

Scheda tecnica di HP Offsite Support

La scheda tecnica si riferisce ad HP Offsite Support, Pick Up & Return e Return to Depot

Assistenza aggiuntiva a un prezzo conveniente

Quando avete bisogno di ulteriore assistenza ma i budget sono limitati, affidatevi alla risoluzione remota dei problemi offerta da HP Offsite Support, applicabile alla maggior parte dei problemi dei PC.¹ Ripristinate la produttività dei dipendenti con un comodo supporto IT da remoto che mira a risolvere i problemi dei dispositivi già al primo tentativo nell'85% dei casi.² Per i problemi più complessi, consegnate o spedite il dispositivo a una struttura specializzata di HP per la riparazione.

Principali caratteristiche del servizio

- Assistenza e diagnosi dei problemi da remoto
- Riparazione presso i centri designati da HP (parti di ricambio e manodopera incluse)
- Spedizione di reso delle unità funzionali
- Aggiornamenti del firmware per prodotti selezionati

Vantaggi del servizio

- Assistenza break-fix di qualità
- Prezzo conveniente

Caratteristiche del servizio e specifiche di fornitura

HP Offsite Support offre un supporto di riparazione offsite di alta qualità con assistenza remota per l'hardware coperto dal servizio. Il servizio offre la riparazione o la sostituzione offsite, compresi materiali, parti di ricambio, manodopera e spese di spedizione. HP Offsite Support può essere erogato tramite un corriere indicato da HP, che preleva il dispositivo da riparare e lo restituisce alla sede del cliente dopo la risoluzione del problema. In alternativa, HP fornisce un'etichetta di spedizione al cliente, il quale si occuperà di spedire il dispositivo ad HP che lo riconsegnerà alla sede del cliente dopo la risoluzione del problema.

HP offre diversi livelli di servizio con differenti opzioni di spedizione verso il centro riparazioni designato da HP, come indicato di seguito.

DIAGNOSI DEI PROBLEMI E ASSISTENZA DA REMOTO

Il metodo migliore per contattare HP è creare un ticket digitale all'indirizzo <https://support.hp.com/>. Dopo aver ricevuto e confermato la richiesta, HP inizierà a identificare e risolvere il problema hardware. HP eseguirà una diagnosi da remoto per accedere ai prodotti coperti dal servizio o impiegherà altri mezzi disponibili per facilitare la risoluzione a distanza. HP fornirà assistenza telefonica durante la finestra di copertura per il firmware installabile dal cliente e i ricambi sostituibili dal cliente (CSR, Customer Self Repair).

Gli incidenti riguardanti l'hardware coperto dal servizio possono essere segnalati 24x7 agli agenti specializzati di HP tramite il sito web (visitare <https://support.hp.com>, scegliere la scheda "Business Support" e selezionare

"Create a new case"). I clienti possono anche gestire i loro ticket dalla stessa pagina. Durante gli orari di disponibilità dell'assistenza clienti, i clienti possono altresì contattare HP telefonicamente o tramite chat per qualsiasi ticket creato. In alternativa, i clienti possono contattare l'HP Customer Support Center tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, da lunedì a venerdì, ad esclusione dei giorni festivi. Potrebbe essere disponibile un'assistenza telefonica estesa.³ I clienti che contattano HP direttamente tramite telefono o chat riceveranno risposta da agenti standard, che inizieranno a raccogliere le informazioni amministrative necessarie per identificare i clienti e verificare il loro diritto all'uso del servizio.

Questo percorso alternativo potrebbe richiedere più tempo e più impegno da parte del cliente rispetto all'avvio delle esperienze di supporto dal sito web HP Support (soluzione vivamente consigliata). HP confermerà la ricezione della richiesta di assistenza registrando il ticket, assegnando un ID al ticket e comunicando tale ID al cliente. Per tutti i casi segnalati, HP si riserva il diritto di determinare quando è avvenuta la risoluzione conclusiva.

ACCESSO AGLI ELECTRONIC SUPPORT INFORMATION SERVICES

Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici e basati sul web di classe business. Il cliente avrà accesso a:

- Funzionalità selezionate rese disponibili a utenti registrati, come l'abbonamento a servizi di avvisi riguardanti l'hardware, e la partecipazione a forum di supporto per la risoluzione di problemi e la condivisione delle best practice con gli altri utenti registrati.
- Ricerche estese sul web di documenti di supporto tecnico, per facilitare la risoluzione dei problemi.
- Alcuni strumenti diagnostici di proprietà HP con accesso password.
- Uno strumento basato sul web (consultare <https://support.hp.com> e scegliere la scheda "Supporto aziendale") per inviare domande direttamente ad HP. Lo strumento consente una rapida soluzione dei problemi attraverso una procedura di pre-qualificazione che smista la richiesta di assistenza o supporto alla risorsa più indicata. Consente inoltre di visualizzare lo stato di ogni richiesta di supporto o assistenza e di interagire ulteriormente con la richiesta.
- Ricerca di informazioni su alcuni prodotti di terze parti nei database HP o di terzi, per reperire dettagli sui prodotti, risposte a domande sul supporto e partecipare ai forum di assistenza. Questo servizio potrebbe essere limitato da restrizioni di accesso da parte di terze parti.

