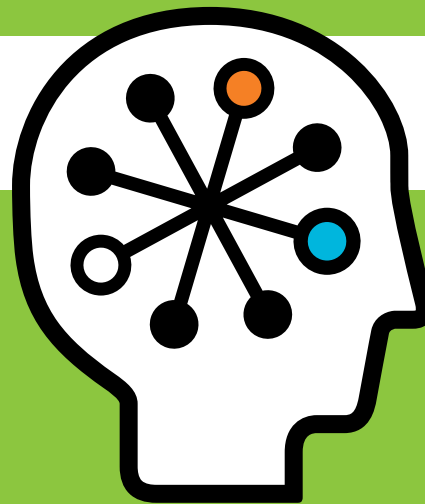




## Servizio HP Proactive Essentials: SW Unlimited o SW Incident

HP Technology Services - Servizi contrattuali



### Panoramica del servizio

Il servizio HP Proactive Essentials: SW Unlimited o SW Incident (PE) offre un'assistenza software completa associata a servizi proattivi ed è stato studiato per consentire alle aziende di ottimizzare le proprie risorse IT. Questo servizio copre distribuzioni specifiche dei sistemi operativi Microsoft® Windows®, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS e Tru64 UNIX®, nonché dispositivi di storage e/o SAN (Storage Area Network) specifici.

Il servizio HP PE permette di sfruttare le best practice HP fornendo accesso alle risorse tecniche globali di HP. Un Account Support Manager (ASM) assegnato funge da contatto principale per i servizi proattivi all'interno dell'organizzazione di assistenza HP e, se necessario, può coordinare le risorse specializzate aggiuntive. L'ASM incontra i membri designati del personale IT e sviluppa una chiara comprensione degli obiettivi e dell'infrastruttura IT dell'azienda. Successivamente l'ASM sviluppa una pianificazione delle attività di assistenza (Account Support Plan) per le risorse IT specificamente incluse nell'ambito del servizio e incontra il cliente per discutere lo stato di avanzamento rispetto alla pianificazione.

Per il software dei sistemi operativi Windows e Linux, il servizio HP PE può offrire assistenza software reattiva sia illimitata che basata sugli incidenti. L'assistenza software reattiva basata sugli incidenti consente di acquistare un numero fisso di chiamate (incidenti) da utilizzare durante il periodo contrattuale di un anno. Ogni incidente corrisponde alla segnalazione di un problema specifico.

Per i sistemi operativi HP-UX, MPE, OpenVMS e Tru64 UNIX, il servizio HP PE è disponibile solo con assistenza software reattiva illimitata.

Per i dispositivi di storage e SAN, il servizio HP PE è disponibile con assistenza software reattiva illimitata, ma solo se il dispositivo è idoneo per l'assistenza software. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante HP locale.

Il servizio HP PE garantisce una risposta in remoto entro due ore per gli incidenti software, 13 ore al giorno, 5 giorni alla settimana. Se le esigenze IT dell'azienda lo richiedono, è possibile migliorare il periodo di copertura o il tempo di risposta dell'assistenza software reattiva. È inoltre possibile aggiungere l'assistenza hardware reattiva opzionale.

HP dispone di tecnologie e tool in remoto all'avanguardia per monitorare in maniera proattiva l'operatività, ridurre i tempi di inattività e risolvere i problemi più rapidamente.

È inoltre possibile acquistare servizi proattivi opzionali come i servizi HP Education o HP Data Center (che riguardano aree come migrazione, rilocalizzazione, regolazione delle prestazioni, valutazioni ITSM, valutazioni delle strutture e ottimizzazione dell'infrastruttura) per integrare il servizio HP PE e soddisfare in maniera più efficace le esigenze della propria infrastruttura IT.

	Servizio HP Proactive Essentials: assistenza SW illimitata	Servizio HP Proactive Essentials: assistenza SW basata sugli incidenti
Windows*	Sì	Sì
Linux*	Sì	Sì
HP-UX, MPE, OpenVMS e Tru64 UNIX	Sì	No
Storage	Sì (per i dispositivi idonei) - Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante HP locale	No
SAN	Sì (per i dispositivi idonei) - Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante HP locale	No

\*Distribuzioni specifiche - Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante HP locale

## Panoramica del servizio (continua)

### Vantaggi del servizio

Contribuisce a ottimizzare le risorse IT:

- Sfrutta le competenze di un Account Support Manager assegnato
- Contribuisce a migliorare la disponibilità grazie alla gestione di patch e firmware

Contribuisce a risolvere rapidamente gli incidenti software:

- Offre processi formali e diagnosi dei problemi
- Consente di accedere rapidamente a risorse tecniche globali
- Fornisce una risposta rapida ai problemi software

## Caratteristiche principali del servizio

Tabella 1. Team di supporto

### Caratteristiche di base

- Account Support Manager assegnato

Tabella 2. Caratteristiche proattive

### Caratteristiche di base

- Pianificazione delle attività di assistenza
- Verifica della pianificazione e delle attività di assistenza
- Verifica della configurazione
- Consulenza tecnica e operativa per il sistema operativo
- Analisi e gestione delle patch del sistema operativo (server singolo)
- Verifica delle condizioni del sistema (server singolo)
- Analisi e gestione del firmware e del software dello storage (array singolo)
- Analisi e gestione del firmware e del software della SAN (switch singolo)
- HP IT Resource Center
- Assistenza per la pianificazione della formazione HP Education

### Caratteristiche opzionali

- Analisi e gestione aggiuntive delle patch del sistema operativo
- Consulenza e assistenza aggiuntive
- Consulenza e assistenza hardware aggiuntive
- Servizi Data Center
- Crediti HP Education

Tabella 3. Caratteristiche reattive

### Caratteristiche software di base

- Risposta per il software in remoto entro 2 ore, 13x5
- Gestione dell'escalation
- Licenza d'uso degli aggiornamenti software
- Aggiornamenti dei prodotti software e della documentazione
- Accesso a informazioni e servizi di assistenza elettronici
- Apertura flessibile delle chiamate
- Assistenza per i prodotti non HP
- Metodo consigliato da HP per gli aggiornamenti del software e della documentazione

### Caratteristiche opzionali (solo per i prodotti idonei) Caratteristiche di assistenza software opzionali (reattive)

- Miglioramento del tempo di risposta per il software a risposta in remoto entro 30 minuti per le chiamate critiche
- Richiedenti designati aggiuntivi
- Opzioni di aggiornamento del software e della documentazione

### Assistenza hardware opzionale (reattiva)

- Diagnosi dei problemi e assistenza in remoto
- Assistenza hardware onsite
- Soluzione HP di assistenza elettronica in remoto
- Possibilità di trattenere il materiale difettoso
- Tempo di riparazione garantito:
  - Verifica iniziale
  - Gestione ottimizzata delle parti di ricambio

Tabella 4. Opzioni del livello di servizio

### Periodo di copertura

- Opzioni di copertura:
  - Normale orario di lavoro, giorni lavorativi standard (9x5)
  - 13 ore, giorni lavorativi standard (13x5) (predefinito)
  - 16 ore, giorni lavorativi standard (16x5)
  - Estensioni della copertura per giorni aggiuntivi

### Tempo di risposta onsite per l'assistenza hardware

- Opzioni per tempo di risposta onsite:
  - Risposta per l'hardware onsite entro 4 ore
  - Risposta per l'hardware onsite entro il giorno successivo

- Opzioni per tempo di riparazione garantito:
  - Tempo di riparazione hardware garantito entro 6 ore
  - Gestione ottimizzata delle parti di ricambio

