquistato il prodotto, HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornirà al cliente il numero di telefono relativo a HP Global Solution Centre per tale località geografica/paese all'interno della sezione "Contatta HP" su <a href="http://hp.com">hp.com</a></li> <li>• Accetterà le chiamate dalla località geografica/paese di destinazione provenienti dal cliente o dall'help desk dell'azienda del cliente</li> <li>• Eseguirà la diagnosi relativa al livello di malfunzionamento dell'hardware</li> <li>• Organizzerà il servizio di risposta entro il giorno lavorativo successivo presso il luogo indicato dal cliente all'interno dei paesi/località geografiche presenti nell'elenco o procederà con la consegna del componente sostitutivo, come necessario</li> <li>• Fornirà i componenti necessari per la riparazione in conformità con le specifiche hardware, a condizione che tali componenti siano disponibili nella località del viaggio</li> </ul>
--------------------------	--

## Specifiche

**Tabella 3.** Opzioni di livello di servizio

Non tutte le opzioni di livello di servizio sono disponibili su tutti i prodotti. Le opzioni di livello di servizio scelte dal cliente vengono specificate nella documentazione contrattuale per il cliente.

Opzione	Specifiche di fornitura
<b>Opzioni di finestre di copertura:</b>	Il servizio è disponibile durante gli orari e i giorni di copertura specificati:
<b>Orari d'ufficio regolari, giorni lavorativi regolari</b>	L'orario lavorativo standard è solitamente dalle 8.00 alle 17.00 ora locale dal lunedì al venerdì, ma potrebbe variare a seconda delle consuetudini locali.
<b>13 ore, giorni lavorativi regolari (13x5)</b>	Il servizio è disponibile per 13 ore al giorno, tra le 8.00 e le 21.00 ora locale, dal lunedì al venerdì, ma potrebbe variare a seconda delle consuetudini locali.
<b>16 ore, giorni lavorativi regolari (16x5)</b>	Il servizio è disponibile per 16 ore al giorno, tra le 8.00 e le 24.00 ora locale, dal lunedì al venerdì, ma potrebbe variare a seconda delle consuetudini locali.
<b>24 ore, giorni lavorativi regolari</b>	Il servizio è disponibile 24 ore su 24, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP
<b>Estensione della copertura per orari supplementari</b>	La finestra di copertura è estesa per definire orari di copertura personalizzati che includono orari individuali supplementari prima o dopo quelli relativi alla finestra di copertura selezionata.
<b>Estensione della copertura per giorni supplementari</b>	La finestra di copertura è estesa applicando gli orari di copertura selezionati a giorni della settimana supplementari, inclusi i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabato, con esclusione delle ferie HP</li> <li>• Domenica (è necessaria la copertura relativa al sabato e alle ferie HP)</li> <li>• Ferie HP, nel caso in cui queste ultime si verifichino durante i giorni feriali, che sarebbero altrimenti inclusi nella finestra di copertura selezionata</li> </ul>
<b>Tempi di risposta on site:</b>	Un rappresentante autorizzato HP si recherà in loco dal cliente, durante la finestra di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware entro le tempistiche specificate dalla ricezione e accettazione della chiamata da parte di HP:
<b>Intervento on site entro 1 ora</b>	Risposta con intervento on site entro 1 ora
<b>Intervento on site entro 2 ore</b>	Risposta con intervento on site entro 2 ore
<b>Intervento on site entro 4 ore</b>	Risposta con intervento on site entro 4 ore
<b>Intervento on site entro il giorno successivo</b>	Risposta con intervento on site entro il giorno di copertura successivo

