

HP Care Pack consigliati



ENTRA

HP Care Pack Services

I servizi HP Care Pack permettono di estendere e migliorare la garanzia base di un prodotto HP.

Quando si verificano guasti o interruzioni sui vostri PC, Notebook, Stampanti, Server o prodotti Storage, con un HP Care Pack avrete la certezza che l'operatività dei vostri prodotti HP sarà ripristinata nel più breve tempo possibile.

L'elevata qualità dei servizi HP Care Pack rappresenta la soluzione più semplice, dinamica e flessibile per sfruttare al meglio la tecnologia aziendale.

Gli HP Care Pack sono semplici, perchè facili da acquistare, utilizzare ed implementare; per qualunque tipo di intervento hanno sempre un costo predefinito e un tempo di intervento prestabilito.

Sono dinamici e flessibili perchè disponibili su tutti i prodotti HP e con una vasta gamma di soluzioni.

Infatti, l'ampio portafoglio dei servizi HP Care Pack offre la possibilità di scegliere tra svariati tipi di supporto.

Per ogni differente categoria di HP Care Pack è possibile selezionare il livello di servizio più adeguato alle vostre esigenze.

Servizi di installazione e startup

- Installazione
- Installazione e Startup
- Implementazione di soluzioni

Servizi di assistenza hardware

- Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo - Exchange, NBD
- Return to depot (Presso Centro Autorizzato HP)
- Ritiro e consegna – Pick up & Return
- Danni accidentali
- Intervento entro il giorno lavorativo successivo, On Site – On-Site, NBD
- Intervento entro il giorno lavorativo successivo onsite in viaggio – On site, Global NBD
- Intervento entro 4 ore, stesso giorno lavorativo on-site, 13x5 - On-Site, 4 ore, 13x5
- Intervento entro 4 ore, stesso giorno lavorativo on-site, 24x7 - On-Site, 4 ore, 24x7
- Tempo di ripristino garantito in 6 ore, 13x5 o 24x7 - 6 ore, Call-to-repair, 13x5 o 24x7

Servizi di assistenza software

- Aggiornamenti dei prodotti software
- Assistenza tecnica software, 13x5
- Assistenza tecnica software, 24x7

Servizi di assistenza hardware e software

- Support Plus (HW 4h 13x5 + SW)
- Support Plus 24 (HW 4h 24x7 + SW)

Servizi di supporto Mission-Critical

- Servizio Proactive 24
- Critical Service

Garanzia di base e i servizi Care Pack

Di fondamentale importanza è la distinzione tra la garanzia di base (prevista per legge su ogni prodotto) ed un servizio HP Care Pack.

La garanzia di base offre:

- Protezione dei prodotti Hardware dai difetti di fabbrica
- Parti di ricambio e manodopera (alcune componenti prevedono Customer Self Repair)
- Nessun supporto sul sistema operativo
- Nessuna attività di installazione
- Nessun supporto specialistico per raggiungere gli obiettivi di business aziendali

I servizi HP Care Pack assicurano:

- Prevenzione contro il fermo macchina
- Tempo di risposta garantito
- Tempo di ripristino garantito (Call-to-Repair)
- Supporto sul Software operativo
- Supporto per l'installazione hw e sw
- Scelta di Livelli di supporto flessibili e personalizzabili per le esigenze del cliente
- Manutenzione fornita da personale specializzato

Controllare online la garanzia dell'hardware

*Sapevate che è possibile **verificare online la garanzia** del proprio hardware e la validità? Il tool, semplicissimo da utilizzare, è **disponibile** per tutti i clienti che hanno scelto **HP Care Pack**.*

La funzione "**Warranty Check**" permette di avere un **aggiornamento in tempo reale sulla garanzia** che copre un determinato prodotto HP, la validità e il tipo di supporto concordato. Il tool è disponibile sul sito **HP IT Resource Center** all'indirizzo www.itrc.hp.com: è sufficiente seguire il link "controllo garanzia", specificare Italia nella sezione "Country", indicare il product e il serial number del sistema HP.

In pochi secondi, lo **strumento visualizza una scheda completa** con la garanzia (o Care Pack/ contratto) attiva per lo specifico prodotto hardware, la scadenza e il livello di supporto selezionato. Possiamo segnalare "Warranty Check" a tutti i clienti che acquistano i servizi HP Care Pack: è perfetto per aiutare le aziende a **controllare in modo ancora più puntuale la propria dotazione IT** e avere la certezza della **massima affidabilità e continuità**.

HP Care Pack Post warranty

Alla scadenza della garanzia base di un prodotto HP o alla scadenza di un HP Care Pack ad esso correlato, HP vi offre la possibilità - attraverso l'acquisto di un HP Care Pack Post Warranty - di prolungare la garanzia del prodotto HP.

Il Post Warranty - della durata di un anno - prevede infatti i medesimi livelli di servizio e tempi di intervento di un HP Care Pack per garantire la continuità del precedente servizio.

Avrete quindi la possibilità di scegliere un HP Care Pack Post Warranty che prevede diversi livelli di servizio: dal livello **Exchange, NBD** o **Return to depot** fino al **Call-to-Repair (13x5 o 24x7)** passando per l'**On Site NBD o 4 ore**.

L'acquisto di un HP Care Pack Post Warranty deve avvenire entro 5 anni dall'acquisto della macchina HP o fino a quando il prodotto è supportato. Ma non prima dei 90gg dalla scadenza della garanzia originale o del HP Care Pack attivato al momento dell'acquisto del Hardware.

HP Care Pack

Finestre di intervento disponibili a seconda del livello di servizio:

- 9x5** 8-17, chiamata entro le 13, dal lunedì al venerdì
- 13x5** 8-21, chiamata entro le 17, dal lunedì al venerdì
- 24x7** 24 ore su 24 senza limiti, da lunedì a domenica.

Customer Self Repair Warranty Service

La modalità Customer Self Repair (CSR) offre al cliente un metodo facile e veloce per richiedere le parti direttamente ad HP. Col CSR il cliente ha la possibilità di sostituire le parti quando vuole, secondo la sua programmazione.

