



Servizio di assistenza on-site per hardware obsoleto

Servizi contrattuali, parte di HP Care

Vantaggi del servizio

Il servizio fornisce all'azienda i vantaggi che seguono:

- Comoda assistenza on-site
- Scelta dei periodi di copertura
- Scelta dei tempi di risposta on-site

Caratteristiche del servizio

- Diagnosi dei prodotti obsoleti
- Assistenza on-site per hardware obsoleto
- Materiali obsoleti
- Finestra di copertura
- Tempo di risposta on-site per l'assistenza hardware
- Servizio continuo finché il prodotto non è operativo
- Accesso a servizi e informazioni di assistenza elettronici

Panoramica del servizio

Il servizio HP di assistenza on-site per hardware obsoleto fornisce la diagnosi e l'assistenza hardware on-site per selezionati prodotti HP che hanno raggiunto la fine del periodo di supportabilità da parte di HP. I vantaggi del servizio elencati di seguito vengono offerti solo per un periodo di tempo limitato. L'assistenza on-site per l'hardware obsoleto viene offerta solo per prodotti già coperti da assistenza hardware HP. L'individuazione e la risoluzione dei problemi può protrarsi nel tempo e, in certa misura, HP potrebbe non essere in grado di risolvere completamente tutti i problemi né di ripristinare la condizione di funzionamento completo del prodotto. HP non offre garanzie di alcun genere relativamente ai risultati di tali attività di assistenza. HP si riserva il diritto di interrompere l'assistenza senza preavviso qualora l'assistenza continuativa non sia ragionevolmente possibile.

Il servizio è flessibile e consente di scegliere diverse opzioni con determinati tempi di risposta e periodi di copertura su misura per esigenze di assistenza specifiche.

Caratteristiche del servizio

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Diagnosi dei prodotti obsoleti	<p>In seguito all'inoltro della richiesta di servizio da parte del cliente tramite un numero di assistenza HP designato, HP assiste il cliente durante il periodo di copertura al fine di isolare il problema hardware nonché correggere i problemi, proporre un rimedio e risolvere il problema in remoto con il cliente utilizzando le risorse disponibili.</p> <p>Non verranno forniti nuovi firmware o correzioni. Se HP determina che il problema non può essere risolto con il firmware esistente o con correzioni, la chiamata viene conclusa e chiusa senza risoluzione.</p> <p>L'assistenza da remoto resterà attiva fino al momento in cui le risorse non saranno più disponibili.</p> <p>Indipendentemente dalla finestra di copertura del cliente, è possibile segnalare i guasti dell'hardware oggetto di copertura ad HP per telefono o per via elettronica ad HP Response Centre, a seconda di quanto disponibile a livello locale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. HP prenderà in carico le richieste di assistenza e invierà la notifica all'ufficio locale nel periodo di copertura successivo. HP si riserva il diritto di determinare la risoluzione finale di tutti i guasti segnalati. I tempi di risposta on-site per le richieste di servizio inoltrate elettronicamente o al di fuori del periodo di copertura possono variare.</p>
Assistenza on-site per hardware obsoleto	<p>Per problemi tecnici legati all'hardware che, a discrezione di HP, devono essere risolti on-site, un tecnico autorizzato HP fornirà assistenza tecnica per i prodotti hardware coperti dal contratto al fine di ripristinare il funzionamento, in base alla disponibilità dei materiali appropriati. L'individuazione e la risoluzione dei problemi può protrarsi nel tempo e, in certa misura, HP potrebbe non essere in grado di risolvere completamente tutti i problemi né di ripristinare la condizione di funzionamento completo del prodotto. HP non si assume alcun impegno relativamente alla disponibilità delle parti durante il primo intervento on-site.</p> <p>Inoltre, per consentire la corretta operatività dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con le parti sostitutive hardware che fornisce, HP può installare gli aggiornamenti dei prodotti.</p>