SUPPORTO OFF-SITE E MATERIALI

Se HP determina che il problema non può essere risolto da remoto, indicherà al cliente di restituire l'hardware difettoso a un centro riparazioni designato da HP. In alternativa, HP preleverà il dispositivo dalla sede del cliente, a seconda della disponibilità di copertura nella specifica area geografica. HP fornirà assistenza tecnica off-site. HP fornirà i componenti e i materiali supportati da HP necessari per riportare l'hardware in buone condizioni di funzionamento. A sua esclusiva discrezione, HP potrà decidere di sostituire l'hardware. I prodotti e i componenti sostitutivi sono nuovi o funzionalmente equivalenti al nuovo in termini di prestazioni. I prodotti e i componenti sostituiti diverranno di proprietà di HP.

Gli aggiornamenti del firmware HP sono disponibili per i clienti che dispongono di un accordo attivo che dà diritto all'accesso a tali aggiornamenti. Nell'ambito del servizio, sarà possibile scaricare, installare e utilizzare gli aggiornamenti firmware per i prodotti coperti dal servizio, fatte salve tutte le restrizioni di licenza contenute nelle attuali condizioni standard di vendita HP. HP potrebbe fornire, installare o supportare l'installazione degli aggiornamenti del firmware durante l'assistenza hardware off-site se il cliente dispone di una licenza valida per l'utilizzo degli aggiornamenti software correlati.

Il cliente deve disporre delle licenze appropriate per il firmware di base che sarà oggetto di copertura di questi servizi. HP può richiedere un'analisi del livello di servizio sui prodotti oggetto di copertura. In questo caso, un rappresentante autorizzato di HP contatterà il cliente per organizzare l'esecuzione dell'analisi. Durante l'analisi, HP raccoglierà informazioni sulla configurazione dei sistemi chiave; tali informazioni consentiranno ai tecnici HP di diagnosticare e risolvere eventuali problemi hardware futuri e completare le riparazioni nel modo più rapido ed efficiente possibile. L'analisi del livello di servizio può avvenire tramite accesso remoto al sistema, strumenti remoti o telefonicamente, a esclusiva discrezione di HP.

GESTIONE DELL'ESCALATION

HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione degli incidenti più complessi. Il management locale di HP si occupa di coordinare l'escalation degli incidenti, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per assistere nella risoluzione dei problemi.

COMPLETAMENTO DEL LAVORO

Le riparazioni sono considerate complete quando, dietro verifica di HP, il malfunzionamento dell'hardware è stato corretto o l'hardware sostituito. HP non è responsabile di eventuale perdita di dati; il cliente è responsabile dell'implementazione di procedure di backup appropriate. La verifica da parte di HP può essere svolta tramite autodiagnosi all'accensione, test diagnostici autonomi o verifica visiva del funzionamento corretto. A sua sola discrezione, HP determinerà il livello di test necessario alla verifica dell'avvenuta riparazione dell'hardware.

SPEDIZIONE AL CENTRO RIPARAZIONI DESIGNATO DA HP

A seconda della copertura del servizio disponibile nell'area geografica del cliente, HP può offrire diverse opzioni per la spedizione del prodotto difettoso al centro riparazioni designato da HP:

- Ritiro da parte di HP: un corriere autorizzato da HP preleverà il prodotto difettoso presso la sede del cliente, se si trova nell'area geografica in cui il servizio viene erogato.³
- Consegna da parte del cliente: il cliente è responsabile dell'imballaggio e della spedizione/ consegna del prodotto difettoso al centro riparazioni designato da HP.

SERVIZIO DI RESTITUZIONE

HP offre un servizio che include la riparazione o la sostituzione e la restituzione del prodotto difettoso, comprensivo di componenti, manodopera e trasporto.

Copertura

Questo servizio copre i PC HP idonei, inclusi i componenti interni supportati e forniti da HP, tra cui unità di memoria e ottiche. È compresa la copertura per gli accessori a marchio HP inclusi nella confezione originale del PC, come un mouse cablato, una tastiera cablata o un alimentatore CA. I servizi HP Care Pack con questa limitazione di copertura non coprono i monitor HP esterni. I dispositivi All-in-One includono il display, che pertanto non viene considerato come monitor esterno separato. Tuttavia, un secondo monitor collegato a un dispositivo All-in-One, ad esempio, non è coperto dal presente servizio HP Care Pack.