Le ultime generazioni di prodotti HP sono state progettate in modo che molti componenti possano essere sostituiti in modo semplice e veloce direttamente dal cliente. L'assistenza Customer Self Repair (CSR) riduce i tempi di riparazione e permette di avere una maggiore flessibilità nella sostituzione delle parti difettose.

Il processo è molto semplice. Una volta segnalato il guasto, se il problema riguarda la parte coperta dalla garanzia CSR, HP spedisce direttamente al cliente il nuovo componente da sostituire. Per chi invece desidera o necessita di un superiore livello di servizio, sono disponibili le soluzioni HP Care Pack, che offrono un'assistenza completa e personalizzata

Per i prodotti in garanzia il CSR è obbligatorio per alcune tipologie di parti e facoltativo per altre.

Ulteriori informazioni sul CSR sono disponibili al sito: www.hp.com/go/selfrepair

Tempi di intervento in funzione del CAP del luogo di installazione

	Città/Provincia	CAP	Next Day	RT 4h13x5	RT 4h 24x7	CTR 6 hours 24X7	CTR 6 hours 13x5
PIEMONTE - VALLE D'AOSTA	Torino	100xx 101xx	x	x	x	x	x
	Aosta	110xx 111xx	x	x	x		
	Cuneo	120xx 121xx	x	x	x		
	Vercelli	130xx 131xx	x	x	x	x	x
	Biella	138xx 139xx	x	x	x	x	x
	Asti	140xx 141xx	x	x	x	x	x
	Alessandria	150xx 151xx	x	x	x		
	Novara	280xx 281xx	x	x	x	x	x
	Verbania	288xx 289xx	x	x	x		
LOMBARDIA	Milano	200xx 201xx	x	x	x	x	x
	Varese	210xx 211xx	x	x	x	x	x
	Como	220xx 221xx	x	x	x	x	x
	Sondrio	230xx 231xx	x	x	x		
	Lecco	238xx 239xx	x	x	x	x	x
	Bergamo	240xx 241xx	x	x	x	x	x
	Brescia	250xx 251xx	x	x	x		
	Cremona	260xx 261xx	x	x	x	x	x
	Lodi	268xx 269xx	x	x	x	x	x
	Pavia	270xx 271xx	x	x	x	x	x
	Mantova	460xx 461xx	x	x	x		
	VENETO	Venezia	300xx 301xx	x	x	x	x
Treviso		310xx 311xx	x	x	x	x	x
Belluno		320xx 321xx	x	x	x		
Padova		350xx 351xx	x	x	x	x	x
Vicenza		360xx 361xx	x	x	x	x	x
Verona		370xx 371xx	x	x	x	x	x
Rovigo		450xx 451xx	x	x	x	x	x

	Città/Provincia	CAP	Next Day	RT 4h13x5	RT 4h 24x7	CTR 6 hours 24X7	CTR 6 hours 13x5
FRIULI VENEZIA GIULIA	Udine	330xx 331xx	x	x	x		
	Trieste	340xx 341xx	x				
	Pordenone	3317x 330xx	x	x	x		
	Gorizia	3417x 340xx	x				
TRENTINO ALTO ADIGE	Trento	380xx 381xx	x	x	x		
	Bolzano	390xx 391xx	x				
LIGURIA	Genova Città	161xx	x	x	x	x	x
	Genova Provincia	160xx	x	x	x		
	Savona	170xx 171xx	x	x	x		
	Imperia	180xx 181xx	x	x	x		
	La Spezia	190xx 191xx	x	x	x		
EMILIA - ROMAGNA	Bologna	400xx 401xx	x	x	x	x	x
	Piacenza	290xx 291xx	x	x	x		
	Modena	410xx 411xx	x	x	x	x	x
	Reggio Emilia	420xx 421xx	x	x	x	x	x
	Parma	430xx 431xx	x	x	x		
	Ferrara	440xx 441xx	x	x	x	x	x
	Forlì-Cesena	470xx 471xx	x	x	x		
	Rimini	478xx 479xx	x	x	x		
	Ravenna	480xx 481xx	x	x	x	x	x
TOSCANA TOSCANA	Firenze	500xx 501xx	x	x	x	x	x
	Pistoia	510xx 511xx	x	x	x	x	x
	Arezzo	520xx 521xx	x	x	x	x	x
	Siena	530xx 531xx	x	x	x	x	x
	Massa Carrara	540xx 541xx	x	x	x		
	Lucca	550xx 551xx	x	x	x	x	x
	Pisa	560xx 561xx	x	x	x		
	Livorno	570xx 571xx	x	x	x		
	Grosseto	580xx 581xx	x				
	Prato	590xx 591xx	x	x	x	x	x
UMBRIA	Terni	050xx 051xx	x	x	x		
	Perugia	060xx 061xx	x	x	x		

	Città/Provincia	CAP	Next Day	RT 4h13x5	RT 4h 24x7	CTR 6 hours 24X7	CTR 6 hours 13x5
LAZIO	Roma	000xx 001xx	x	x	x	x	x
	Viterbo	010xx 011xx	x	x	x		
	Rieti	020xx 021xx	x	x	x	x	x
	Frosinone	030xx 031xx	x	x	x	x	x
	Latina	040xx 041xx	x	x	x	x	x
MARCHE	Ancona	600xx 601xx	x				
	Pesaro e Urbino	610xx 611xx	x	x	x		
	Macerata	620xx 621xx	x				
	Ascoli Piceno	630xx 631xx	x				
ABRUZZO	Teramo	640xx 641xx	x				
	Pescara	650xx 651xx	x				
	Chieti	660xx 661xx	x				
	L'Aquila	670xx 671xx	x	x	x		
MOLISE	Campobasso	860xx 861xx	x	x	x		
	Isernia	8617x 860xx	x	x	x		
CAMPANIA	Napoli	800xx 801xx	x	x	x	x	x
	Caserta	810xx 811xx	x	x	x	x	x
	Benevento	820xx 821xx	x	x	x	x	x
	Avellino	830xx 831xx	x	x	x	x	x
	Salerno	840xx 841xx	x	x	x	x	x
PUGLIA	Bari	700xx 701xx	x	x			
	Foggia	710xx 711xx	x				
	Brindisi	720xx 721xx	x				
	Lecce	730xx 731xx	x				
	Taranto	740xx 741xx	x				
BASILICATA	Potenza	850xx 851xx	x				
	Matera	750xx 751xx	x				
CALABRIA	Cosenza	870xx 871xx	x				
	Catanzaro	880xx 881xx	x				
	Crotone	888xx 889xx	x				
	Reggio Calabria	890xx 891xx	x				
	Vibo Valentia	898xx 899xx	x				