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Materiali obsoleti	HP compirà ogni possibile sforzo per fornire le parti e i materiali supportati da HP necessari per mantenere in condizioni di funzionamento il prodotto hardware coperto dal servizio, fino ad esaurimento delle parti di ricambio disponibili. Le parti di ricambio saranno equivalenti alle nuove in termini di prestazioni. I componenti sostituiti diventano di proprietà di HP.
Finestra di copertura	<p>Per finestra di copertura si intende il periodo durante il quale i servizi descritti vengono forniti on-site o in remoto.</p> <p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno successivo a quello per il quale il cliente dispone della finestra di copertura del servizio.</p> <p>Le seguenti finestre di copertura sono disponibili per determinati prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario lavorativo standard, giorni lavorativi standard (9x5): il servizio è disponibile per 9 ore al giorno, dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP. • Orario di lavoro prolungato, giorni lavorativi standard (13x5): il servizio è disponibile per 13 ore al giorno, dalle 8:00 alle 21:00 ora locale, dal lunedì al venerdì con esclusione delle ferie HP. • 24x7: il servizio è disponibile 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica inclusi i giorni festivi HP. Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Contattare il referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.
Tempi di risposta on-site per assistenza hardware	Per tempo di risposta on-site si intende il periodo di tempo che inizia dal ricevimento e dalla registrazione della richiesta iniziale di assistenza presso HP e termina all'arrivo del tecnico autorizzato HP presso la sede del cliente durante il periodo di copertura. I tempi di intervento sono misurabili unicamente entro la finestra di copertura e possono estendersi fino al giorno successivo incluso nella finestra di copertura. I diversi tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono descritti nella tabella delle opzioni per i livelli di servizio. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a disponibilità locale. Contattare il referente commerciale HP per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.
Servizio continuo, fino all'operatività del prodotto	<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 all'operatività del prodotto o fino a un miglioramento tangibile. L'intervento può venire temporaneamente sospeso se sono necessarie parti o risorse aggiuntive. Se le parti non sono più disponibili, HP interromperà il servizio.</p> <p>Il servizio continuo fino all'operatività del prodotto può non essere valido per l'assistenza on-site fornita per prodotti desktop, portatili e sui prodotti di consumo.</p>
Accesso a servizi e informazioni di assistenza elettronici	<p>Come parte del servizio, HP fornisce l'accesso a una selezione di strumenti proprietari elettronici e basati su Web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcune funzionalità disponibili per gli utenti registrati, ad esempio il download di una selezione di software HP e di alcune patch del firmware, l'iscrizione alle notifiche di servizio proattivo relative all'hardware, la partecipazione ai forum di assistenza per la risoluzione dei problemi e la condivisione delle best practice con altri utenti registrati • Ricerche estese via Web di documenti per l'assistenza tecnica, per semplificare la risoluzione rapida dei problemi • Alcuni strumenti proprietari di diagnostica del servizio HP con accesso tramite password • Support Case Manager, uno strumento per inviare richieste direttamente all'HP Solution Center. Support Case Manager contribuisce alla risoluzione rapida dei problemi mediante un processo di pre-qualifica che indirizza la richiesta di assistenza o servizio al tecnico qualificato. Lo strumento consente anche di visualizzare lo stato di ogni richiesta di assistenza o di servizio, compresi i casi presentati per telefono • Funzionalità "HP Live" per comunicare direttamente online con un tecnico di assistenza HP durante l'orario di lavoro standard HP, dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi HP. Condividendo il contenuto del browser, il tecnico di assistenza HP aiuta a cercare il materiale online adeguato, utile per risolvere il problema. È possibile accedere a questa guida online in tempo reale tramite il pulsante HP Live disponibile nelle pagine Web selezionate • Ricerca di knowledge database di HP oppure di terze parti per alcuni prodotti di terze parti, al fine di recuperare informazioni sui prodotti, ottenere risposte alle richieste di assistenza, partecipare ai forum di assistenza