## Specifiche

Tabella 1. Team di supporto

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche di base</b>	
<b>Team di supporto</b>	<p>HP assegna un Account Support Manager (ASM) all'organizzazione del cliente. L'ASM è il principale referente tecnico del cliente per il supporto delle risorse IT incluse nell'ambito di questo servizio HP PE. L'ASM e gli specialisti IT costituiscono il team di supporto HP. L'ASM guida questo team HP e collabora con il cliente per sviluppare e verificare la pianificazione delle attività di assistenza concordata. Le attività aggiuntive sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consulenza tecnica e operativa e condivisione delle best practice HP</li><li>• Coordinamento delle attività proattive</li><li>• Coordinamento delle risorse HP aggiuntive quando sono richieste competenze specifiche (ad esempio specialisti di storage, rete o servizi HP Data Center)</li><li>• Verifica della pianificazione e delle attività di assistenza</li><li>• Analisi e gestione delle patch del sistema operativo (se il sistema operativo del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE)</li><li>• Analisi del firmware e raccomandazioni per i dispositivi di storage e SAN (se il dispositivo di storage e/o SAN del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE)</li></ul> <p>L'ASM fornirà i componenti del servizio richiesti in remoto, a discrezione di HP, durante l'orario di lavoro standard HP. L'assistenza al di fuori del normale orario di lavoro deve essere acquistata separatamente ed è soggetta alla disponibilità locale. Per ulteriori informazioni, contattare l'ufficio HP locale.</p>

## Specifiche

Tabella 2. Caratteristiche proattive

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche di base</b>	
<b>Pianificazione delle attività di assistenza</b>	<p>La pianificazione delle attività di assistenza viene sviluppata dall'Account Support Manager (ASM) assegnato in collaborazione con il personale IT del cliente. Questa pianificazione descrive i servizi che verranno forniti da HP, definisce ruoli e responsabilità, fornisce informazioni specifiche della sede e analizza le risorse del cliente coperte dal servizio HP PE. Viene aggiornata con cadenza semestrale durante la verifica della pianificazione e delle attività di assistenza.</p>
<b>Verifica della pianificazione e delle attività di assistenza</b>	<p>L'ASM assegnato conduce sessioni semestrali di verifica della pianificazione e delle attività di assistenza. Durante la verifica, il cliente e l'ASM discutono le attività di assistenza, valutano quelle in corso, riesaminano i parametri concordati e descrivono nel dettaglio i cambiamenti dell'ambiente IT del cliente. Questa verifica offre inoltre l'opportunità di discutere i trend e i cambiamenti pianificati per l'ambiente e le operazioni IT e l'impatto che tali cambiamenti avranno sui requisiti di supporto del cliente. Vengono inoltre discussi gli aggiornamenti software pianificati (e, se applicabile, gli aggiornamenti del firmware per storage e/o SAN) per l'ambiente del cliente.</p>
<b>Verifica della configurazione</b>	<p>Per agevolare la risoluzione degli incidenti, il cliente fornirà informazioni relative a inventario, configurazione e topologia, nonché le configurazioni hardware e software e i livelli di revisione del firmware. L'ASM esaminerà i dati di configurazione con il cliente in teleconferenza entro 30 giorni dall'inizio del periodo contrattuale per definire gli elementi di base della configurazione, che verranno utilizzati per elaborare raccomandazioni specifiche in merito. Queste raccomandazioni verranno discusse in occasione dell'incontro semestrale per la verifica della pianificazione e delle attività di assistenza.</p>
<b>Consulenza tecnica e operativa per il sistema operativo</b>	<p>Questa attività è disponibile se il sistema operativo del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE.</p> <p>L'ASM instaura una collaborazione con il cliente per favorire l'allineamento tra gli obiettivi e le risorse IT del cliente e potenziare le capacità della sua infrastruttura IT. Le raccomandazioni dell'ASM, incentrate sulle operazioni del cliente, possono contribuire a ridurre al minimo i rischi fornendo assistenza per la gestione del cambiamento.</p>
<b>Analisi e gestione delle patch del sistema operativo (server singolo)</b>	<p>Questa attività viene eseguita se il sistema operativo del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio.</p> <p>Annualmente, per sistemi operativi specifici installati su un singolo server designato o su una singola partizione, HP esamina con il cliente le patch rilasciate dopo l'ultima analisi delle patch e fornisce raccomandazioni relative alle risorse IT coperte dalla pianificazione delle attività di assistenza.</p> <p>Per i sistemi operativi proprietari HP-UX, HP fornisce una relazione e un bundle personalizzati delle patch consigliate al cliente per l'installazione.</p> <p>Per i sistemi operativi Tru64 UNIX e OpenVMS, HP fornisce una relazione personalizzata delle patch consigliate al cliente per l'installazione.</p> <p>Per i sistemi operativi proprietari MPE, HP fornirà l'ultimo Power Patch Bundle delle patch consigliate al cliente per l'installazione.</p> <p>Per i sistemi operativi Microsoft, HP fornisce il documento informativo Microsoft Service Pack Briefing, che descrive le caratteristiche dei Service Pack più recenti per il sistema operativo Microsoft e le server application. HP fornisce inoltre una notifica mensile sulle release di Microsoft Security e una notifica trimestrale sui prodotti HP supportati da Microsoft, applicabili ai server indicati nel piano di assistenza del cliente.</p> <p>Per il sistema operativo Linux, HP esamina le notifiche delle patch di Linux provenienti dai fornitori di Linux e fornisce raccomandazioni sulle patch applicabili all'ambiente del cliente in base alle versioni Red Hat e SUSE Linux.</p> <p>Se richiesto dal cliente, HP fornirà informazioni di base e assistenza telefonica per supportare il cliente durante l'installazione delle patch.</p> <p>Il cliente deve effettuare la registrazione sul sito HP IT Resource Center (ITRC) per ottenere informazioni sui prodotti software e scaricare le patch software HP.</p> <p>È possibile ordinare un'analisi aggiuntiva delle patch per aumentare la frequenza dell'analisi o estendere l'analisi ad altri sistemi operativi.</p>

## Specifiche

Tabella 2. Caratteristiche proattive (continua)