	Città/Provincia	CAP	Next Day	RT 4h13x5	RT 4h 24x7	CTR 6 hours 24X7	CTR 6 hours 13x5
SICILIA	Palermo	900xx 901xx	x	x			
	Trapani	910xx 911xx	x				
	Agrigento	920xx 921xx	x				
	Caltanissetta	930xx 931xx	x				
	Enna	940xx 941xx	x				
	Catania	950xx 951xx	x	x			
	Siracusa	960xx 961xx	x				
	Ragusa	970xx 971xx	x				
	Messina	980xx 981xx	x				
SARDEGNA	Sassari	070xx 071xx	x				
	Nuoro	080xx 081xx	x				
	Cagliari	090xx 091xx	x	x			
	Oristano	090xx 09170	x				

Informazioni sui Servizi Care Pack

HP Care Pack Services	2
Livelli di servizio	3
Tempi di intervento in funzione del CAP del luogo di installazione	6

Care Pack consigliati

HP Education Services	11
Software	13
Desktop, Notebook, Tablet PC, Thin Client, Workstation, Monitor, iPAQ	15
Stampanti	17
Server ProLiant	19
Server Blade	20
Server Business Critical	23
HP StorageWorks	26
Link utili	34



HP Education Services si fonda su una consolidata base di esperienza, contenuti, fornitura ed innovazione. Grazie ad oltre 25 anni di esperienza in tutto il mondo, durante i quali ha ottenuto risultati di grande successo, HP è in grado fornire programmi personalizzati di formazione, corsi e soluzioni per l'apprendimento strettamente legati alle esigenze della vostra azienda.

Opzioni formative

HP Education Services propone corsi utilizzando un'ampia gamma di metodologie:

- Corsi in aula, con istruttore
- Corsi via Web, con istruttore
- Formazione in autoistruzione
- Formazione in Internet
- HP Virtual Meeting e Training Rooms
- Formazione professionale sul posto di lavoro (training on the job)
- Coaching e mentoring
- Comunità
- Gestione delle conoscenze

Il nostro obiettivo è quello di fornire una formazione che garantisca il massimo ritorno dall'investimento in risorse umane ed infrastruttura.

Indipendentemente dall'opzione formativa prescelta – si tratti di corsi individuali, soluzioni complete o programmi gestiti all'esterno – HP collabora sempre con voi per aiutarvi a raggiungere i vostri obiettivi aziendali.

HP Care Pack Total Education

HP Care Pack Total Education è il modo più flessibile ed economico di acquistare servizi di formazione da HP. I pacchetti possono essere utilizzati per acquistare corsi in aula pianificati, corsi online sul sito HP IT Resource Centre (ITRC) – secondo uno specifico calendario – oppure eventi personalizzati presso la sede del cliente. I servizi HP Care Pack Education sono costituiti da pacchetti predefiniti e di livello specifico per consentirvi di rispondere alle sfide formative più comuni.

Vantaggi di HP Care Pack Education

Oltre a evidenti vantaggi economici, le soluzioni HP Care Pack offrono:

Facilità di pianificazione, inserimento nel budget ed amministrazione

Con HP Care Pack Total Education, è sufficiente selezionare il corso e verificare le informazioni sul portale web all'indirizzo www.hp.com/go/learn oppure attraverso il team di vendita.

Flessibilità di pianificazione

Non è necessario conoscere in anticipo il nome dei partecipanti, le date o la sede: i corsi possono essere frequentati nel momento da voi ritenuto più opportuno.

Semplificazione del budget

L'acquisto anticipato della formazione assicura la disponibilità di fondi.

Razionalizzazione dell'acquisto

Risparmio di tempo e denaro sull'acquisto di singoli corsi nel corso dell'anno.

Registrazione semplice

Una volta definito il pacchetto HP Care Pack, registrarsi per i corsi in aula chiamando il numero 039.6615390.

Per ulteriori informazioni:





tel. **039.6615390**

e-mail formazione.clienti@hp.com

web www.hp.com/it/formazione

HP Care Pack Total Education: la formazione ad un prezzo interessante!



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack raccomandati	
HP Insight Dynamics	I.D. VSE I.D. con I.C. I.D. con I.C. - 8 Svr I.D. con I.C. - 16 Svr	1 anno, 24x7	UF819E Installation & Startup of HP Insight Dynamics UK600E 3 anni, Software Support 24x7 UK603E 3 anni, Software Support 24x7 UK606E 3 anni, Software Support 24x7	
Linux® 	SuSE, RedHat	Assistenza obbligatoria SW 24x7 HA107A3'	3 anni, assistenza telefonica HA110A3'	3 anni Support Plus 24
Microsoft® 	Microsoft	90 giorni di supporto e consulenza SW 24x7 HA107A3'	3 anni, assistenza telefonica HA110A3'	3 anni Support Plus 24
Software di gestione dello storage	HP OpenView Storage Data Protector Express	1 anno, assistenza telefonica SW standard in orario di lavoro	3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3'	3 anni Support Plus 24 HA110A3
	HP OpenView Storage Data Protector	1 anno, assistenza telefonica SW standard in orario di lavoro	3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3'	3 anni Support Plus 24 HA110A3'
	HP OpenView Storage Storage Essentials	1 anno, assistenza telefonica SW standard in orario di lavoro	3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3'	3 anni Support Plus 24 HA110A3'
	HP OpenView Storage Virtual Replicator	1 anno, assistenza telefonica SW standard in orario di lavoro	3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3'	3 anni Support Plus 24 HA110A3'
VMWare	VMWare Infrastructure 3	1 anno, assistenza telefonica SW in orario di lavoro standard	3 anni, assistenza SW 24x7 in base alla licenza Foundation: UE822E Standard: UE825E Enterprise: UE828E	Installazione & Start up Foundation: UF370E Standard: UF366E Enterprise: UF367E
			HP VMware Capcty Plan Assess 50 Svr SVC: UF811E HP VMware Capcty Plan Assess 200 Svr SVC: UF812E	
XEN	XenServer Base 2P/4P XenServer Enterprise 2P/4P	30 giorni di supporto e consulenza	UJ024E 3 anni, Software Support, 24x7 UJ922E 3 anni, Software Support, 24x7	