<b>Intervento on site entro due giorni</b>	Risposta con intervento on site entro il secondo giorno di copertura
<b>Intervento on site entro tre giorni</b>	Risposta con intervento on site entro il terzo giorno di copertura
<b>Intervento on site entro cinque giorni</b>	Risposta con intervento on site entro il quinto giorno di copertura
<b>Risposta on site programmata</b>	Un rappresentante autorizzato HP si recherà presso la sede del cliente per avviare il servizio di manutenzione dei componenti hardware tra le 8.00 e le 17.00 ora locale, per visite settimanali programmate da svolgersi durante i giorni feriali, ovvero dal lunedì al venerdì con esclusione delle ferie di HP.
<b>Opzioni di risposta call-to-repair (anziché opzioni relative ai tempi di risposta on site):</b>	Per i guasti di natura critica all'hardware oggetto di copertura, HP farà ogni sforzo ragionevole per riportare l'hardware in condizioni operative ed entro i tempi specificati dopo la ricezione e accettazione della chiamata da parte di HP:
<b>Risposta call-to-repair entro 4 ore</b>	Riparazione completata entro 4 ore di copertura
<b>Risposta call-to-repair entro 6 ore</b>	Riparazione completata entro 6 ore di copertura
<b>Risposta call-to-repair entro 8 ore</b>	Riparazione completata entro 8 ore di copertura
<b>Risposta call-to-repair entro 24 ore</b>	Riparazione completata entro 24 ore, se effettuata entro la finestra di copertura

## Limitazioni al 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 fornitura del servizio. Gli altri metodi di fornitura del servizio possono includere la fornitura, via spedizioniere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti sostituibili dall'utente (CSR), o anche 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.

Se il cliente accetta i componenti CSR raccomandati e uno di questi viene fornito per riportare il sistema in condizioni operative, il livello di servizio on site non sarà applicabile. In questi casi, HP è solita spedire i componenti CSR di natura critica al funzionamento del prodotto tramite corriere espresso alla sede del cliente. Per maggiori dettagli sui componenti e procedure CSR, è possibile consultare la pagina [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair).

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.

Se si rende necessario un audit preliminare da parte di HP, il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'audit. 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.

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 o mancanza di azioni da parte del cliente o di terze parti che influenzino la procedura di riparazione
- Processi di recupero manuali o automatizzati generati 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 reboot del sistema operativo

HP si riserva il diritto di modificare il servizio 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 servizio ed è soggetto alla disponibilità delle risorse.

Il servizio call-to-repair non è applicabile se il cliente sceglie una diagnosi prolungata HP invece di eseguire le procedure di recovery raccomandate.

Quando il cliente richiede un servizio programmato, il servizio call-to-repair parte all'ora programmata e concordata.

Le seguenti attività sono escluse dal presente servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente
- Identificazione di problemi di interconnettività o compatibilità
- 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, 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

Per i sistemi per punto vendita (POS) HP e le soluzioni di prodotto associate, come soluzioni retail, chioschi e carrelli, il servizio può essere fornito on site unicamente per l'unità di base. 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 uno spedizioniere tecnico che consegnerà i ricambi o il prodotto intero.

#### **Limitazioni al servizio di trattenimento supporto difettoso**

Il servizio di trattenimento supporto difettoso è applicabile unicamente ai componenti idonei contenenti dati sostituiti da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di componenti contenenti dati non difettosi.

I componenti contenenti dati definiti da HP come componenti di consumo e/o 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 sono coperti da questo servizio.

La copertura per il trattenimento supporto difettoso per le opzioni che, secondo HP, richiedono una copertura separata, ove 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 supporto difettoso, come quando la sostituzione dei componenti difettosi contenenti dati supera i tassi di guasti standard del sistema coinvolto.

#### **Esclusioni al servizio di tutela da danni accidentali**

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

- Normale usura, variazioni di colore, consistenza o finitura, deterioramento graduale, ruggine, polvere o corrosione
- Incendio, incidente in veicolo o domestico (nei casi in cui l'incidente sia coperto da una polizza assicurativa o da altra garanzia di prodotto), eventi naturali (incluse, a titolo esemplificativo, le inondazioni) o qualsiasi altro rischio originatosi esternamente al prodotto