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche di base</b>	
<b>Verifica delle condizioni del sistema (server singolo)</b>	<p>Questa attività viene eseguita se il sistema operativo del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE.</p> <p>Annualmente, HP utilizza tool di diagnosi per valutare l'ambiente informatico per un solo sistema operativo su un unico server fisico o partizione*. Viene eseguita una serie di test di diagnostica per confrontare l'ambiente informatico del cliente con le best practice di gestione del sistema. HP fornisce quindi una relazione dettagliata sui risultati, evidenziando le condizioni che richiedono una risoluzione o un'indagine e consigliando le azioni che sarebbe opportuno intraprendere.</p> <p>(*) Sono disponibili verifiche aggiuntive delle condizioni del sistema (come opzione) per valutare ogni server o sistema operativo aggiuntivo nell'ambito del servizio HP PE. L'Account Support Manager del cliente può fornire ulteriore assistenza in base alle esigenze del cliente.</p>
<b>Analisi e gestione del firmware e del software dello storage (array singolo)</b>	<p>Questa attività viene eseguita se l'array di storage del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE.</p> <p>Per un unico array di storage designato, HP esamina tutti gli aggiornamenti generali delle revisioni con cadenza semestrale. HP eseguirà un'analisi dell'array di storage del cliente e dei possibili aggiornamenti software e firmware del dispositivo. HP fornirà quindi raccomandazioni e assistenza per l'aggiornamento per le revisioni applicabili del software e del firmware. Viene fornita assistenza telefonica di base per l'installazione di questi aggiornamenti.</p>
<b>Analisi e gestione del firmware e del software della SAN (switch singolo)</b>	<p>Questa attività viene eseguita se lo switch SAN del cliente è incluso nelle risorse coperte dal servizio HP PE.</p> <p>Per un unico switch SAN designato, HP esamina tutti gli aggiornamenti generali delle revisioni con cadenza semestrale. HP eseguirà un'analisi del dispositivo SAN del cliente e dei possibili aggiornamenti software e firmware del dispositivo. HP fornirà quindi raccomandazioni e assistenza per l'aggiornamento per le revisioni applicabili del software e del firmware. Viene fornita assistenza telefonica di base per l'installazione di questi aggiornamenti.</p>
<b>HP IT Resource Center</b>	<p>HP fornisce uno strumento online esauriente per conoscenze, tool e servizi istantanei personalizzati. Questo sito IT one-stop offre tool per la risoluzione autonoma dei problemi, assistenza affidabile e personalizzata, nuovi corsi di formazione e forum online, nonché accesso immediato ai contenuti IT multivendor e multipiattaforma più completi. Questo sito è accessibile all'indirizzo Web <a href="http://www.itrc.hp.com">www.itrc.hp.com</a>.</p>
<b>Assistenza per la pianificazione della formazione HP Education</b>	<p>Il cliente riceve consulenza personalizzata sui corsi, destinata a migliorare le conoscenze tecniche e di processo del personale IT. L'ASM può fornire assistenza per contattare l'HP Customer Education Center. Il cliente può accedere a curriculum di formazione e descrizioni dettagliate dei corsi attraverso il sito Web dei servizi di formazione HP all'indirizzo <a href="http://www.hp.com/it/formazione">http://www.hp.com/it/formazione</a></p>
<b>Caratteristiche opzionali</b>	
<b>Analisi e gestione aggiuntive delle patch del sistema operativo</b>	<p>Questa attività è disponibile se il sistema operativo del cliente è coperto dal servizio HP PE.</p> <p>Se l'ambiente IT del cliente include più versioni di un sistema operativo, è opportuno eseguire attività aggiuntive di analisi e gestione delle patch del sistema operativo per ogni versione. Questa opzione fornisce un'occorrenza aggiuntiva di analisi e gestione delle patch per un sistema operativo.</p>
<b>Consulenza e assistenza aggiuntive</b>	<p>I clienti che necessitano di un aiuto proattivo supplementare possono acquistare consulenza e assistenza aggiuntive erogate dall'ASM. Gli argomenti trattati possono essere sia tecnici che operativi. L'ASM fornirà assistenza per determinare le attività aggiuntive in base alle esigenze del cliente. I servizi aggiuntivi concordati vengono forniti durante l'orario di lavoro standard HP a meno che non sia stata acquistata assistenza da ricevere al di fuori di tale orario.</p>
<b>Consulenza e assistenza hardware aggiuntive</b>	<p>Se si aggiunge l'assistenza hardware opzionale, è possibile acquistare assistenza hardware proattiva e personalizzata aggiuntiva. I servizi aggiuntivi concordati vengono forniti durante l'orario di lavoro standard HP a meno che non sia stata acquistata assistenza da ricevere al di fuori di tale orario.</p>
<b>Servizi Data Center</b>	<p>I servizi HP Data Center sono una parte essenziale della modalità di assistenza fornita da HP ai clienti per mantenere le prestazioni dei sistemi IT adeguate alle aspettative. I servizi HP Data Center aiutano a migliorare la capacità del cliente di gestire le configurazioni IT e i processi operativi al fine di garantire la stabilità, le prestazioni e la sicurezza necessarie. Le attività che è possibile svolgere sono: migrazione, rilocazione, regolazione delle prestazioni, valutazione dei rischi, servizi di efficienza energetica e ottimizzazione dell'infrastruttura. I servizi HP Data Center possono aiutare il cliente a evitare di assumere personale specializzato a tempo pieno per colmare le lacune in termini di operatività ed esperienza fornendo servizi specifici da acquistare per raggiungere determinati obiettivi. L'Account Support Manager può fornire assistenza per determinare le attività da svolgere in base alle esigenze del cliente. Per ulteriori informazioni, consultare la tabella 6.</p>
<b>Crediti HP Education</b>	<p>Il cliente può acquistare crediti di formazione HP Education per consentire al personale di ampliare e consolidare le proprie conoscenze tecniche e di processo.</p>

## Specifiche

Tabella 3. Caratteristiche reattive

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche software di base</b>	
<b>Assistenza software</b>	Quando viene registrato un problema software, il tecnico del centro HP Solution Center evaderà la chiamata entro 2 ore. Le chiamate ricevute e accettate al di fuori del periodo di copertura del servizio vengono registrate il giorno successivo per cui il cliente dispone di una copertura (variabile in base all'area geografica). HP fornisce assistenza correttiva per risolvere problemi software identificabili e riproducibili dal cliente. HP fornisce anche assistenza per aiutare il cliente a identificare i problemi che sono difficili da riprodurre. Inoltre, il cliente riceve assistenza per la risoluzione dei problemi e per determinare i parametri delle configurazioni supportate.
<b>Periodo di copertura</b>	<p>Il periodo di copertura base di questo servizio va dalle 8:00 alle 21:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi HP. Le chiamate ricevute al di fuori di questo periodo di copertura vengono registrate il giorno successivo per cui esiste una copertura.</p> <p>Per informazioni sui periodi di copertura opzionali aggiuntivi, consultare la tabella 4, "Opzioni del livello di servizio".</p> <p>Tutti i periodi di copertura sono soggetti alla disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sugli orari di copertura, contattare l'ufficio locale.</p>
<b>Gestione dell'escalation</b>	HP ha definito procedure di escalation formali per agevolare la risoluzione di problemi di assistenza complessi. L'escalation dei problemi viene coordinata dal management HP locale, che si avvale delle competenze di specialisti HP e/o di terze parti qualificate per la risoluzione dei problemi.
<b>Licenza d'uso degli aggiornamenti software</b>	<p>Il cliente riceve la licenza d'uso degli aggiornamenti software HP o del software di terze parti supportato da HP per ogni sistema, socket, processore, core di processore o licenza software per l'utente finale coperti da questo servizio, come consentito dai termini della licenza HP originale o della licenza del software del produttore originale.</p> <p>I termini della licenza sono quelli descritti nell'apposita sezione del contratto di licenza del software HP e corrispondono alla licenza software indicata come prerequisito, ovvero ai termini stabiliti dal produttore del software di terze parti (se applicabili). Resta inteso che i termini di licenza comprendono tutti i termini aggiuntivi che eventualmente accompagnano gli aggiornamenti software forniti nell'ambito di questo servizio.</p>
<b>Aggiornamenti dei prodotti software e della documentazione</b>	<p>Quando HP rilascia aggiornamenti al software, le ultime revisioni del software e i manuali di riferimento sono resi disponibili ai clienti. Per alcuni software prodotti da terze parti, HP fornirà aggiornamenti software quando resi disponibili dalla terza parte, oppure potrà fornire istruzioni su come ottenere gli aggiornamenti direttamente dalla terza parte. Al cliente verranno inoltre forniti un codice di accesso, una chiave di licenza o istruzioni su come ottenerli nel caso in cui siano necessari per scaricare, installare o eseguire la versione più recente del software.</p> <p>Per la maggior parte dei prodotti software HP e per alcuni prodotti non HP supportati, gli aggiornamenti saranno resi disponibili attraverso un tool di download del software HP quale Software Update Manager (SUM). SUM consente di eseguire il download degli aggiornamenti, di ordinare supporti fisici (qualora disponibili), di visualizzare lo stato e la cronologia degli ordini e di ricevere notifiche sugli aggiornamenti software tramite posta elettronica. SUM aiuta i clienti a gestire e pianificare in maniera proattiva gli aggiornamenti software.</p> <p>Per altri software di terze parti supportati da HP, al cliente può essere chiesto di scaricare gli aggiornamenti direttamente dal sito Web del produttore.</p> <p>Per alcuni prodotti, HP fornisce automaticamente al cliente gli aggiornamenti del software e della documentazione su un supporto fisico non appena vengono rese disponibili nuove versioni.</p>
<b>Accesso a informazioni e servizi di assistenza elettronici</b>	<p>Questo servizio consente di accedere a determinati tool e servizi elettronici e via Web disponibili in commercio. Il cliente ha accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcune funzionalità disponibili per gli utenti registrati, ad esempio il download di software HP selezionati e di alcune patch del firmware, l'iscrizione alle notifiche di servizio proattivo relative all'hardware e la partecipazione ai forum di assistenza per la risoluzione dei problemi e la condivisione delle best practice con altri utenti registrati.</li><li>• Ricerche estese via Web nei documenti di assistenza tecnica per accelerare la risoluzione dei problemi</li><li>• Un tool via Web per inviare le domande direttamente all'HP Solution Center. Questo tool aiuta a risolvere i problemi rapidamente grazie a un processo di pre-qualifica che indirizza la richiesta di assistenza o servizio al tecnico competente. Il tool consente anche di visualizzare lo stato di ogni richiesta di assistenza o di servizio, compresi i casi inviati telefonicamente.</li><li>• Funzionalità "HP Live" per comunicare direttamente con un tecnico di supporto HP online durante l'orario di copertura standard, dalle 8:00 alle 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi HP. Condividendo il contenuto del browser, il tecnico di supporto HP aiuta a navigare nella rete per risolvere il problema. Per accedere a questo aiuto online in tempo reale è sufficiente premere il pulsante "HP Live" disponibile su alcune pagine Web.</li><li>• Ricerche nei knowledge database di HP o di terze parti per alcuni prodotti di terze parti al fine di recuperare informazioni sul prodotto, trovare risposte alle domande di assistenza, partecipare ai forum di assistenza ed eseguire il download delle patch software.</li></ul>
<b>Metodo consigliato da HP per gli aggiornamenti del software e della documentazione</b>	Per gli aggiornamenti del software e della documentazione HP o di terze parti supportati da HP, il metodo di consegna consigliato sarà stabilito da HP. La consegna degli aggiornamenti del software e della documentazione può avvenire tramite download da un sito Web gestito da HP o da terze parti oppure su un supporto fisico (in genere CD o DVD).
<b>Apertura flessibile delle chiamate</b>	I problemi relativi a hardware HP, software HP o aggiornamenti software HP coperti dal contratto possono essere segnalati all'HP Solution Center tramite telefono o Internet, se il servizio è disponibile localmente. HP prenderà atto delle richieste di assistenza, riservandosi tuttavia il diritto di decidere in merito alla risoluzione finale di tutti i problemi riportati. A seconda delle preferenze dei clienti, il servizio può essere fornito mediante telefono o Internet, ove disponibile. I tempi di risposta onsite per le richieste di assistenza hardware inoltrate elettronicamente possono variare.
<b>Assistenza per i prodotti non HP</b>	Se durante il processo di risoluzione di un problema riguardante un dispositivo supportato si determina che il problema è dovuto al prodotto di un altro fornitore, HP assisterà il cliente nell'invio del problema al fornitore di competenza, a condizione che sussista un contratto di assistenza appropriato con tale fornitore.