I.D. = HP Insight Dynamics I.C. = HP Insight Control




Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack raccomandati	
Open Source   	Symas CDS OpenLDAP for Linux & Microsoft		3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3*	3 anni Support Plus 24 HA110A3*
	MySQL Database for Linux & Microsoft		3 anni, assistenza telefonica SW 24x7 HA107A3*	3 anni Support Plus 24 HA110A3*
	Jboss	SW 24x7 HA107A3*	3 anni, assistenza telefonica HA110A3*	3 anni Support Plus 24

Tabella di riferimento per i servizi HP Care Pack




Caratteristiche del servizio	Assistenza telefonica software, 24x7	Support Plus 24
Orario di copertura		
24x7 giorni lavorativi, 24 h compresi i festivi	•	•
Supporto telefonico software - tempo di risposta		
2 h	•	•
Caratteristiche software		
Assistenza telefonica	•	•
Licenza per l'uso degli aggiornamenti software	•	•
Aggiornamenti di documentazione e prodotti software	•	•
Inoltro flessibile delle chiamate telefoniche e tramite Internet e diagnostica remota	•	•
Gestione escalation	•	•



* Disponibile solo come Flex Care Packs SW = Software

HP Care Pack consigliati

Desktop, Notebook, Tablet PC, Thin Client,
Workstation, Monitor, iPAQ



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard (Parts/Labor/On site)	Servizi HP Care Pack raccomandati	
HP Business Desktop 	dx2200 - dx5150 - dc5700 dc5800 - dc5750 - dx2300, dx2400 - dx2250	1 anno on site, entro giorno lav. succ (1/1/1)	3 anni on site, entro giorno lav. succ.*	U6578E
	dc5700 - dc5750 - dc7xxx dx6xxx - rp 5000 - rp5700 solo desktop	3 anni on site, entro giorno lav. succ. (3/3/3)	4 anni on site, entro giorno lav. succ.	U7896E
HP Thin Client 	T series	3 anni on site, entro giorno lav. succ. (3/3/3)	3 anni, sostituzione entro giorno lav. succ.* 5 anni, sostituzione entro giorno lav. succ.*	U4847E U7929E
HP Business Notebook HP Tablet PC 	nc24xx Serie - nc 4xxx Series nc6xxx Serie - nc8xxx Series nw8xxx Serie - nw9xxx Series Serie P - Serie W Serie Tablet tc4400	3 anni pickup & return, 3 anni solo parti (3/3/0)	3 anni onsite, entro giorno lav. succ.	U4415E
	nc6120 - nc6320 - nc8430 nx 5xxx - nx6xxx - nc8xxx nx9xxx - Serie B	1 anno pickup & return, 1 anno solo parti (1/1/0)	3 anni, pickup & return*	U4395E
	Notebook Series HP 5xxx Series - PC133 Mobile Thin client 6720t	1 anno pickup & return, 1 anno solo parti (1/1/0)	3 anni, pickup & return*	UK707E

Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard (Parts/Labor/On site)	Servizi HP Care Pack raccomandati	
HP Workstation 	XW	3 anni on site, entro giorno lav. succ. (3/3/3)	3 anni, interv. entro 4 ore (13x5) 5 anni on site, interv. entro giorno lav. succ. U7943E	U8303E
	Monitor	LCD 15" (Small) LCD 17" - 19" (Medium) LCD 20" (Large)	3 anni on site, entro giorno lav. succ. (3/3/3)	5 anni on site, entro giorno lav. succ.
HP iPAQ 	rx5000 - rx5720 hx2190 - 114 - 214 hx2490 - hx2790 - 314	1 anno pickup & return, 1 anno (1/1/0)	3 anni, sostit. entro giorno lav. succ. 3 anni pickup & return*	U4998E U5001E
	hw6915 - rw6815 614 - 914	1 anno pickup & return, 1 anno solo parti 1/1/0	3 anni, Exchange Service 3 anni pickup & return	UC915E UC914E




*Opzioni esterne escluse

HP Care Pack. Maggiore uptime, produttività e ROI con i servizi di assistenza HP.

Estendete e migliorate la garanzia della vostra soluzione HP con semplici ed economici servizi di assistenza HP Care Pack. Acquistabili contestualmente al prodotto hardware o al termine della garanzia originale, forniscono assistenza rapida e qualificata per ridurre i tempi di inattività e per ottimizzare le prestazioni.

HP Care Pack consigliati Stampanti



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia standard	Servizi HP Care Pack raccomandati	Part number
HP Color LaserJet 	CLJ1600/2600/2605	1 anno presso centro autorizzato HP	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UC736E
	CP2025 serie	1 anno, entro giorno lav. succ., onsite	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UL388E
	CLJ3000/3600/3800 /CP3505	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	U8037E UG815E
	CLJ CP4005	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UG825E UK659E
	CLJ4700	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H3113E UG816E
	CLJ5550	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H5549E UG818E
	CLJ CP3525	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UL367E
HP LaserJet 	LP2035/2055	1 anno, presso centro autorizzato HP	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UK932E
	LP3004/3500	1 anno, presso centro autorizzato HP	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	U3791E
	LJ4250 - 4015	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H5479E UG819E
	LJ5200	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	U3469E UG820E
	LJ4240/P4014	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UK523E UK662E
	CLJ CP6015	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H7694E
	LJ9040/9050	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UG812E H7694E
HP LaserJet MFP 	CM2320	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UJ574E
	CM4730MFP	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	HC113E UG809E
	M3027mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UF005E
	M3035mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UE685E
	M1522 mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	U9811E
	M2727mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	H5478E
	M5025mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UE719E UG810E

Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia standard	Servizi HP Care Pack raccomandati	Part number
HP LaserJet MFP	M5035mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UE670E UG811E
	M9040mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H7700E UG813E
	LJ9500mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	H4597E
	CM101x/CM1312mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UE200E
	M4345mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	H7668E UG808E
	CM6030mfp - CM6040mfp	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UJ165E
	HP 9250c Digital Sender	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	U4659E
	HP DesignJet	DJ70/90/130/100+ serie	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site
DJ500plus/500psplus		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	H5652E
DJ5xxx-60		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	H5505E
DJ5xxx-42		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UK020E
DJ 1000 Serie		1 anno, entro giorno lav. succ., onsite	3 anni, entro giorno lav. succ., onsite	H5655E
DJ4500		2 anni, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UD631E
DJ4500 mfp		2 anni, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UD644E
DJ T1100-24 - T1100-44		2 anni, entro giorno lav. succ., onsite	3 anni, entro giorno lav. succ., onsite	UG723E
DJZ6100-42		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	H5504E
DJZ6100-60		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UG731E
DJ8000		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UE157E
DJ9000		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UD916E UE698E
DJ10000		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site 3 anni, NBD con Preventive Maintenance KIT	UE703E UF047E
DJZ2100-24 - Z2100-44		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UF017E
DJZ3100-24 - Z3100-44		1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UF035E
DJ T1100mfp		2 anni, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UH467E
DJ T610-24 - T610-44	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	UG750E	
HP Scanjet	HP SJ 8200 / 8270 / 8300	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	U4939E
	HP SJ 7650 - N7710	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	UH250E
	HP SJ 8350/8390 -N8420/8460	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	U4937E
	HP SJ 4370/4850/4890/G4010/G4050	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	UH253E
	HP SJ 7800	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	UH370E
	HP SJ 2400/3800/G2710/G3010/G3110	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	UH262E
	HP SJ 5530/5590/N6010/N6310	1 anno, internazionale	3 anni, Advanced Exchange	UH260E



HP Care Pack consigliati Server ProLiant





Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati		Servizi HP Care Pack raccomandati
Server HP ProLiant Serie 100	ML110	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione U4444E	3 anni, intervento onsite, giorno lav. succ. U4433E	3 anni, intervento entro 4 h, assist. HW 13x5 U4434E
	ML150	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione U8195E	3 anni, intervento onsite, giorno lav. succ. U8184E	3 anni, intervento entro 4 h, assist. HW 13x5 U8192E
	DL16X	1 anno onsite, entro il giorno av. succ., per parti non CSR	Installazione U9520E	3 anni, intervento onsite, giorno lav. succ. U9508E	3 anni, intervento entro 4 h, assist. HW 13x5 U9509E
	DL18X	1 anno onsite, entro il giorno av. succ., per parti non CSR	Installazione UH301E	3 anni, intervento onsite, giorno lav. succ. UH270E	3 anni, intervento entro 4 h, assist. HW 13x5 UH271E
Server HP ProLiant Serie 300	ML310	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up U4457E	3 anni, intervento onsite, giorno lav. succ. U4445E	3 anni, intervento entro 4 h, assist. HW 13x5 U4446E
	ML350	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up U4523E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4513E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4514E
	ML370	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up U4539E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4529E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4530E
	DL320	3 anni, 1 onsite, entro il giorno lav. succ., anni 2 e 3 solo parti	Installazione e start-up U4491E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4481E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4482E
	DL36X	3 anni, 1 onsite, entro il giorno lav. succ., anni 2 e 3 solo parti	Installazione e start-up U4507E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4497E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4498E
	DL38X	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up U4555E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4545E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4546E
	DL58X	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up U4618E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 U4608E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 U4609E
Server HP ProLiant Serie 700	DL785	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up UJ799E	3 anni, interv. entro 4 h, assist. HW 24x7 UJ784E	3 anni, riprist. gar. entro 6 h, assist. HW 24x7 UJ785E



HP Care Pack consigliati Server Blade



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati	Servizi HP Care Pack raccomandati	
HP BladeSystem c-Class Enclosures 	c7000 BladeSystem Enclosure	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up per BladeSystem Infrastructure c7000 + ICE + OS SVC UE602E	3 anni, interv. entro 4 h, ass. HW 24x7 per c7000 BladeSystem Enclosure UE479E	3 anni, Support Plus 24 ICE-BI per c7000 BladeSystem Enclosure UH322E
	c3000 BladeSystem Enclosure	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up per BladeSystem Infrastructure c3000 + ICE + OS SVC UF817E	3 anni, interv. entro 4 h, ass. HW 24x7 per c3000 BladeSystem Enclosure UH311E	3 anni, Support Plus 24 ICE-BI per c3000 BladeSystem Enclosure UF540E
HP BladeSystem c-Class Industry Standard Server Blades 	BL2xxc Blade Server	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	3 anni onsite, entro il giorno lavorativo successivo per BL2xxc Blade Server UK041E	Installazione per add-on standalone Server Blade UE493E	
	BL2x2xxc Blade Server	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	3 anni onsite, entro il giorno lavorativo successivo per BL2x2xxc Blade Server UK143E	3 anni, intervento entro 4 ore, assistenza 4 h 13x5 per BL2x2xxc Blade Server UK144E	
	BL4xxc Blade Server	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	3 anni, intervento entro 4 ore, assistenza HW 24x7 per BL4xxc Blade Server UK066E	HP Startup BladeSystem Enhanced Network UE603E	
	BL6xxc	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	3 anni, intervento entro 4 ore, assistenza HW 24x7 per BL6xxc Blade Server UK109E	HP Proactive BladeSystem Service 1 anno UG858E	
HP BladeSystem c-Class Integrity	BL8xxc	3 anni onsite, entro il giorno lav. succ., per parti non CSR	Installazione e start-up HA114A1*	3 anni Support Plus 24 per BL8xxc Blade Server HA110A3*	3 anni Critical Service HA112A3*

* Disponibile solo come HP Care Pack Flexible è necessario utilizzare HP Care Pack Tool per identificare la banda corretta
Note: Enclosure Ethernet devices: 1 Year Next Business Day