I materiali di consumo inclusi, a titolo esemplificativo, supporti rimovibili, batterie sostituibili dal cliente, penne per tablet PC e altre forniture, così come i materiali di manutenzione dell'utente e i dispositivi non HP, non sono coperti da questo servizio. I problemi legati alla batteria (esclusa la riduzione della capacità di carica dovuta al normale utilizzo della batteria) sui PC portatili business HP sono coperti per tutta la durata della garanzia dell'hardware HP o fino a tre anni se all'hardware è legata la registrazione di un Care Pack. È possibile ottenere una copertura aggiuntiva per la batteria, inclusa la sostituzione per capacità di carica ridotta, con un Care Pack dedicato per la sostituzione della batteria.

Per i ricambi e i componenti fuori produzione, potrebbe essere necessario un percorso di upgrade. HP collaborerà con il cliente per proporre le sostituzioni. I ricambi non sono disponibili per tutti i componenti in tutti i Paesi, per via delle capacità di supporto locali.

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

HP si riserva il diritto di cancellare il contratto di assistenza se i suggerimenti di natura critica risultanti dall'audit non vengono implementati o se l'audit non viene effettuato entro i tempi specificati, salvo nel caso in cui il ritardo sia causato da HP.

Per consentire l'erogazione del servizio, HP raccomanda vivamente di installare e utilizzare l'appropriata soluzione di assistenza remota HP, tramite una connessione sicura ad HP. Se il cliente non implementa l'appropriata soluzione, HP potrebbe non essere in grado di fornire il servizio come definito, né sarà tenuta a farlo.

Nei casi in cui il cliente non agisca secondo le sue specifiche responsabilità sotto indicate, HP o il fornitore di servizi autorizzato di HP non saranno tenuti a erogare i servizi così come descritti.

Il cliente o un rappresentante autorizzato di HP dovrà registrare l'hardware per il supporto entro 10 giorni dall'acquisto del presente servizio, utilizzando le istruzioni per la registrazione incluse nel Care Pack o nel documento e-mail fornito da HP, o come altrimenti indicato da HP. Salvo diversa indicazione riportata in una scheda tecnica, HP non fornirà i servizi di supporto HP Care Pack sull'hardware trasferito al di fuori del Paese di acquisto.

Su richiesta, il cliente è tenuto a fornire assistenza durante la risoluzione dei problemi da remoto da parte di HP. Il cliente è tenuto a:

- Fornire tutte le informazioni necessarie ad HP per la fornitura di un supporto remoto tempestivo e professionale e per consentire ad HP di determinare il livello di ammissibilità al supporto.
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi. HP può richiedere al cliente di fornire, insieme al prodotto difettoso, una stampa dei risultati di eventuali test autodiagnostici eseguiti in precedenza.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Il cliente deve assicurarsi che il prodotto sia adeguatamente imballato e predisposto per il ritiro o per il metodo di consegna o spedizione scelto verso il centro riparazioni designato da HP.

Il cliente è responsabile della rimozione di tutti i dati personali e/o riservati dal prodotto difettoso prima che venga reso al centro designato da HP per la riparazione o la sostituzione; HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto reso.

LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

A discrezione di HP, il servizio sarà erogato tramite una combinazione di supporto e diagnostica da remoto, servizi off-site e altri metodi di erogazione del servizio. Altri metodi di erogazione del servizio possono includere la consegna, tramite corriere, di componenti sostituibili dal cliente, come tastiere, mouse o, se concordato con il cliente, altri componenti classificati da HP come componenti sostituibili dall'utente (CSR), o anche un intero prodotto in sostituzione. HP identificherà il metodo di erogazione più idoneo per fornire al cliente un supporto efficace e tempestivo.

Se HP determina che il problema non può essere risolto da remoto, indicherà al cliente di restituire l'hardware difettoso a un centro riparazioni designato da HP. In alternativa, HP preleverà il dispositivo dalla sede del cliente, a seconda della disponibilità di copertura nella specifica area geografica.

ESCLUSIONI DEL SERVIZIO HP ESSENTIAL SUPPORT

Le attività indicate di seguito sono escluse dal servizio:

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite da HP.
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP.
- Servizi richiesti a causa di manipolazione o uso improprio del prodotto.

- Servizi richiesti a causa di tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di installare, riparare, revisionare o modificare l'hardware, il firmware o il software.
- Manutenzione preventiva da parte dell'utente.