- Esposizione a condizioni atmosferiche o ambientali che siano al di fuori delle specifiche di HP, esposizione a materiali pericolosi (inclusi quelli implicanti rischio biologico), negligenza dell'operatore, utilizzo improprio, maneggiamento improprio, alimentazione elettrica impropria, riparazioni o tentativi di riparazioni non autorizzati, modifiche, connessioni o installazioni improprie e non autorizzate, vandalismo, danni o infestazioni da animali o insetti, batterie difettose, perdite delle batterie, lacune nella manutenzione così come specificata dal produttore (incluso l'uso di detersivi non adeguati)
- Errori nel design, nella costruzione, nella programmazione o nelle istruzioni del prodotto
- Manutenzione, riparazione o sostituzione rese necessarie da perdita o danno risultante da qualsiasi causa che non siano l'uso, l'archiviazione e l'operatività normali del prodotto in conformità con le specifiche del produttore e del manuale per l'utente
- Furto, perdita, scomparsa misteriosa o erronea collocazione
- Perdita o corruzione di dati; interruzioni dell'attività
- Frode (inclusa, ma non limitata a, una comunicazione scorretta, fuorviante, erronea o incompleta su come il prodotto è stato danneggiato all'arbitrio del cliente, al prestatore di servizio o ad HP)
- Danno al prodotto accidentale o altro che sia di natura estetica, ovvero danni che non influiscano sull'operatività e sul funzionamento del computer
- Imperfezioni allo schermo del computer comprendenti, ma non limitate a, pixel mancanti o con effetto burn-in (alone), causati dall'uso e dalla normale operatività del prodotto
- Danno a prodotto/i i cui numeri di serie siano stati rimossi o alterati
- Danno o guasto che sia coperto dalla garanzia del produttore, oggetto di richiamo o aggiornamenti di fabbrica
- Danno causato durante la spedizione effettuata a cura del cliente del prodotto coperto o verso altra sede
- Danno ad hardware, software, supporti, dati, ecc. derivanti da cause comprendenti, ma non limitatamente a, virus; programmi applicativi; programmi di rete; aggiornamenti; formattazione di qualsiasi genere; database; file; driver; codice sorgente; codice oggetto o dati proprietari; qualsiasi supporto, configurazione, installazione o reinstallazione di qualsiasi software e dati; o uso di supporti danneggiati o difettosi
- Qualunque e tutte le condizioni pre-esistenti verificatesi (ovvero originatesi) precedentemente alla data di acquisto del contratto relativo al servizio HP
- Obsolescenza del prodotto
- Qualsiasi apparecchiatura trasferita al di fuori della nazione di acquisto e non coperta dai livelli di servizio di assistenza globale + tutela danni accidentali
- Schermi LCD danneggiati o difettosi per i quali il guasto sia causato da abuso o altro motivo qui escluso
- Danno intenzionale che abbia come effetto l'incrinatura o la rottura o il danneggiamento dello schermo del computer o un danno al monitor
- Danno dovuto ad azione di polizia, guerra non dichiarata o dichiarata, incidente nucleare o terrorismo
- Alterazione o modifica del prodotto coperto in qualsivoglia modo
- Scomparsa non spiegata o misteriosa o qualsiasi azione volontaria volta a causare danno al prodotto coperto
- Comportamento incauto, negligente o illecito nel maneggiamento o nell'uso del prodotto; se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali; il comportamento incauto, negligente o illecito, comprende, ma non è limitato a, trattamento e uso del/dei prodotto/i coperto/i in modo dannoso, nocivo oppure offensivo, che possa generarne il danneggiamento, e qualsiasi danno volontariamente o intenzionalmente arrecato al prodotto; qualsiasi danno risultante da simili atti NON è coperto dal presente servizio di protezione da danni accidentali.

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

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 contratto relativo al servizio HP rimarranno validi, salvo disposizioni contrarie specifiche del paese di acquisto.

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

**Limitazioni alle opzioni relative al servizio di copertura globale:**

Quando il cliente viaggerà 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 al seguente indirizzo [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). I servizi nell'ambito dell'accordo non sono disponibili in paesi/località geografiche non elencati nella tabella. Livelli di servizio inferiore 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

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 sono limitati esclusivamente alle unità base. I servizi relativi a monitor esterni sono forniti solo nel paese di acquisto, nel caso in cui sia stata anche acquistata tale copertura supplementare. La docking station o il replicatore di porte sono coperti nel paese in cui il servizio per il contratto HP è stato acquistato, ma non al di fuori di esso.

Articoli non a marchio HP sono esclusi dal servizio.

## **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 40 km dall'hub di supporto HP designato. Il supporto a siti ubicati entro un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato è fornito senza costi supplementari per il cliente. Se il sito è ubicato oltre un raggio di 320 km dall'hub di supporto HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio.