HW = Hardware



Tabella di riferimento per i servizi HP Care Pack

Caratteristiche dei servizi per hardware e software

	Assistenza HW entro 4 h, 13x5	Assistenza HW entro 4 h, 24x7	Assistenza HW, ripristino garantito entro 6 h
Orario di copertura			
13x5 giorni lavorativi, escl. festività	•		
24x7 intervento hardware on site		•	
Intervento hardware on site			
4 h, stesso giorno lavorativo (SBD)	•	•	
Ripristino garantito entro 6 ore (CTR)			•
Caratteristiche hardware			
Sostituzione parti e garanzia di completamento del lavoro	•	•	•
Inoltro flessibile delle chiamate telefoniche e Internet e diagnostica remota	•	•	•
Gestione dell'escalation	•	•	•
Caratteristiche hardware			
HP Service Essentials Remote Support Pack	•	•	•

Caratteristiche dei servizi di installazione e startup

	Installazione	Installazione e startup	Installazione e startup per Infrastrutture BladeSystem
Pianificazione del servizio	•	•	•
Implementazione on site dell'hardware	•	•	•
Test di verifica dell'installazione	•	•	•
Breve sezione dedicata all'orientamento	•	•	•
Installazione di HP Insight Control Environment Edition per Blade			•

Descrizione della copertura dei servizi HP Care Pack

Per i server e i sistemi storage ProLiant, i servizi HP Care Pack coprono le opzioni hardware HP certificate per il server, acquistate contemporaneamente o successivamente, interne all'enclosure, i monitor inferiori ai 22" e le opzioni UPS tower fino a 6kVA. Questi prodotti vengono coperti con lo stesso livello di servizio e per lo stesso periodo di copertura del server. La copertura della batteria UPS non è inclusa. Si applicano termini e condizioni di garanzia standard.





Per i server o sistemi storage installati in rack, il servizio copre anche tutte le opzioni rack certificate HP installate nello stesso rack.

I servizi HP Care Pack per HP BladeSystem Enclosure includono copertura per i patch panel, interconnessioni Ethernet supportate da HP, power enclosure, power supply e power distribution.

I servizi HP Care Pack per server blade HP coprono server blade e tutte le opzioni hardware interne a marchio HP certificate per il server, acquistate contemporaneamente o successivamente.

HP Care Pack consigliati Server Business Critical



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati		Servizi HP Care Pack raccomandati
Server Entry Level 	rx2660 rx36xx rx66xx	3 anni on site anni entro il giorno lavorativo successivo	Installazione e start-up HA114A1*	3 anni Support Plus 24 HA110A3*	3 anni Proactive 24 HA111A3*
Integrity Blade 	bl860c bl870c	3 anni on site anni entro il giorno lavorativo successivo	Installazione e start-up HA114A1*	3 anni Support Plus 24 HA110A3*	3 anni Proactive 24 HA111A3*
Mid Range Servers 	rp74xx rx76xx	1 anno onsite, entro il giorno lav. succ., più installazione e start-up		3 anni Proactive 24 HA111A3*	3 anni Critical Service HA112A3*
	rp84xx rx86xx	1 anno onsite, entro 4 ore più installazione e start-up		3 anni Proactive 24 HA111A3*	3 anni Critical Service HA112A3*
Superdome 	HP 9000 HP Integrity	1 anno onsite, entro 4 ore più installazione e start-up		Proactive Solution Utilizzare Watson/SBW	Critical Service Solution Utilizzare Watson/SBW

* Disponibile solo come HP Care Pack Flexible è necessario utilizzare HP Care Pack Tool per identificare la banda corretta

Tabella di riferimento per i servizi HP Care Pack

Caratteristiche del servizio	Support Plus	Support Plus 24	Servizio Proactive 24	Critical Service
Orario di copertura				
13x5 giorni lavorativi, 13 h escl. festività	•			
24x7 giorni lavorativi +2, 24 h compresi i festivi		•	•	•
Intervento hardware on site				
4 h, stesso giorno lavorativo (SBD)	•	•	•	
Ripristino garantito entro 6 ore (CTR)				•
Mobilizzazione immediata delle risorse				•
Intervento software				
2 h	•	•	•	
Immediato				•
Caratteristiche hardware				
Sostituzione parti e garanzia di completamento del lavoro	•	•	•	•
Gestione inventario delle parti				Avanzato
Ispezione ambientale del sito			•	•
Caratteristiche software				
Assistenza telefonica	•	•	•	•
Licenza per l'uso degli aggiornamenti software	•	•	•	•
Aggiornamenti di documentazione e prodotti software	•	•	•	•
Caratteristiche hardware e software condivise				
Numero telefonico dedicato				•
Ripristino prioritario del sistema				•
Inoltro flessibile delle chiamate telefoniche e Internet e diagnostica remota	•	•	•	•
Gestione dell'escalation	•	•	•	Avanzato



Caratteristiche del servizio	Support Plus	Support Plus 24	Servizio Proactive 24	Critical Service
Caratteristiche proattive				
Piano di assistenza del cliente			●	●
Consulenza tecnica e operativa			●	
Consulenza tecnica per collaborazione di business				●
Pianificazione e revisione dell'assistenza			Semestrale	Trimestrale
Revisione dell'attività di assistenza			Trimestrale	Trimestrale
Analisi patch SO / analisi firmware hardware			Semestrale	Trimestrale
Servizi tecnici				
IT Infrastructure Library (ITIL)				●
Servizi tecnici di livello B			Annuale	Semestrale
Checkup della disponibilità				Annuale
Controllo dello stato del sistema			Annuale	Trimestrale
Team di assistenza				
Team dedicato di assistenza clienti			●	●
Account support manager			●	●
Account support centre engineer				●
Mission-critical engineer				●
Tool di assistenza elettronica e via Internet				
HP Service Essentials Remote Support Pack	●	●	●	Avanzato
Sistemi operativi				
Microsoft®	●	●	●	●
Linux®	●	●	●	●
Unix® – HP-UX	●	●	●	●
OpenVMS	●	●	●	●

Descrizione della copertura dei servizi HP Care Pack

Per alcuni server e prodotti storage, la copertura di CPU, dischi e altri importanti componenti interni ed esterni sarà disponibile se è stata configurata l'assistenza per tali componenti e se sono riportati nell'elenco delle attrezzature del contratto (se applicabile).