MASSIMO CICLO DI VITA SUPPORTATO/MASSIMO UTILIZZO

Le parti e i componenti che hanno raggiunto la durata massima supportata e/o il limite di utilizzo massimo, come stabilito nel manuale operativo del produttore, nelle specifiche del prodotto o nella scheda tecnica del prodotto, non saranno forniti, riparati o sostituiti nell'ambito di questo servizio.

Caratteristiche aggiuntive opzionali per una copertura supplementare

Integrate il supporto con opzioni personalizzate al servizio dei vostri dipendenti, ovunque.

PROTEZIONE DAI DANNI ACCIDENTALI

Con il servizio opzionale di protezione contro i danni accidentali, i dispositivi vengono riparati o sostituiti quando si verificano danni impreveduti in seguito a eventi come cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni durante il normale utilizzo del PC.^{3,4} Ulteriori dettagli ed esclusioni riguardanti il servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di protezione dai danni accidentali](#).

SOSTITUZIONE DELLA BATTERIA

Il servizio di sostituzione della batteria mette a disposizione due comodi mezzi per sostituire le batterie guaste: sostituzione offsite e sostituzione onsite.⁴ In entrambi i casi, se la batteria acquistata in origine risulta guasta a causa di difetti di materiali o manodopera o presenta una capacità di carica ridotta di oltre il 50%, HP fornirà al cliente una batteria sostitutiva. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del Servizio di sostituzione della batteria](#).

TRATTENIMENTO DEI SUPPORTI DIFETTOSI

Con l'aggiunta del servizio di trattenimento dei supporti difettosi, l'azienda può mantenere il controllo delle unità disco rigido difettose, riducendo il rischio che i dati sensibili vengano compromessi.^{3,4,5} Questa opzione consente al cliente di trattenere le unità disco rigido o i componenti delle unità SSD/flash che non vuole abbandonare a causa dei dati sensibili che potrebbero contenere. Tutte le unità idonee facenti parte del sistema devono essere coperte dal servizio di trattenimento dei supporti difettosi. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di trattenimento dei supporti difettosi](#).

ESTENSIONE DELLA DURATA DEI DISPOSITIVI

Il servizio HP di estensione della durata dei dispositivi, applicabile ai PC esistenti, consente di ottimizzare gli investimenti IT e ridurre l'impronta carbonica aziendale.⁶ Consente di aggiornare in modo sicuro le prestazioni e risolvere i problemi dei PC che più comunemente impediscono la produttività dei dipendenti e dell'IT. Ulteriori dettagli ed esclusioni relativi al servizio sono descritti nella [scheda tecnica del servizio di estensione della durata dei dispositivi](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Aggiunge la copertura fino a 6 accessori correlati al PC per il supporto completo degli strumenti di produttività.⁴⁷ Se è stato acquistato l'HP Peripheral Care Pack, i servizi coprono l'unità base di questo servizio e fino a 6 periferiche supportate da HP collegate all'unità base, tra cui, a titolo esemplificativo, fino a 2 monitor esterni, docking station, mouse wireless, tastiere wireless e cuffie HP. Per rientrare all'interno del Peripheral Care Pack, la periferica deve essere stata acquistata contestualmente al computer di base.

Si applicano termini e condizioni.

Vedere i [termini e condizioni](#) completi di Care Pack.

Per ulteriori informazioni

sui servizi HP, contattare uno dei nostri uffici vendite o rivenditori in tutto il mondo o visitare hp.com/support-services



1. HP Offsite Support è disponibile al momento dell'acquisto del dispositivo. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, consultare <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. In base ai dati sull'assistenza clienti internazionale HP da 1/2022 a 10/2022.
3. I livelli di servizio e i tempi di risposta possono variare a seconda della posizione geografica.
4. In vendita separatamente o come funzionalità aggiuntiva. La protezione contro i danni accidentali deve essere acquistata al momento dell'acquisto del dispositivo. Gli altri Care Pack devono essere acquistati entro 30 giorni dall'acquisto del dispositivo. I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe godere di ulteriori diritti secondo le leggi locali vigenti e tali diritti non sono pregiudicati dai termini e condizioni di servizio HP né dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.
5. Se si acquista il Trattenimento dei supporti difettosi, le unità difettose potranno essere conservate dal cliente.
6. La funzionalità HP Device Life Extension è destinata ai PC HP business. I partner certificati HP eseguiranno la diagnostica funzionale, la rimozione dei dati, la pulizia interna ed esterna, il miglioramento delle prestazioni del dispositivo, la riapplicazione dell'immagine di sistema e gli aggiornamenti della piattaforma.
7. Servizio disponibile per desktop, workstation, workstation portatili e determinati notebook appartenenti di tipo business.