Se il prodotto si trova o è installato al di fuori delle aree specificate, o il sito non è accessibile in auto e richiede quindi un accesso speciale (come nel caso di piattaforme petrolifere, aree remote nel deserto, ecc.), il servizio può essere soggetto a costi di supporto supplementari, tempi di risposta più lunghi, orari di copertura ridotti o a un servizio di presa e riconsegna, a seconda di quanto determinato da HP. Si consiglia di verificare le condizioni locali di supporto con il rappresentante commerciale HP.

Le distanze e i costi possono variare localmente. I tempi di risposta presso i siti ubicati in un raggio superiore a 40 km dall'hub di supporto HP designato saranno modificati per i viaggi più lunghi, come mostrato nella tabella sottostante.

<b>Distanza dall'hub di supporto HP designato</b>	<b>Intervento on site entro 1 ora</b>	<b>Intervento on site entro 2 ore</b>	<b>Intervento on site entro 4 ore</b>	<b>Intervento on site più ampio il giorno successivo</b>
0–40 km	1 ora	2 ore	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
41–80 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
81–160 km	Non disponibile	Non disponibile	4 ore	Giorno di copertura successivo/entro 2/3/5 giorni
161–320 km	Non disponibile	Non disponibile	8 ore	1 giorno supplementare di copertura
321–480 km	Non disponibile	Non disponibile	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	2 giorni supplementari di copertura
Oltre 480 km	Non disponibile	Non disponibile	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Il servizio call-to-repair è disponibile per i siti ubicati entro un raggio di 80 km dall'hub di supporto HP designato.

Per i siti ubicati in un raggio compreso tra 81 e 160 km dall'hub di supporto HP designato, sono applicabili tempi di risposta call-to-repair per supporto hardware modificati, come mostrato nella tabella sottostante.

Il servizio call-to-repair per supporto hardware non è disponibile per i siti ubicati in un raggio superiore a 160 km dall'hub di supporto HP designato.

<b>Distanza dall'hub di supporto HP designato</b>	<b>Risposta call-to-repair per supporto hardware entro 4 ore</b>	<b>Risposta call-to-repair per supporto hardware entro 6 ore</b>	<b>Risposta call-to-repair per supporto hardware entro 8 ore</b>	<b>Servizio call-to-repair per supporto hardware 24 ore</b>
0–80 km	4 ore	6 ore	8 ore	24 ore
81–160 km	6 ore	8 ore	10 ore	24 ore
Oltre 160 km	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile

## Prerequisiti

Il cliente deve essere in possesso di una licenza valida per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi.

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 HP, per consentire la fornitura del servizio. Per i servizi di supporto hardware call-to-repair, HP richiede obbligatoriamente al cliente di installare e gestire l'appropriata soluzione HP di supporto a distanza, tramite connessione sicura HP, per consentire la fornitura del servizio. È consigliabile contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su requisiti, specifiche ed esclusioni. Se il cliente non implementa l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, HP potrà 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 dall'utente, se il cliente non implementerà l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, nei casi in cui sia raccomandato e disponibile. L'installazione di firmware installabile dall'utente è invece responsabilità del cliente. Saranno applicati costi supplementari se il cliente richiede ad HP di installare firmware e aggiornamenti software installabili dall'utente. 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.

HP, a sua sola discrezione, ha facoltà di effettuare un audit dei prodotti oggetto di copertura. In caso 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 sola 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 di assistenza hardware call-to-repair. Il servizio di assistenza hardware call-to-repair potrà essere effettuato solo dopo cinque (5) giorni lavorativi dal completamento dell'audit. In questo lasso di tempo, l'assistenza per l'hardware oggetto di copertura sarà fornita con tempi di risposta on site entro 4 ore.

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 o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

## Responsabilità del cliente

Se il cliente non agirà in base alle sue specifiche responsabilità, a discrezione di HP, HP o il fornitore di servizi autorizzato da 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 prevalenti sul mercato.

Il servizio call-to-repair è soggetto alla fornitura da parte del cliente dell'accesso immediato e illimitato al sistema, se 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, sono rimandate o negate. Quando il cliente richiede un servizio programmato, il servizio call-to-repair parte all'ora programmata e concordata.