HP Care Pack consigliati HP StorageWorks



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Installazione	Supporto	Servizi HP Care Pack raccomandati
HP StorageWorks MSA Series 	MSA20 - 30 - 50	3 anni, sostituzione parti	Installazione U8132E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 U8129E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 U8130E
	MSA60 - 70	3 anni, sostituzione parti	Installazione U8132E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 UF302E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 UF303E
	MSA1000	1 anno, giorno lav. succ., onsite + 3 anni, sost. parti	Installazione e startup UA868E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 U6356E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 U6357E
	MSA1500	1 anno, giorno lav. succ., onsite + 3 anni, sost. parti	Installazione e startup UA868E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 UB951E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 UB952E
	MSA2060s/2070s	3 anni, sostituzione parti	Installazione e startup U6458E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 UH523E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 UF524E
	MSA2000	3 anni, sostituzione parti	Installazione e startup UA868E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 UJ674E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 UJ675E
HP StorageWorks EVA Series 	EVA 4100 - 6100 8100	2 anni, assist. HW 24x7 + 1 anno, assist. SW 24x7 + Installazione e Startup	Installazione e startup inclusi	3 anni, Support Plus 24 HA110A3*	3 anni, Proactive 24 HA111A3*
	EVA 4400	2 anni, giorno lav. succ., onsite	Installazione e startup HA114A1-58D*	3 anni, Support Plus 24 HA110A3*	3 anni, Proactive 24 HA111A3*
	Eva Firmware Update	HA230A1 HA231A1 HA232A1	1 EVA 2 EVA nello stesso sito Fino a 5 EVA nello stesso sito	Analisi del log di sistema, aggiornamento del Firmware dell'EVA e upgrade del SW Command View	
HP StorageWorks XP Series	XP10000 - 12000 24000	2 anni, assist. HW 24x7 + 1 anno, P24 HW e SW + Installazione e Startup	Installazione e startup inclusi	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*	3 Anni, Critical Service HA112A3*

HW = Hardware SW = Software

*Disponibili unicamente come HP Care Pack Enterprise



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Installazione	Supporto	Servizi HP Care Pack raccomandati
HP StorageWorks Autoloaders	DAT 72x10	1 anno, sostituzione parti	Installazione U2090E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 UD849E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 24x7 UD850E
	1/8 Autoloader: DLT VS80, SDLT 320, Ultrium 232, 448, 920, 960 and MSL2024 Series	1 anno, sostituzione parti	Installazione U2090E	3 anni, risposta entro 4 h, supporto HW 13x5 H5526E	3 anni, risposta entro 4 h supporto HW 24x7 H4624E
Tape Libraries 	Serie MSL4048	1 anno, sostituzione parti	Installazione U4823E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 24x7 UD835E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h UE307E
	Serie MSL8096	1 anno, sostituzione parti	Installazione U4824E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 24x7 UF839E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h UF841E
	Serie EML	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e startup HA114A1*	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 24x7 HA104A3*	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h HA105A3*
	Serie ESL	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e startup HA114A1*	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 24x7 HA104A3*	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h HA105A3*
Virtual Libraries 	Serie VLS1000i	1 anno, sostituzione parti	Installazione UD056E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 13x5 UD819E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h Supporto HW 24x7 UD820E
	Serie VLS6000	1 anno, entro giorno lav. succ., on site - 1 anno, sostit. parti (moduli drive)	Installazione e startup HA114A1*	3 Anni, Support Plus HA109A3*	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*
	Serie VLS9000	1 anno, entro giorno lav. succ., on site - 1 anno, sostit. parti (moduli drive)	Installazione e startup HA114A1*	3 Anni, Support Plus HA109A3*	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*
	Serie VLS12000	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e startup HA114A1*	3 Anni, Support Plus HA110A3*	3 Anni, Support Plus 24 HA111A3*
Blade Switch 	B Series SAN Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 13x5 UC008E	3 Anni, Ripristino garantito entro 4h Supporto HW 24x7 UC009E
	B Series 4Gb	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Support Plus UC019E	3 Anni, Support Plus 24 UC020E
	B series SAN Switch 4/24	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UE437E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UE438E
	B series SAN Switch 4/24 Power Pack	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Support Plus UE728E	3 Anni, Support Plus 24 UE729E
	HP DC SAN Backbone Director	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Support Plus HA109A3*	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*

HW = Hardware SW = Software *Disponibili unicamente come HP Care Pack Enterprise






Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Installazione	Supporto	Servizi HP Care Pack raccomandati
	Cisco MDS 9124e Fabric Switch per HP c-Class BladeSystem	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 13x5 UF972E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h Supporto HW 24x7 UF973E
	Mcddata Blade SAN Switch 4Gb	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 anni, risposta entro 4 h, Supporto HW 13x5 UC008E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h Supporto HW 24x7 UC009E
Fibre Channel Brocade Switch	B Series 8 ports	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 U2088E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 U2089E
	B Series 16 ports	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 H4620E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 H4621E
	B series 32 ports	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 UA259E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UA260E
	B series 64 ports	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione HA114A1*	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 HA110A3*	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 HA104A3*
	B Series 16 ports Power Pack	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 anni, SupportPlus UA250E	3 Anni, Support Plus 24 UA252E
	B Series 32 ports Power Pack	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 anni, SupportPlus U5957E	3 Anni, Support Plus 24 U5958E
	B Series 64 ports Power Pack	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione HA114A1*	3 anni, SupportPlus HA109A3*	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*
	B Series 256 ports Power Pack	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	SAN Solution	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*
Fibre Channel Cisco Switch	MDS 9020 Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 UD570E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UD571E
	MDS 9120 Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 U9277E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 U9278E
	MDS 124e Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 UG017E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UG018E
	MDS 9140 Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 U9280E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 U9281E
	MDS 9216 Series Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 HA103A3*	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 HA104A3*
	MDS 9216i Series Fabric Switch	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione HA113A1*	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 HA103A3*	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 HA104A3*