## Specifiche

Tabella 3. Caratteristiche reattive (continua)

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche opzionali (solo per i prodotti idonei)</b>	
<b>Caratteristiche di assistenza software opzionali (reattive)</b>	
<b>Miglioramento del tempo di risposta per il software a risposta entro 30 minuti per le chiamate critiche</b>	Questa opzione fornisce il servizio di richiamata entro 30 minuti per le richieste di assistenza software critiche ed è disponibile per tutti i periodi di copertura.
<b>Richiedenti designati aggiuntivi</b>	Questo servizio comprende l'assistenza per tre richiedenti designati dal cliente. Il cliente può acquistare come opzione l'assistenza per richiedenti aggiuntivi.
<b>Opzioni di aggiornamento del software e della documentazione</b>	<p>Il cliente può rinunciare al servizio di consegna o notifica dei nuovi aggiornamenti software quando dispone già di tale servizio tramite un contratto di assistenza preesistente.</p> <p>Per alcuni prodotti, il cliente può scegliere che gli aggiornamenti del software e della documentazione vengano forniti su un supporto fisico (in genere CD o DVD). Se il tipo di supporto selezionato non è disponibile, gli aggiornamenti vengono forniti tramite il metodo consigliato da HP per gli aggiornamenti del software e della documentazione.</p>
<b>Caratteristiche di assistenza hardware opzionali (reattive)</b>	
<b>Assistenza hardware onsite</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per i problemi tecnici hardware che, secondo HP, non possono essere risolti in remoto, un tecnico HP autorizzato fornirà assistenza tecnica onsite per i prodotti hardware coperti dal contratto al fine di ripristinarne il funzionamento. Per alcune stampanti, PC, server ProLiant, server basati su processore Intel® Pentium® e Xeon® e prodotti di networking e di storage, HP può, a propria discrezione, scegliere di sostituirli anziché di ripararli. I prodotti sostitutivi saranno nuovi o equivalenti ai nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.</li><li>• Inoltre, per consentire la corretta operatività dei prodotti hardware e mantenere la compatibilità con le parti sostitutive hardware fornite da HP, HP può installare gli aggiornamenti disponibili. HP può installare, a propria ed esclusiva discrezione, gli aggiornamenti firmware ritenuti necessari per il ripristino delle condizioni di operatività dei prodotti o per facilitare il supporto da parte di HP.</li></ul>
<b>Diagnosi dei problemi e assistenza in remoto</b>	<p>Dopo che il cliente ha inoltrato una richiesta di supporto tramite il numero di assistenza HP, HP lavora con il cliente durante il periodo di copertura per isolare il problema hardware e risolverlo in remoto con il cliente. Prima dell'assistenza onsite, HP può avviare ed eseguire operazioni di diagnostica in remoto tramite tool elettronici di assistenza in remoto (qualora disponibili) per accedere ai prodotti coperti dal servizio, oppure può utilizzare altri mezzi disponibili per facilitare la risoluzione del problema in remoto. Laddove necessario, l'assistenza onsite verrà fornita da un tecnico HP autorizzato.</p> <p>Indipendentemente dalla copertura del cliente, i problemi dell'hardware coperto dal servizio possono essere segnalati all'HP Solution Center per telefono o elettronicamente, a seconda delle opzioni disponibili localmente, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. HP prenderà atto delle richieste di assistenza e invierà la notifica all'ufficio HP locale nel periodo di copertura successivo. HP si riserva il diritto di determinare l'avvenuta risoluzione di tutti i problemi riferiti. I tempi di risposta onsite o i tempi di riparazione garantiti, a seconda dei casi, per le richieste di assistenza inoltrate elettronicamente o al di fuori del periodo di copertura possono variare.</p>
<b>Parti e materiali</b>	HP fornirà le parti e i materiali supportati necessari per mantenere il prodotto hardware coperto dal servizio in condizioni di funzionamento, comprese le parti e i materiali per i miglioramenti tecnici disponibili e consigliati. Le parti di ricambio saranno nuove o equivalenti alle nuove in termini di prestazioni. Le parti sostituite diventano proprietà di HP.
<b>Servizio continuo finché il prodotto è operativo (Work to Completion)</b>	<p>Una volta iniziato l'intervento di assistenza presso il cliente, il tecnico HP autorizzato lo porterà avanti onsite o in remoto, a discrezione di HP, finché i prodotti non saranno nuovamente operativi o per il tempo necessario a ottenere miglioramenti significativi. Il lavoro può essere temporaneamente sospeso se occorrono parti o risorse aggiuntive, ma viene ripreso non appena queste si rendono disponibili.</p> <p>Il servizio continuo finché il prodotto è operativo può non essere valido per l'assistenza onsite fornita per prodotti desktop, portatili e di largo consumo.</p> <p>Con la risposta onsite programmata, il lavoro riprenderà il giorno successivo per cui il cliente dispone di una copertura (variabile in base all'area geografica).</p>
<b>Soluzione HP di assistenza elettronica in remoto</b>	La soluzione di assistenza elettronica in remoto fornisce potenti funzionalità di risoluzione dei problemi e riparazione. Può includere soluzioni di accesso al sistema in remoto e offre un comodo punto di amministrazione centralizzato e una visione aziendale degli incidenti aperti e della loro cronologia. Il tecnico HP utilizzerà l'accesso al sistema in remoto solo con l'autorizzazione del cliente. L'accesso al sistema in remoto può consentire all'assistenza HP di fornire una risoluzione dei problemi più efficiente e più rapida.
<b>Possibilità di trattenere il materiale difettoso</b>	Per i prodotti idonei, questa opzione del servizio consente al cliente di trattenere i componenti dell'hard disk che non vuole cedere, a causa di dati sensibili contenuti nel disco ("unità disco") coperto dal servizio. Per tutte le unità disco di un sistema coperto dal servizio il cliente ha la possibilità di trattenere il materiale difettoso. Nonostante eventuali disposizioni contrarie contenute nel presente documento o nelle condizioni di assistenza HP, HP rinuncia al diritto di prendere possesso di un'unità disco difettosa coperta dall'opzione di trattenimento del materiale difettoso. Il cliente può conservare tutte le unità disco difettose coperte dal contratto di assistenza HP. Per ulteriori informazioni sui prodotti idonei, contattare il rappresentante HP locale.