Per le opzioni di supporto hardware on site fortemente raccomandate da HP e per i servizi di supporto hardware call-to-repair, il cliente è tenuto a installare l'appropriata soluzione HP di supporto da remoto, tramite connessione sicura HP, e fornire tutte le risorse necessarie secondo le note di release della soluzione HP di supporto da remoto, al fine di consentire la fornitura del servizio e delle opzioni. Una volta installata la soluzione HP di supporto da remoto, il cliente dovrà anche configurare al suo interno i propri dati di contatto, che HP utilizzerà per rispondere a un guasto del dispositivo. È consigliabile contattare il rappresentante HP locale per tutti i dettagli su requisiti, specifiche ed esclusioni.

Il cliente è tenuto a registrare le apparecchiature elettroniche HP al fine di accedere a informazioni limitate in merito al prodotto e ricevere notifiche proattive o altri servizi disponibili per il cliente.

Su richiesta di HP, il cliente potrà essere tenuto a fornire aiuto ad HP per la risoluzione del problema da remoto. Il cliente è tenuto a:

- Fornire tutte le informazioni necessarie ad HP per la fornitura di un supporto remoto tempestivo e professionale e per consentire ad HP di determinare il livello di ammissibilità al supporto
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Il cliente è responsabile per l'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica installabili dall'utente, così come di ricambi CSR e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

Il cliente accetta di pagare costi supplementari nel caso in cui richieda ad HP di installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente. 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.

Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti ricambi CSR o prodotti sostitutivi, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il lasso di tempo stabilito da HP. Se HP non riceve il componente o prodotto difettoso entro il periodo di tempo designato, o se il componente o prodotto viene ricevuto smagnetizzato o altrimenti materialmente danneggiato, 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 sue informazioni riservate o di proprietà. Il cliente è responsabile dell'appropriata sanificazione o rimozione dei dati dai prodotti che possono essere sostituiti e restituiti ad HP come parte del processo di riparazione, al fine di garantirne la sicurezza. Per maggiori dettagli sulle responsabilità del cliente, incluse quelle delineate nell'Informativa sulla sanificazione dei supporti HP e nell'Informativa sulla gestione dei supporti per i clienti del settore sanitario, è possibile consultare l'indirizzo [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling).

Se il cliente decide di trattenere i componenti da riparare oggetto di copertura ai sensi del servizio di trattenimento supporti difettosi, è responsabilità del cliente:

- Trattenere i componenti che contengono i dati oggetto di copertura e sostituiti nel corso dell'intervento di assistenza HP
- Assicurarsi che i dati sensibili sul componente trattenuto siano cancellati o messi in sicurezza
- Assicurare la presenza di un rappresentante autorizzato per trattenere il componente difettoso contenente i dati, accettare il componente sostitutivo, fornire ad HP i dati identificativi come il numero seriale per ogni componente trattenuto e, su richiesta di HP, sottoscrivere un documento fornito da HP con il quale si conferma il trattenimento del componente contenente i dati
- Distruggere il componente trattenuto contenente i dati e/o garantire che non sia più utilizzato
- Eliminare tutti i componenti trattenuti contenenti i dati in conformità con le leggi e regolamenti ambientali applicabili

Per i componenti contenenti dati forniti al cliente da HP sotto forma di noleggio, finanziamento o leasing, il cliente è tenuto a restituire tempestivamente i componenti sostitutivi alla scadenza o alla cancellazione dell'accordo di supporto con HP. Il cliente sarà il solo responsabile della rimozione di tutti i dati sensibili prima della restituzione ad HP di tali componenti o prodotti oggetto di noleggio, finanziamento o leasing, e HP non sarà responsabile del mantenimento della riservatezza o privacy dei dati sensibili eventualmente rimasti su tali componenti.

Per i servizi di assistenza contrattuali HP che includono la tutela da danni accidentali da maneggiamento, il cliente sarà tenuto a segnalare il danno accidentale ad HP entro 30 giorni dalla data dell'incidente, per consentire ad HP di accelerare la riparazione del sistema. HP si riserva il diritto di negare la riparazione ai sensi del presente programma di copertura per danni ai sistemi derivanti da incidenti segnalati oltre 30 giorni dalla data in cui si sono verificati. Se sono stati forniti elementi protettivi come custodie, protezioni, borse, ecc. da utilizzarsi con il prodotto oggetto di copertura, il cliente deve costantemente utilizzare tali accessori per avere diritto a usufruire della tutela da danni accidentali per il prodotto oggetto di copertura.