Caratteristiche (opzionali) del servizio

Tabella 2. Caratteristiche opzionali del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Trattenimento del supporto dati difettoso	Per i prodotti idonei, questa opzione consente al cliente di trattenere i componenti del disco rigido che non desidera consegnare a causa di dati sensibili contenuti nel disco ("unità disco") oggetto di copertura. Tutti i dischi facenti parte di un sistema oggetto di copertura devono essere obbligatoriamente coperti dall'opzione relativa al servizio di trattenimento del supporto dati difettoso. Salvo indicazioni contrarie contenute in questo documento o nei termini di assistenza HP per i singoli ordini, HP rinuncia al diritto di prendere possesso di un'unità disco difettosa coperta dall'opzione di servizio di trattenimento del supporto dati difettoso, qualora al cliente venga consegnato un prodotto sostitutivo da HP. Il cliente può trattenere tutte le unità disco difettose coperte dal contratto di assistenza HP.

Opzioni di livello di servizio

Tabella 3. Opzioni di livello di servizio

Opzione	Specifiche di fornitura
Opzioni di copertura:	Sono disponibili le finestre di copertura che seguono:
Orari d'ufficio standard, giorni lavorativi standard (9x5)	Il servizio è disponibile per 9 ore al giorno, tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.
13 ore, giorni lavorativi standard (13x5)	Il servizio è disponibile per 13 ore al giorno, tra le 8:00 e le 21:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle ferie di HP.
24 ore, giorni lavorativi standard	Il servizio è disponibile 24 ore su 24, dal lunedì alla domenica, con esclusione delle ferie di HP.
Estensione della copertura per giorni supplementari	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"> • Sabato con esclusione delle ferie HP • Domenica (è necessaria la copertura per il sabato e i giorni festivi) • Ferie HP, nel caso in cui queste ultime siano durante il weekend, che sarebbe altrimenti incluso nella finestra di copertura selezionata
Opzioni per tempi di risposta on-site:	Sono disponibili le seguenti opzioni per tempi di risposta on-site:
Intervento on-site entro 4 ore	Un rappresentante autorizzato HP si reca dal cliente, durante il periodo di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware entro 4 ore dalla registrazione della richiesta di assistenza.
Intervento on-site entro il giorno successivo	Un rappresentante autorizzato HP si reca dal cliente, durante il periodo di copertura, per avviare il servizio di manutenzione hardware il giorno di copertura successivo alla registrazione della richiesta di assistenza.

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.
- Il servizio di assistenza on-site per hardware obsoleto HP è disponibile come servizio completamente configurabile (si applicano alcune regole di configurazione riportate più avanti).

Disposizioni specifiche relative ai computer HP:

- Il servizio di assistenza on-site per hardware obsoleto fornisce copertura per prodotti hardware a marchio HP o Compaq e per tutti i componenti interni forniti da HP, quali schede HP Jetdirect, memoria e CD-ROM, nonché per accessori a marchio HP o Compaq acquistati insieme al prodotto principale, ad esempio mouse, tastiera, docking station e monitor esterno.
- Gli articoli di consumo tra cui, a titolo esemplificativo e non limitativo, batterie e stilo per tablet, kit di manutenzione e altri articoli, oltre a dispositivi di manutenzione e dispositivi non HP, non sono coperti da questo servizio.
- Per i componenti fuori produzione, potrebbe essere necessario un aggiornamento. HP collaborerà con il cliente suggerendo un componente sostitutivo. Non tutti i componenti dispongono di ricambi in tutti i paesi, a causa delle possibilità di assistenza locali.

Responsabilità del cliente

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

- Comunicare tutte le informazioni necessarie ad HP per fornire assistenza tempestiva e professionale da remoto e per consentire ad HP di individuare il livello di assistenza necessario
- Avviare i test di autodiagnostica e installare ed eseguire altri strumenti e programmi di diagnostica
- Installare aggiornamenti e patch del firmware installabili dal cliente
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP

Il cliente è responsabile dell'installazione tempestiva di aggiornamenti firmware di natura critica e installabili dall'utente, così come di componenti sostituibili dall'utente (CSR – Customer Self Repair) e prodotti sostitutivi consegnati al cliente.