## Specifiche

Tabella 3. Caratteristiche reattive (continua)

Caratteristica o servizio	Specifiche di fornitura
<b>Caratteristiche di assistenza hardware opzionali (reattive) (continua)</b>	
<b>Tempo di riparazione garantito</b>	<p>Per i prodotti idonei è possibile scegliere un tempo di riparazione garantito al posto del tempo di risposta onsite (contattare il rappresentante HP locale per ulteriori informazioni). Per i problemi critici dell'hardware coperto dal supporto che non possono essere risolti velocemente in remoto, HP porrà l'impegno commercialmente ragionevole per riportare l'hardware allo stato operativo entro il periodo di tempo specificato dalla richiesta di assistenza iniziale all'HP Solution Center. Per ulteriori informazioni sui prodotti idonei, contattare il rappresentante HP locale.</p> <p>Il tempo di riparazione garantito inizia nel momento in cui la richiesta di assistenza iniziale viene registrata presso l'HP Solution Center e termina quando HP dichiara che l'hardware è stato riparato. I tempi di riparazione garantiti vengono misurati unicamente durante il periodo di copertura e possono essere estesi al giorno successivo per cui esiste una copertura.</p> <p>Le opzioni dei tempi di riparazione garantiti per i prodotti idonei sono specificate nella tabella delle opzioni del livello di servizio. Tutti i tempi di riparazione garantiti sono soggetti alla disponibilità locale. Contattare un ufficio vendite HP locale per informazioni dettagliate sulla disponibilità.</p> <p>La riparazione si considera conclusa nel momento in cui HP verifica che il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o che l'hardware è stato sostituito o, per i prodotti di storage idonei, che l'accesso ai dati del cliente è stato ripristinato. La verifica da parte di HP può essere effettuata tramite l'esecuzione di un autotest di accensione, diagnostica indipendente o verifica visiva del funzionamento corretto. HP stabilisce, a propria discrezione, il livello di test necessario per verificare se l'hardware è stato riparato. A propria esclusiva discrezione, HP può sostituire il prodotto, a titolo provvisorio o permanente, al fine di rispettare i tempi garantiti per la riparazione. I prodotti sostitutivi saranno nuovi o equivalenti ai nuovi in termini di prestazioni. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP. Sono necessari 30 giorni dal momento in cui viene acquistato questo servizio per predisporre ed eseguire le verifiche e i processi necessari prima che entri in vigore il tempo di riparazione hardware garantito. Durante questo periodo iniziale di 30 giorni e per un massimo di 5 giorni lavorativi aggiuntivi dopo il termine della verifica, HP fornirà un tempo di risposta onsite di 4 ore.</p>
<b>Verifica iniziale</b>	<p>A discrezione di HP può essere disposta una verifica del dispositivo coperto dal servizio di assistenza. Qualora venga richiesta tale verifica, un rappresentante autorizzato da HP contatterà il cliente, che dovrà concordare l'esecuzione delle verifiche entro un periodo di 30 giorni. Durante la verifica vengono raccolte le informazioni essenziali sulla configurazione e viene stilato un inventario dei prodotti coperti. Le informazioni raccolte durante la verifica consentono a un tecnico HP di indagare e risolvere i potenziali problemi hardware futuri e di portare a termine la riparazione nel modo più veloce ed efficace possibile. A discrezione di HP la verifica può essere eseguita onsite, mediante accesso al sistema in remoto, tramite strumenti di verifica a distanza o telefonicamente. Se viene richiesta una verifica da HP, il tempo di riparazione hardware garantito entrerà in vigore soltanto dopo cinque giorni lavorativi a partire dal termine della verifica.</p> <p>Inoltre, HP si riserva il diritto di ridurre il livello del servizio a un tempo di risposta garantito o di annullare il contratto di assistenza se non vengono rispettati i suggerimenti importanti derivanti dalla verifica o se la verifica non viene eseguita entro il periodo di tempo specificato.</p>
<b>Gestione ottimizzata delle parti di ricambio</b>	<p>Per agevolare i tempi di riparazione garantiti, HP mantiene delle scorte di parti di ricambio critiche per il cliente. Queste scorte sono immagazzinate in una struttura indicata da HP e vengono gestite in modo da garantirne la massima disponibilità e accessibilità ai tecnici che devono rispondere alle richieste di assistenza.</p>

## Specifiche

Tabella 4. Opzioni del livello di servizio

Opzione del livello di servizio	Specifiche di fornitura
<b>Disponibilità delle opzioni del livello di servizio</b>	Non tutte le opzioni del livello di servizio sono disponibili per tutti i prodotti. Le opzioni del livello di servizio scelte dal cliente verranno specificate nella documentazione relativa al contratto del cliente.
<b>Periodo di copertura</b>	<p>Il periodo di copertura specifica l'arco di tempo durante il quale i servizi descritti vengono forniti onsite o in remoto.</p> <p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori di questo periodo di copertura vengono registrate il giorno successivo per cui esiste una copertura.</p> <p>Le opzioni di copertura disponibili per i prodotti idonei sono specificate nella tabella delle opzioni del livello di servizio.</p> <p>Tutti i periodi di copertura sono soggetti alla disponibilità locale. Contattare un ufficio vendite HP locale per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.</p>
<b>Opzioni di copertura</b>	
<b>Normale orario di lavoro, giorni lavorativi standard (9x5)</b>	Il servizio è disponibile 9 ore al giorno tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi HP.
<b>13 ore, giorni lavorativi standard (13x5)</b>	Il servizio è disponibile 13 ore al giorno tra le 8:00 e le 21:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi HP.
<b>16 ore, giorni lavorativi standard (16x5)</b>	Il servizio è disponibile 16 ore al giorno tra le 8:00 e le 24:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi HP.
<b>Estensioni della copertura per giorni aggiuntivi</b>	<p>Il periodo di copertura viene esteso applicando le ore di copertura selezionate a giorni aggiuntivi della settimana, compresi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sabati, esclusi i giorni festivi HP</li><li>• Domeniche (è necessaria la copertura per il sabato e i giorni festivi)</li><li>• Giorni festivi HP, nel caso in cui questi cadano in un giorno della settimana che sarebbe altrimenti incluso nella copertura selezionata</li></ul>
<b>Tempo di risposta onsite per l'assistenza hardware</b>	Il tempo di risposta onsite definisce l'intervallo di tempo che inizia quando la richiesta di assistenza iniziale viene ricevuta e registrata presso HP e termina quando il tecnico HP autorizzato arriva presso la sede del cliente, se questo intervallo rientra nel periodo di copertura. I tempi di risposta vengono misurati unicamente durante il periodo di copertura e possono essere estesi al giorno successivo per cui esiste una copertura. Le opzioni dei tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono specificate nella tabella delle opzioni del livello di servizio. Tutti i tempi di risposta sono soggetti alla disponibilità locale. Contattare un ufficio vendite HP locale per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio.



## Specifiche

Tabella 4. Opzioni del livello di servizio (continua)

Opzione del livello di servizio	Specifiche di fornitura
<b>Opzioni per tempo di risposta hardware onsite</b>	
<b>Risposta per l'hardware onsite entro 4 ore</b>	Un tecnico HP autorizzato arriva presso la sede del cliente durante il periodo di copertura per iniziare il servizio di manutenzione hardware entro 4 ore dalla registrazione della richiesta di assistenza.
<b>Risposta per l'hardware onsite entro il giorno successivo</b>	Un tecnico HP autorizzato arriva presso la sede del cliente durante il periodo di copertura per iniziare il servizio di manutenzione hardware entro il giorno di copertura successivo alla registrazione della richiesta di assistenza.
<b>Zone di intervento - risposta hardware onsite</b>	<p>Tutti i tempi di risposta si applicano a località situate entro 40 km da un centro di assistenza designato da HP. Non viene applicato alcun addebito supplementare per il raggiungimento delle località situate nel raggio di 320 km da un centro di assistenza designato da HP. Se la località è situata a più di 320 km dal centro di assistenza designato da HP, viene addebitata una spesa di viaggio aggiuntiva.</p> <p>Le zone di intervento e le spese possono variare in alcune aree geografiche.</p> <p>I tempi di risposta per le località situate a più di 40 km da un centro di assistenza designato da HP subiscono alcune modifiche a causa del prolungamento del viaggio, come indicato nella tabella riportata di seguito:</p>

