

HP servizi Care Pack tabella riassuntiva :

Livello di servizio	Intervento¹	Il servizio comprende	Il servizio non comprende
On Site NBD o 4 ore	9x5 o 13x5 o 24x7	<ul style="list-style-type: none"> Intervento presso la sede del cliente Parti di ricambio e manodopera Diagnosi telefonica del problema Riparazione dell' hw, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente e esterne quali mouse, tastiera, docking station e monitor (solo fino a 22"). Copertura su tutto il territorio nazionale²(per NBD) o entro 160 km da una delle sedi Hp³ (per il 4 ore) Intervento entro il giorno lavorativo successivo presso la sede del cliente (per NBD) o entro 4 ore lavorative presso la sede del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Risoluzione di problemi hw causati dall'uso di materiale di consumo o di una cartuccia non HP o rigenerata (in tale caso verrà applicato un costo aggiuntivo). Sostituzione batterie e alimentatori Back up dei dati Per le stampanti HP si riserva la facoltà di sostituire la stampante qualora lo ritenesse necessario.
On Site 6 ore Call-to- Repair	13x5 o 7x24	<ul style="list-style-type: none"> Intervento presso la sede del cliente Parti di ricambio e manodopera Diagnosi telefonica del problema Riparazione dell' hardware, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente e esterne quali mouse, tastiera, docking station e monitor (solo fino a 22"). Entro 80km da una delle sedi Hp Ripristino hardware entro 6 ore presso la sede del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Ripristino del Sistema Operativo entro 6 ore Sostituzione batterie e alimentatori Back up dei dati
Pick-up & Return 2/5 gg.	9x5 (1)	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza telefonica, ritiro, riparazione e riconsegna Parti di ricambio e manodopera Diagnosi telefonica del problema Recupero, riparazione o sostituzione dell'unità difettosa presso un centro di riparazione HP e la restituzione dell'unità funzionante presso la sede del cliente Riparazione dell'hardware, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente e esterne quali mouse, tastiera, docking station e monitor (solo fino a 22") Copertura su tutto il territorio nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Risoluzione di problemi hw causati dall'uso di materiale di consumo o di una cartuccia non HP o rigenerata (in tale caso verrà applicato un costo aggiuntivo). Sostituzione batterie e alimentatori Back up dei dati
Danni Accidentali 5gg	9x5	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza telefonica, ritiro, riparazione e riconsegna Parti di ricambio e manodopera Copertura danni accidentali Diagnosi telefonica del problema Recupero, riparazione o sostituzione dell'unità difettosa presso un centro di riparazione HP e la restituzione dell'unità funzionante presso la sede del cliente Riparazione dell'hardware, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente. Copertura su tutto il territorio nazionale Urti, sbalzi di tensione, spargimento di liquidi, danno o rottura dell'LCD 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Sostituzione batterie e alimentatori E' possibile sostituire solo una della parti principali all'anno: disco fisso, scheda madre, processore, memoria, LCD, DVD/CDROM Back up dei dati copertura da Danni Accidentali sulle opzioni esterne
Livello di servizio	Intervento⁴	Il servizio comprende	Il servizio non comprende
Advanced Exchange NBD	9x5	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosi telefonica del problema Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del cliente Spese di spedizione e di ritiro Parti di ricambio Copertura su tutto il territorio nazionale Copertura della sola CPU o stampante 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Risoluzione di problemi hw causati dall'uso di materiale di consumo o di una cartuccia non HP o rigenerata (in tal caso verrà applicato un costo aggiuntivo). Sostituzione batterie e alimentatori Back up dei dati
Return to Depot 5 gg.	9x5	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza telefonica, riparazione e consegna Parti di ricambio e manodopera Diagnosi telefonica del problema Riparazione o sostituzione dell'unità difettosa presso un centro autorizzato HP e restituzione dell'unità funzionante presso la sede del cliente Riparazione dell'hardware, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente e esterne quali mouse, tastiera, docking station e monitor (solo fino a 22") Copertura su tutto il territorio nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza o personalizzazioni software Risoluzione di problemi hw causati dall'uso di materiale di consumo o di una cartuccia non HP o rigenerata (in tale caso verrà applicato un costo aggiuntivo). Sostituzione batterie e alimentatori Back up dei dati
Support Plus 4 ore hw e 2 ore sw	13x5 o 24x7	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza hardware on site e assistenza software telefonica Parti di ricambio e manodopera Diagnosi telefonica del problema Riparazione dell' hardware, comprese opzioni HP interne, anche se acquistate successivamente e esterne quali mouse, tastiera, docking station e monitor (solo fino a 22"). Entro 160km da una delle sedi Hp Intervento entro 4 ore lavorative presso la sede del cliente Il servizio prevede che un tecnico specializzato ricontatti il cliente entro 2 ore dall'apertura della chiamata software 	<ul style="list-style-type: none"> Personalizzazioni software del cliente Risoluzione di problemi hw causati dall'uso di materiale di consumo o di una cartuccia non HP o rigenerata (in tal caso verrà applicato un costo aggiuntivo). Il software non supportato dallo stesso produttore Aggiornamento solo dei prodotti software HP e di alcuni software di terzi
Software Support	9x5 o 24x7	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza software telefonica Installazione guidata di pacchetti software 	<ul style="list-style-type: none"> Supporto on site Il software non supportato dallo stesso produttore

2 ore		<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e soluzione telefonica • Copertura su tutto il territorio nazionale • Il servizio prevede che un tecnico specializzato ricontatti il cliente entro 2 ore dall'apertura della chiamata software 	<ul style="list-style-type: none"> • Parti di ricambio e manodopera
Installazione e start up (da concordare)	9x5	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione hardware on site in base alla configurazione • Test di verifica • Sessione di orientamento per il cliente • Il servizio effettuato nei tempi concordati con il cliente • Copertura su tutto il territorio nazionale • Stampanti HJP: installazione hardware e accessori, configurazione in rete e stampa di prova • Desktop HP: installazione hardware, monitor, mouse, tastiera, collegamento in rete e verifica, installazione del SO • Storage e Server HP: installazione hardware e (in rack se richiesto), del SO, collegamento alla rete • Servizio per evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware non HP • Predisposizione del sito • Personalizzazioni software • Cablaggio • Back up dei dati

¹Finestra di intervento: 9x5: orario lavorativo standard - lunedì/venerdì - 8.00-17.00 apertura chiamata entro le12 - 13x5: orario lavorativo esteso - lunedì/venerdì apertura chiamata entro le 17 - 8.00-21.00 - 24x7: 24 ore al giorno inclusi i festivi.

²Validità del Care Pack: tutto il territorio nazionale. Il Global on site per i notebook è valido in molti paesi del mondo, l'elenco è disponibile a pagina 8 del seguente listino.

³Sedi HP: To, Mi, Pd, Bo, Ge, Fi, Rm, Na.

⁴ Finestra di intervento: 9x5: orario lavorativo standard - lunedì/venerdì - 8.00-17.00 apertura chiamata entro le12 - 13x5: orario lavorativo esteso - lunedì/venerdì apertura chiamata entro le 17 - 8.00-21.00 - 24x7: 24 ore al giorno inclusi i festivi.