Nei casi in cui, per risolvere un problema, siano spediti ricambi CSR, il cliente è tenuto a restituire il componente o prodotto difettoso ad HP entro il periodo di tempo stabilito da HP. Se HP non riceve il componente difettoso entro il periodo di tempo designato, o se il componente risulta fisicamente danneggiato, il cliente è tenuto a corrispondere un costo per il componente difettoso, nella misura stabilita da HP.

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.

Con l'opzione di copertura ai sensi del servizio di trattenimento dei supporti dati difettosi, è responsabilità del cliente:

- Mantenere il controllo fisico delle unità disco in qualunque momento durante l'erogazione dell'assistenza da parte di HP; HP non sarà ritenuta responsabile dei dati contenuti nelle unità disco
- Assicurarsi che i dati sensibili del cliente contenuti nell'unità disco trattenuta vengano distrutti o siano protetti
- Assicurarsi che sia presente un rappresentante autorizzato per trattene i dischi difettosi, accettare la sostituzione delle unità disco, fornire ad HP informazioni di identificazione per ogni unità disco trattenuta e, su richiesta di HP, attenersi a un documento, fornito da HP, che confermi l'accettazione del trattenimento delle unità disco
- Distruggere l'unità disco trattenuta e/o garantire che l'unità disco non venga nuovamente utilizzata
- Smaltire tutte le unità disco trattenute in conformità alle leggi e ai regolamenti ambientali in vigore

Limitazioni al servizio

HP si riserva il diritto di interrompere l'assistenza senza preavviso qualora l'assistenza continuativa non sia ragionevolmente possibile.

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, tramite società di spedizioni o corriere, di componenti sostituibili dall'utente come tastiere, mouse o altri componenti classificati da HP come componenti CSR, o anche di un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di fornitura più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

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 sopra.

I tempi di risposta on-site verranno posticipati se, in seguito alla diagnosi in remoto, è stata rilevata la necessità di una parte specifica ai fini della riparazione del prodotto e se tale parte è stata ordinata e/o non è disponibile.

L'individuazione e la risoluzione dei problemi può protrarsi nel tempo e, in certa misura, HP potrebbe non essere in grado di risolvere completamente tutti i problemi né di ripristinare la condizione di funzionamento completo del prodotto. HP non offre garanzie di alcun genere relativamente ai risultati delle attività di assistenza. HP si riserva il diritto di interrompere l'assistenza senza preavviso qualora l'assistenza continuativa non sia ragionevolmente possibile.

A causa di risorse limitate, la gestione dell'escalation non sarà disponibile. La mancanza di gestione dell'escalation non costituisce ragione sufficiente per interrompere i servizi di assistenza.

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

- Ripristino e assistenza del sistema operativo, di altri software e dei dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente
- Soluzione dei problemi relativi all'interconnettività o alla compatibilità
- Assistenza di problemi collegati alla rete
- Servizi richiesti in seguito all'inadempimento del cliente nell'implementare eventuali misure correttive o di riparazione, patch o modifiche suggerite o fornite da HP
- Servizi richiesti in seguito alla mancata esecuzione da parte del cliente di azioni per la risoluzione di problemi precedentemente consigliate da HP

Limitazioni al servizio di trattenimento del supporto dati difettoso

- Il servizio di trattenimento del supporto dati difettoso non consente al cliente di trattenere unità disco fornite da HP come prodotto in prestito o noleggiato.
- Il cliente sarà il solo responsabile della rimozione di tutti i dati sensibili prima della restituzione ad HP di tali componenti presi in prestito o noleggiati.
- Il servizio di trattenimento del supporto dati difettoso è applicabile unicamente a unità disco idonee sostituite da HP a causa di un funzionamento difettoso. Non è applicabile alla sostituzione di unità disco non difettose.
- Viene costantemente monitorata l'incidenza dei guasti delle unità disco: HP si riserva il diritto di annullare il servizio con preavviso di 30 giorni se ha ragione di ritenere che il cliente abusi del servizio di trattenimento del supporto dati difettoso, come nel caso in cui la sostituzione delle unità disco difettose è superiore all'incidenza standard dei guasti del sistema interessato.
- HP declina ogni responsabilità in relazione ai contenuti o alla distribuzione di qualsiasi unità disco trattenuta dal cliente. Salvo indicazioni contrarie contenute nelle attuali condizioni di vendita HP o nella scheda tecnica, in nessun caso HP, le sue filiali, i subappaltatori e i fornitori sono da ritenersi responsabili per i danni o per la perdita di dati o per qualsivoglia danno indiretto, specifico, accidentale o conseguente in base al servizio di trattenimento del supporto dati difettoso.