**Tabella delle zone di intervento relative al tempo di risposta onsite per l'hardware**

Distanza dal centro di assistenza designato da HP	Tempo di risposta hardware onsite entro 4 ore	Tempo di risposta hardware onsite entro il giorno successivo
0-160 km	4ore	Giorno di copertura successivo
161-320 km	8 ore	1 giorno di copertura aggiuntivo
320-480 km	Da concordare al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	2 giorni di copertura aggiuntivi
Oltre 480 km	Da concordare al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse	Da concordare al momento dell'ordine e soggetto alla disponibilità delle risorse

### Opzioni per tempo di riparazione hardware garantito

<b>Tempo di riparazione hardware garantito entro 6 ore</b>	Per i problemi critici dell'hardware coperto dal supporto, HP porrà l'impegno commercialmente ragionevole per riportare l'hardware allo stato operativo entro 6 ore dalla richiesta di assistenza iniziale all'HP Solution Center, se questo tempo rientra nel periodo di copertura.
<b>Zone di intervento - tempo di riparazione garantito (hardware)</b>	<p>È disponibile un tempo di riparazione garantito per le località situate entro 80 km da un centro di assistenza designato da HP. Per le località situate in un raggio da 81 a 160 km da un centro di assistenza designato da HP si applica un tempo di riparazione hardware modificato, come indicato nella tabella riportata di seguito.</p> <p>Le zone di intervento possono variare in alcune aree geografiche.</p> <p>Il tempo di riparazione garantito non è disponibile per le località situate a più di 160 km da un centro di assistenza designato da HP.</p>

**Tabella delle zone di intervento relative al tempo di riparazione hardware garantito**

Distanza dal centro di assistenza designato da HP	tempo di riparazione hardware garantito entro 4 ore	tempo di riparazione hardware garantito entro 8 ore	tempo di riparazione hardware garantito entro 24 ore
80 km	da verificare in base alle zone	8 ore	24 ore
81-160 km	Non disponibile	10 ore	24 ore
Oltre 160 km	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile

## Specifiche

Tabella 5. Strumenti e tecnologie per lavorare meglio

	Descrizione
<b>Strumenti e tecnologie per lavorare meglio</b>	<p>Per supportare i clienti del servizio HP PE, HP utilizza una serie di tecnologie e tool che semplificano la gestione di ambienti IT molto diversificati fornendo monitoraggio in remoto, analisi della configurazione (o rilevamento), valutazioni della disponibilità e relazioni complete. Le tecnologie di assistenza in remoto di HP integrano la gestione di più server, sistemi operativi e dispositivi di networking e di storage.</p> <p>Questa serie di tecnologie di assistenza in remoto fornisce un'ampia gamma di funzionalità proattive, compreso il monitoraggio continuo degli eventi, la raccolta automatica di dati di configurazione e di topologia e la notifica automatica di potenziali problemi. Nel complesso, queste funzionalità aiutano i clienti ad aumentare il tempo di attività del sistema, a trasformare gli eventi non programmati in manutenzione programmata e ad ottenere una risoluzione degli incidenti più rapida nel caso in cui si verificano.</p> <p>Inoltre, aiutano i tecnici dell'assistenza HP a risolvere più rapidamente i problemi. Ciò avviene tramite i tool di risoluzione dei problemi e di diagnostica remoti, oltre alle funzionalità dei tool per fornire dettagli specifici della configurazione del cliente, individuare le modifiche di configurazione e analizzare sistematicamente le configurazioni del cliente rispetto alle best practice standard di HP.</p> <p>Sapendo che qualunque soluzione di assistenza in remoto deve garantire una sicurezza completa all'ambiente IT del cliente, queste tecnologie di assistenza in remoto sono conformi agli strumenti e alle prassi di sicurezza standard del mercato. La rigorosa architettura di sicurezza di HP garantisce sia l'integrità dei dati che la sicurezza delle transazioni attraverso una struttura multilivello e stratificata che utilizza la crittografia, l'autenticazione e i protocolli di sicurezza standard del settore e integra le best practice HP ai livelli fisico, di rete, di applicazione e operativo.</p> <p>I clienti sono responsabili del mantenimento dei dettagli dei contatti configurati nella soluzione di assistenza in remoto, dettagli che verranno utilizzati da HP per risolvere i guasti ai dispositivi.</p>

## Specifiche

Tabella 6. Servizi HP Data Center opzionali

	Descrizione
<b>Servizi HP Data Center</b>	<p>I servizi HP Data Center rispondono all'esigenza del cliente di mantenere elevati livelli di efficienza, convenienza e qualità all'interno dell'ambiente data center. Questi servizi sono stati studiati per aiutare i clienti a pianificare, progettare, integrare, operare e sviluppare il proprio ambiente informatico colmando le lacune a livello di risorse e fornendo consulenza specializzata ogni qualvolta sia necessaria. Tali servizi contribuiscono a migliorare la capacità del cliente di gestire le configurazioni e i processi operativi in maniera proattiva al fine di garantire i livelli di stabilità, prestazioni, disponibilità e sicurezza richiesti. Gli specialisti HP possono assistere nelle attività di migrazione, gestione dei progetti, rilocalizzazione, valutazione dei rischi, servizi di efficienza energetica e ottimizzazione dell'infrastruttura.</p> <p>L'Account Support Manager può aiutare a stabilire il modo in cui questi servizi possono essere adattati alle esigenze del cliente. Per un elenco completo dei servizi disponibili consultare un rappresentante HP.</p>

## Limitazioni del servizio

I servizi forniti nell'ambito di un contratto di assistenza sono limitati a un ambiente IT posto sotto la gestione diretta di un IT manager in un paese. Se non diversamente specificato o concordato, i servizi proattivi e di consulenza vengono forniti durante il normale orario di lavoro HP.

L'Account Support Manager assegnato fornirà i componenti del servizio richiesti in remoto, a discrezione di HP.

L'assistenza al di fuori del normale orario di lavoro HP deve essere acquistata separatamente ed è soggetta alla disponibilità locale.

HP PE è un servizio modulare. La fornitura di servizi specifici dipende dall'acquisto del modulo tecnologico HP PE appropriato. Ad esempio, per ogni versione univoca del sistema operativo (Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS e Tru64 UNIX) e per ogni array di storage e switch SAN indicato dal cliente, è necessario acquistare il modulo di assistenza tecnologia HP PE appropriato insieme al livello appropriato di assistenza reattiva e aggiornamenti per il software (in base alla disponibilità).

Questo servizio è disponibile solo per distribuzioni specifiche di Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS, Tru64 UNIX, dispositivi di storage e switch SAN. Per informazioni sulla disponibilità locale, contattare un ufficio vendite HP.

I dispositivi di storage e SAN idonei per questo servizio non sono limitati ai dispositivi collegati ai sistemi Windows, Linux, HP-UX, MPE, OpenVMS e Tru64 UNIX, ma possono includere anche quelli collegati ai sistemi Sun Solaris, IBM AIX e di altro tipo supportati dal prodotto di storage specifico.

La disponibilità delle caratteristiche del servizio e i livelli di servizio possono variare in funzione delle risorse locali e possono essere limitati a determinati prodotti e aree geografiche.

## Assistenza software

L'assistenza tecnica software (assistenza illimitata) deve essere acquistata per ogni sistema e/o dispositivo coperto dal servizio HP PE, a meno che il cliente non acquisti l'assistenza software reattiva basata sugli incidenti. Per ulteriori informazioni sull'assistenza software reattiva basata sugli incidenti, vedere "Informazioni per l'ordine".

Gli aggiornamenti software non sono richiesti per tutti i dispositivi di storage e SAN. Per informazioni su dispositivi specifici, consultare il proprio rappresentante HP.

Gli aggiornamenti software non sono disponibili per tutti i prodotti. Su richiesta del cliente HP gli fornirà un elenco dei prodotti software che attualmente non comprendono aggiornamenti software. Se questa caratteristica non è disponibile, non verrà inclusa nel servizio. Il servizio deve essere acquistato per ogni sistema informatico dell'ambiente del cliente che richiede assistenza.