## Disposizioni generali/altre esclusioni

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 gli eventi ricevuti tramite le soluzioni elettroniche HP di supporto da remoto, HP è tenuta a contattare il cliente, determinare la gravità del guasto insieme al cliente e concordare l'accesso al sistema prima che il servizio di supporto hardware call-to-repair o il servizio a tempo on site possa avere inizio.

Il servizio con tempi di risposta on site e il servizio call-to-repair possono differire a seconda della gravità del guasto. Il cliente determinerà il livello di gravità del guasto.

La gravità del guasto si definisce come segue:

- Gravità di livello 1 – Fermo critico: per esempio, ambiente di produzione non funzionante, con sistema o applicazioni produttivi non funzionanti o a grave rischio; corruzione o perdita di dati, o rischio di corruzione o perdita; operatività significativamente limitata; problemi di sicurezza
- Gravità di livello 2 – Deterioramento critico: per esempio, ambiente di produzione significativamente deteriorato, con sistema o applicazioni produttivi interrotti o compromessi; rischio di ricaduta; impatto significativo sull'operatività
- Gravità di livello 3 – Normale: ad esempio, sistema non legato alla produzione (come il sistema di collaudo) non funzionante o deteriorato, con sistema o applicazioni produttivi deteriorati e soluzione alternativa in funzione; perdita di funzionalità non critica; impatto limitato sull'operatività
- Gravità di livello 4 – Basso: ad esempio, nessun impatto sugli utenti o l'operatività

## Informazioni sull'ordine

Per prodotti contenenti opzioni o unità vendute separatamente e per le quali l'assistenza è fornita separatamente, tali opzioni o unità devono essere incluse nel contratto e coperte dal medesimo livello di servizio delle unità di base, se tale livello di servizio è disponibile.

Per avere diritto al livello di servizio di risposta programmata on site, i costi mensili in merito ai prodotti coperti da tale livello di servizio presso la sede del cliente devono superare un importo minimo.

Il servizio di risposta programmata on site è disponibile solo durante l'orario di lavoro regolare, durante i giorni lavorativi settimanali regolari; non si applicano estensioni della finestra di copertura.

Le finestre di copertura devono essere contigue e devono includere orari e giorni lavorativi regolari. Se la copertura viene estesa al fine di includere orari o giorni supplementari, gli stessi orari di copertura devono essere selezionati per tutti i giorni.

Sono selezionate opzioni di risposta call-to-repair anziché opzioni relative ai tempi di risposta on site. Il cliente non può selezionare entrambe le opzioni relative ai tempi di risposta on site e le opzioni di risposta call-to-repair.

La gestione potenziata del magazzino ricambi è inclusa con servizi di assistenza call-to-repair selezionati e opzionali e non può essere ordinata separatamente.

Il servizio HP di supporto hardware on site è disponibile come servizio totalmente configurabile (si applicano alcune regole di configurazione come menzionato precedentemente) o può essere acquistato come un pacchetto di servizi con livelli di servizio preconfigurati e scelte opzionali limitate.

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

- HA151AC: Servizio HP di supporto hardware on site totalmente configurabile
- HA101PC: Servizio HP Print di supporto hardware on site con risposta entro il giorno successivo, durante l'orario lavorativo regolare (9x5)
- HA116PC: Servizio HP Print di supporto hardware on site con risposta entro 4 ore, durante l'orario lavorativo regolare (9x5)
- HA103PC: Servizio HP Print di supporto hardware on site con risposta entro 4 ore, orario lavorativo esteso (13x5)
- HA104PC: Servizio HP Print di supporto hardware on site con risposta entro 4 ore, 24x7
- HA105PC: Servizio HP Print di supporto hardware on site con risposta call-to-repair entro 6 ore, 24x7

## Per maggiori informazioni

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

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

## Iscriviti per ricevere gli aggiornamenti

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili: tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva o una condizione, espressa o implicita, in fatto o in diritto. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali e omissioni qui contenute.