Disposizioni generali/altre esclusioni

Termini aggiuntivi

Fatta eccezione per i casi espressamente citati nel presente documento, il servizio è disciplinato dai termini e dalle condizioni dei termini di assistenza HP per i singoli ordini o indicati nell'accordo Care Pack, o nel contratto clienti di HP o nel contratto di acquisto tra HP e il cliente (Accordo di Assistenza HP). Qualora sussistessero incoerenze, i termini del presente documento prevarranno.

HP si riserva il diritto di modificare o annullare questo servizio in qualsiasi momento e senza preavviso. Il presente documento costituisce l'accordo completo tra HP e il cliente con riferimento al servizio qui descritto e sostituisce qualsiasi comunicazione, dichiarazione o accordo tra le parti, scritti o verbali, relativamente a questioni espressamente incluse nell'ambito del servizio.

L'individuazione e la risoluzione di problemi possono durare più a lungo e, in certa misura, HP potrebbe non essere in grado di trovare una soluzione. Nel caso in cui HP stabilisca che non è possibile risolvere il problema, HP interromperà gli interventi relativi alla risoluzione di tale problema. HP non offre garanzie di alcun genere relativamente ai risultati delle attività di assistenza.

La capacità di HP di riparare l'hardware è soggetta alla disponibilità delle parti di ricambio al momento della richiesta del servizio. Nel caso in cui le parti sostitutive non siano disponibili o non sia possibile giungere a una risoluzione del problema, il servizio verrà interrotto con effetto immediato. Potrebbe non essere fornito alcun preavviso.

Non verrà concesso alcun rimborso o accredito prima della data di interruzione del servizio.

Zone per il servizio di assistenza

I tempi di risposta on-site per l'assistenza hardware sono unicamente applicabili a siti ubicati entro una distanza di 160 km dal centro assistenza HP designato. Il supporto a siti ubicati entro una distanza di 320 km dal centro assistenza HP designato è fornito senza costi supplementari per il cliente. Se il sito è ubicato oltre una distanza di 320 km dal centro assistenza HP designato, sarà addebitato un costo per il viaggio.

Potrebbero essere applicati costi di viaggio per i siti che richiedano una sosta durante la notte, per modalità di spedizioni che non comprendano l'automobile (ad esempio aeroplano) o per circostanze di viaggio straordinarie.

Le distanze e i costi possono variare localmente. I tempi di risposta ai siti ubicati a una distanza superiore a 160 km da un centro assistenza HP designato saranno modificati per i viaggi più lunghi, come mostrato nella tabella di seguito.

Distanza dal centro assistenza HP designato	Intervento on-site entro 4 ore	Intervento on-site entro il giorno successivo
0–40 km	4 ore	Servizio entro il giorno di copertura successivo
40–80 km	4 ore	Servizio entro il giorno di copertura successivo
80–160 km	4 ore	Servizio entro il giorno di copertura successivo
160–320 km	8 ore	1 giorno supplementare di copertura
320–480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	2 giorni supplementari di copertura
Oltre 480 km	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Stabilito al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

Informazioni sull'ordine

La disponibilità dei tipi e dei livelli di servizio può variare a seconda delle risorse locali e può essere limitata a determinati prodotti e località geografiche. Per maggiori informazioni o per ordinare il servizio di assistenza on-site per hardware obsoleto, contattare il referente commerciale locale HP citando il seguente codice prodotto:

- HE808AC per assistenza on-site per hardware obsoleto configurabile.

Per maggiori informazioni, consultare
hp.com/go/cpc

Iscriviti per restare aggiornato
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 vigenti, tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2007, 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui contenute può essere interpretata o può costituire una garanzia addizionale. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenute.