Per alcuni prodotti, gli aggiornamenti software comprendono solo funzioni software di scarso rilievo. Le nuove versioni del software devono essere acquistate separatamente. Su richiesta del cliente HP gli fornirà un elenco delle famiglie di prodotti software per le quali questo servizio non comprende il diritto a ricevere e utilizzare le nuove versioni del software.

Per i clienti in possesso di più sistemi nella stessa sede, HP può limitare il numero di supporti fisici contenenti aggiornamenti del software e della documentazione previsti da questo servizio.

## Assistenza hardware onsite (opzionale)

A discrezione di HP, il servizio verrà fornito tramite una combinazione di diagnosi e assistenza in remoto, servizio fornito presso il centro di riparazione indicato da HP e altri metodi di fornitura del servizio. Altri metodi di fornitura del servizio potranno includere la spedizione di parti sostituibili dall'utente, come una tastiera, un mouse, altre parti classificate come "Customer Self Repair" o un'intera unità sostitutiva. HP individuerà la modalità di fornitura appropriata per offrire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

Il tempo di risposta onsite non si applica se il servizio può essere fornito tramite diagnosi remota, assistenza remota o altri metodi di fornitura del servizio descritti in precedenza.

HP si riserva il diritto di determinare l'avvenuta risoluzione di tutti i problemi riferiti. I tempi di risposta o i tempi di riparazione garantiti, a seconda dei casi, per le richieste di assistenza inoltrate elettronicamente o al di fuori del periodo di copertura possono variare.

Il periodo di copertura per l'assistenza hardware sarà equivalente al periodo di copertura per l'assistenza software.

Sono esclusi alcuni servizi tra cui i seguenti:

- Backup e ripristino del sistema operativo, di altri software e dei dati
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente
- Risoluzione dei problemi relativi all'interconnettività o alla compatibilità
- Supporto per problemi relativi alla rete
- Servizi richiesti in seguito ad inadempienza del cliente nell'implementare eventuali misure correttive o di riparazione, patch o modifiche suggerite o fornite da HP
- Servizi richiesti in seguito ad inadempienza del cliente nell'adottare azioni preventive precedentemente consigliate da HP
- Servizi che, secondo HP, si rendono necessari a causa di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, mantenere o modificare hardware, firmware o software

## Tempo di riparazione hardware garantito (opzionale)

Nel caso in cui sia sufficiente l'invio di una parte sostituibile dal cliente per ripristinare il funzionamento dell'hardware, non si applica l'intervento con tempo di riparazione garantito.

Se il cliente richiede un servizio programmato, l'intervallo di tempo di riparazione ha inizio all'ora concordata e programmata.

Sono esclusi dal tempo di riparazione hardware garantito (se applicabile):

- Il tempo di ricostruzione delle informazioni nel caso di ripristino dei dischi, in considerazione delle particolari procedure che li riguardano
- Situazioni in cui un LUN (Logical Unit Number) si blocchi per preservare l'integrità dei dati
- Qualsiasi attività di recupero o ripristino di dati compromessi
- Qualunque periodo di mancata disponibilità non direttamente causato dal malfunzionamento hardware

Il tempo di riparazione garantito non si applica nel caso in cui il cliente chieda ad HP di protrarre l'analisi delle cause del guasto invece di eseguire le procedure consigliate per il ripristino del server.

HP si riserva il diritto di modificare il tempo di riparazione garantito in base alla configurazione specifica dei prodotti, all'ubicazione della sede e all'ambiente del cliente. Questo viene stabilito al momento dell'ordine del contratto di assistenza ed è soggetto alla disponibilità delle risorse.

Il tempo di riparazione hardware garantito può variare per alcuni prodotti.

## Limitazioni dell'opzione del servizio di trattenimento del materiale difettoso

L'opzione di trattenimento del materiale difettoso si applica unicamente alle unità disco diagnosticate da HP come difettose durante la diagnosi remota dei problemi, mentre non si applica ad eventuali sostituzioni delle unità disco non difettose.

Le percentuali di malfunzionamento dei dischi rigidi vengono monitorate costantemente e HP si riserva il diritto di annullare questo servizio con un preavviso di 30 giorni se ritiene che il cliente stia approfittando indebitamente dell'opzione di trattenimento del materiale difettoso (ad esempio quando la sostituzione dei dischi rigidi supera le percentuali di malfunzionamento standard per il sistema interessato).

HP NON HA OBBLIGHI DI ALCUN GENERE IN RELAZIONE AL CONTENUTO O ALLA DISTRUZIONE DI QUALUNQUE UNITÀ DISCO TRATTENUTA DAL CLIENTE. NONOSTANTE EVENTUALI DISPOSIZIONI CONTRARIE CONTENUTE NELLE CONDIZIONI DI ASSISTENZA HP O NELLA SCHEDA DEI DATI TECNICI, IN NESSUN CASO HP, LE SUE AFFILIATE, I SUOI SUBAPPALTATORI O I SUOI FORNITORI POTRANNO ESSERE CONSIDERATI RESPONSABILI DI QUALUNQUE DANNO INDIRETTO O DOVUTO ALLA PERDITA O ALL'ERRATO UTILIZZO DI DATI NELL'AMBITO DEL PRESENTE SERVIZIO DI TRATTENIMENTO DEL MATERIALE DIFETTOSO.

## Requisiti del servizio

Per poter acquistare questo servizio, il cliente deve disporre della licenza d'uso relativa alla versione corrente del software all'inizio del periodo coperto dal contratto di assistenza; in caso contrario può essere applicato un costo aggiuntivo per consentire al cliente di acquistare il servizio.

Per il tempo di risposta onsite per l'assistenza hardware o il tempo di riparazione garantito opzionale, HP ha la facoltà di richiedere una verifica iniziale come descritto nella tabella 3. Il tempo di risposta onsite per l'assistenza hardware o il tempo di riparazione garantito entrerà in vigore soltanto dopo 5 giorni lavorativi a partire dal termine della verifica. Fino ad allora, il servizio viene fornito con un tempo di risposta onsite di 4 ore per l'hardware coperto.

Per la verifica iniziale, il cliente è tenuto a notificare ad HP le eventuali modifiche di configurazione. La verifica verrà aggiornata periodicamente durante il periodo contrattuale e verrà esaminata con il cliente durante gli incontri di verifica della pianificazione e delle attività di assistenza.

I tempi di riparazione hardware garantiti prevedono che tutti i dispositivi coperti dal contratto di assistenza vengano sottoposti all'analisi e alla gestione delle patch del sistema operativo, a meno che non si tratti di versioni replicate di dispositivi coperti da questo contratto e già sottoposti ad analisi e gestione delle patch.

Per le opzioni dei tempi di risposta hardware onsite, HP consiglia vivamente, e richiede per i tempi di risposta garantiti, l'installazione e l'utilizzo della soluzione HP di assistenza in remoto appropriata con una connessione sicura ad HP, al fine di consentire la fornitura del servizio e delle relative opzioni. Per ulteriori informazioni sui requisiti, sulle specifiche e sulle esclusioni contattare un rappresentante HP locale. Se non si implementa la soluzione di assistenza in remoto appropriata, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio secondo le modalità definite.

I tool di diagnostica per la verifica delle condizioni del sistema utilizzano HP Remote Support Pack o il servizio indipendente di verifica delle condizioni del sistema. In entrambi i casi viene utilizzata una connessione sicura al data center HP per analizzare i dati e generare i rapporti di valutazione delle

condizioni del sistema. Per ulteriori informazioni sui requisiti, sulle specifiche e sulle esclusioni contattare un rappresentante HP locale.

## Responsabilità del cliente

Il cliente deve:

- Designare una persona del proprio staff che, per conto del cliente, conceda tutte le approvazioni necessarie, fornisca informazioni e assista il personale HP per agevolare la fornitura del servizio

- Eseguire tutte le operazioni di backup e ripristino dei dati

Il cliente deve individuare un referente tecnico e un team interno che collaborino con il team di supporto HP allo sviluppo, all'attuazione e all'analisi continua dell'Account Support Plan.

## Assistenza software

Il cliente ha la responsabilità di installare tempestivamente gli aggiornamenti critici del firmware installabili dal cliente, le parti sostituibili dal cliente e le unità sostitutive consegnate al cliente. Il cliente deve:

- Effettuare la registrazione al servizio elettronico di HP o di terze parti per ottenere informazioni sui prodotti software, scaricare le patch software o le nuove versioni dei prodotti software
- Conservare e, su richiesta, fornire ad HP tutte le licenze software originali, i contratti di licenza, le chiavi di licenza e le informazioni sulla registrazione del servizio, come richiesto da questo servizio
- Assumersi la responsabilità di agire in base alle notifiche ricevute tramite hard copy o e-mail al fine di scaricare gli aggiornamenti software o di richiedere il nuovo aggiornamento software su un supporto, laddove questa opzione è disponibile

Il cliente è tenuto a utilizzare tutti i prodotti software in conformità con gli attuali termini di licenza del software HP, corrispondenti alla licenza software indicata come prerequisito, o in conformità con gli attuali termini di licenza del produttore del software di terze parti, se applicabili, compresi i termini di licenza software aggiuntivi che eventualmente accompagnino l'aggiornamento software fornito nell'ambito di questo servizio.

## Assistenza hardware onsite (opzionale)

A esclusiva discrezione di HP, i livelli di servizio con intervento onsite entro 4 ore possono richiedere l'installazione di tool e apparecchiature di connettività remota. Se l'assistenza in remoto è disponibile e richiesta per l'apparecchiatura coperta dal servizio, il cliente deve autorizzare e assicurare ad HP l'accesso remoto per avvalersi di un tempo di risposta onsite entro 4 ore.

Su richiesta di HP, al cliente può essere richiesto di fornire supporto ad HP per la risoluzione dei problemi in remoto. Il cliente deve:

- Avviare i test automatici e installare ed eseguire altri tool e programmi di diagnostica
- Installare gli aggiornamenti e le patch del firmware installabili dal cliente
- Comunicare tutte le informazioni necessarie ad HP per fornire assistenza tempestiva e professionale in remoto e per consentire ad HP di individuare il livello di supporto necessario
- Eseguire altre attività utili ad HP per individuare o risolvere i problemi, secondo le richieste di HP

## Tempo di riparazione hardware garantito (opzionale)

A esclusiva discrezione di HP, il servizio con tempo di riparazione garantito può richiedere la connettività al sistema remoto e/o tool e apparecchiature proprietarie ed è soggetto alla fornitura, da parte del cliente, dell'accesso immediato e illimitato al sistema, secondo le richieste di HP. Il tempo di riparazione garantito non è applicabile se viene ritardato o negato l'accesso al sistema, ad esempio per la risoluzione fisica dei problemi in remoto e le valutazioni diagnostiche dell'hardware. Se il cliente richiede un servizio programmato, l'intervallo di tempo per la riparazione su richiesta ha inizio all'ora concordata e programmata.

Il cliente è responsabile della registrazione al servizio elettronico di HP per avere accesso a informazioni riservate sui prodotti e ricevere notifiche proattive o altri servizi disponibili per il cliente.

Per le opzioni del tempo di risposta hardware onsite, HP consiglia vivamente, e richiede per i tempi di risposta hardware garantiti, di installare la soluzione HP di assistenza in remoto appropriata con una connessione sicura ad HP, nonché di fornire tutte le risorse necessarie in base alle note della versione della soluzione, al fine di consentire la fornitura del servizio e delle relative opzioni. Quando viene installata una soluzione HP di assistenza in remoto, il cliente è inoltre responsabile del mantenimento dei dettagli dei contatti configurati nella soluzione di assistenza in remoto, dettagli che verranno utilizzati da HP per risolvere i guasti ai dispositivi. Per ulteriori informazioni sui requisiti, sulle specifiche e sulle esclusioni contattare un rappresentante HP locale.

Con l'opzione di trattenimento del materiale difettoso, il cliente ha la responsabilità di:

- Mantenere sempre il controllo fisico delle unità disco durante la fornitura del servizio da parte di HP; HP non è responsabile dei dati contenuti nelle unità disco
- Assicurarsi che i dati sensibili contenuti nell'unità disco trattenuta vengano distrutti o rimangono al sicuro
- Assicurarsi che sia presente un rappresentante autorizzato per trattenere le unità disco difettose, accettare le unità disco sostitutive, fornire ad HP informazioni di identificazione per ogni unità disco trattenuta e, su richiesta di HP, dare attuazione a un documento fornito da HP che certifica il 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 conformemente alle leggi e ai regolamenti ambientali in vigore

Per le unità disco fornite da HP al cliente in forma di prestito, noleggio o leasing, il cliente si impegna a restituire prontamente le unità disco sostitutive alla scadenza o al termine del contratto di assistenza con HP. Il cliente è l'unico responsabile dell'eliminazione di tutti i dati sensibili prima della restituzione di tali unità disco prestate, affittate o noleggiate da HP.

## Informazioni per l'ordine

Servizio HP Proactive Essentials Unlimited:  
HA326AC

Servizio HP Proactive Essentials Incident: HA327AC

Il servizio HP Proactive Essentials: SW Unlimited e Incident può essere acquistato sotto forma di assistenza software illimitata o basata sugli incidenti:

- L'assistenza software illimitata è stata pensata per i clienti che preferiscono stanziare un budget fisso per l'assistenza e avere la possibilità di rivolgersi ad HP per i problemi software senza esaurire il numero di incidenti acquistato prima del termine del periodo contrattuale. I clienti che acquistano questo tipo di servizio possono effettuare un numero illimitato di chiamate all'assistenza durante il periodo contrattuale.
- L'assistenza software basata sugli incidenti (disponibile solo per i prodotti Windows e Linux) permette al cliente di acquistare un numero fisso di chiamate (incidenti) da utilizzare durante il periodo contrattuale di un anno. Un incidente, che corrisponde alla segnalazione di un problema specifico, si considera utilizzato quando HP ritiene che un determinato problema di assistenza sia stato risolto, indipendentemente dal numero di chiamate necessario per risolvere il problema. Gli incidenti non utilizzati scadono al termine del periodo contrattuale. Per il servizio PE: SW Incident è necessario acquistare un minimo di 10 incidenti. Un incidente/richiesta di assistenza corrisponde al numero di chiamate necessario per soddisfare la definizione di chiusura indicata di seguito. Un incidente viene considerato chiuso quando vengono

soddisfatti uno o più dei seguenti criteri:

- Il cliente ha ricevuto le informazioni di cui dispone HP in merito alla risoluzione del problema
- Il cliente ha ricevuto informazioni su come ottenere la patch o le patch necessarie per risolvere il problema
- Al cliente è stato notificato che il problema software è causato da un bug noto e non risolto del software
- Al cliente è stato notificato che il problema è riconducibile a un problema hardware
- Al cliente è stato notificato che il problema è stato corretto in una release successiva del prodotto

I periodi di copertura devono essere contigui e devono comprendere orari e giorni lavorativi standard. Se la copertura viene estesa per includere orari o giorni aggiuntivi, è necessario selezionare gli stessi orari di copertura per tutti i giorni coperti.

Per il servizio con tempo di riparazione hardware garantito (opzionale):

- Viene scelto un tempo di riparazione garantito anziché un tempo di risposta onsite. Il cliente non può scegliere sia un tempo di risposta onsite che un tempo di riparazione garantito per lo stesso prodotto.
- La gestione ottimizzata delle parti di ricambio e la verifica iniziale sono incluse nel servizio con tempo di riparazione garantito e non possono essere ordinate separatamente.

## Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio HP Proactive Essentials: SW Unlimited o altri servizi di assistenza clienti HP, contattare uno degli uffici vendite HP di tutto il mondo oppure visitare i nostri siti Web agli indirizzi:  
Servizi di assistenza HP: [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)  
Servizi HP Care Pack: [www.hp.com/it/hpcarepack](http://www.hp.com/it/hpcarepack)

---

## Tecnologia per il successo del vostro business

Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web all'indirizzo:  
[www.hp.com/it](http://www.hp.com/it)

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le sole garanzie per i prodotti e i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia o condizione aggiuntiva, espressa o implicita, di fatto o per legge. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento.

I servizi HP Technology Services sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto.

5982-4165ITE, giugno 2009