HW = Hardware SW = Software

*Disponibili unicamente come HP Care Pack Enterprise



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Installazione	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Supporto	Servizi HP Care Pack raccomandati
Fibre Channel Cisco Switch	MDS 95xx Series	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	SAN Sol.	3 Anni, Support Plus 24 HA110A3*	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*
	MDS 9000 PA Adapter	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U5988E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 13x5 U9919E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 U9920E
HP ProLiant Storage Server High-end Level 	DL380 (Enterprise)	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e Startup U9521E	3 Anni, Support Plus 24 UC562E	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*
	DL585 G2	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e Startup U9521E	3 Anni, Support Plus 24 UF999E	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*
	NAS Cluster Kit	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione e Startup U9523E	3 Anni, Support Plus 24 UA285E	3 Anni, Proactive 24 HA111A3*
HP ProLiant Storage Server Low-end Level 	ProLiant ML110	1 anno, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UH161E	3 Anni, Support Plus 24 UH162E
	ProLiant ML350	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UE991E	3 Anni, Support Plus 24 UE992E
	ProLiant DL160	1 anno, sostituzione parti, entro giorno lav. succ. onsite	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UC555E	3 Anni, Support Plus 24 UC556E
	ProLiant DL320s	1 anno, entro giorno lav. succ., onsite + 2 anni sost. parti	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UF990E	3 Anni, Support Plus 24 UF991E
	ProLiant DL380 (Base, Standard O/S)	3 anni, entro giorno lav. succ. onsite	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UC561E	3 Anni, Support Plus 24 UC562E
	ProLiant DL380 (Ext. SCSI o Ext. SATA, Standard O/S)	3 anni, entro giorno lav. succ. onsite	Installazione U7986E	3 Anni, Support Plus UC573E	3 Anni, Support Plus 24 UC574E
	NAS Systems 	SB600c	1 anno, entro giorno lav. succ. on site, 3 anni sost. parti	Installazione UF285E	3 Anni, Support Plus UH082E
AiO400		1 anno, sost. parti, entro giorno lav. succ. on site	Installazione UF285E	3 Anni, Support Plus UE976E	3 Anni, Support Plus 24 UE977E
AiO600		3 anni, entro giorno lav. succ. on site, 3 anni sost. parti	Installazione UF285E	3 Anni, Support Plus UE984E	3 Anni, Support Plus 24 UE985E
AiO1200		1 anno, entro giorno lav. succ. on site, 3 anni sost. parti	Installazione UF285E	3 Anni, Support Plus UG008E	3 Anni, Support Plus 24 UG009E
Tape Drives Low-end		DAT24 - 40 - 72 DLT VS80 - 160 USB: DAT24 - 40 - 72	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U2090E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW H4616E

HW = Hardware SW = Software

*Disponibili unicamente come HP Care Pack Enterprise



Famiglia di prodotti	Serie	Garanzia Standard	Servizi HP Care Pack minimi consigliati Installazione	Supporto	Servizi HP Care Pack raccomandati
Tape Drives High-end	SDLT 320 - 600 Ultrium 215 - 230 - 232 460 - 448 - 920 - 960	3 anni, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U2090E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 H4622E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h, Supporto HW U6359E
Tape Array	1U Rack-mount Kit	3 anni, sostituzione parti, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U2090E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 UB137E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h, UB138E
	3U Rack-mount Kit	3 anni, sostituzione parti, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U2090E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 H4623E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h, U6368E
	3U Rack-mount Kit con 2 DLT/SDL o 1 LTO	3 anni, sostituzione parti, entro giorno lav. succ., on site	Installazione U2090E	3 Anni, Risposta entro 4h, Supporto HW 24x7 U6337E	3 Anni, Ripristino garantito entro 6h, U9285E
SWD Software	HP StorageWorks EVA/XP Business Copy, Continuous Access, Storage Essentials, Command View	1 anno, supporto SW 24x7 + 90 giorni Media esenti da difetti fisici	Installazione e startup HA124A1*	3 Anni, Supporto HW 24x7 HA107A3*	Servizi Implementativi HP (Data Replication, SAN Solution services, etc.)
HP SAN Assessment Service		HE807A1	Analisi e documentazione dello storage e della SAN attraverso un SW proprietario HP, analisi delle performance e suggerimenti per migliorare le prestazioni.		
HP SAN Implementation Service		HA124A1*	Implementazione personalizzata della Storage Area Network secondo gli standard di qualità certificati da HP.		

HW = Hardware SW = Software

*Disponibili unicamente come HP Care Pack Enterprise



Tabella di riferimento per i servizi HP Care Pack

Descrizione della copertura dei servizi HP Care Pack

Per alcuni server e prodotti storage, la copertura di CPU, dischi e altri importanti componenti interni ed esterni sarà disponibile se è stata configurata l'assistenza per tali componenti e se sono riportati nell'elenco delle attrezzature del contratto (se applicabile).

Caratteristiche del servizio	Assistenza solo hardware			Servizi combinati hardware e software			
	Ass. HW entro 4h, 13x5	Ass. HW entro 4h, 24x7	Ass. HW entro 6h CTR	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Orario di copertura							
13 ore x 5 giorni lavorativi, festività escluse	•			•			
24 ore x 7 giorni lavorativi, festività escluse		•	•		•	•	•
Intervento hardware on site							
4 ore, stesso giorno lavorativo	•	•		•	•	•	
Ripristino garantito entro 6 ore			•				•
Mobilizzazione immediata delle risorse			•				•
Supporto software							
2 ore				•	•	•	
Immediato							•
Caratteristiche servizio hardware							
Sostituzione parti e garanzia di completamento del lavoro	•	•	•	•	•	•	•
Gestione inventario parti							Avanzato
Verifica iniziale			•				
Raccolta informazioni sulla infrastruttura						•	•
Caratteristiche servizio software							
Supporto telefonico				•	•	•	•
Aggiornamenti nuove versioni di licenza				•	•	•	•
Aggiornamenti di documentazione e prodotti software				•	•	•	•

Caratteristiche del servizio	Assistenza solo hardware			Servizi combinati hardware e software			
	Ass. HW entro 4h, 13x5	Ass. HW entro 4h, 24x7	Ass. HW entro 6 h CTR	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Caratteristiche comuni hardware e software							
Numero telefonico dedicato							•
System Recovery Prioritario							•
Inoltro chiamata telefonico/Web & diagnostica remota	•	•	•	•	•	•	•
Escalation Management	•	•	•	•	•	•	Avanzato
Attività Proattive							
Account Support Plan						•	•
Operational & Technical Advice						•	
Business Collaboration Technical Advice							•
Support Planning & Reviews						Semestrale	Trimestrale
Support Activity-Review						Trimestrale	Trimestrale
OS Patch Analysis / HW Firmware Analysis						Semestrale	Trimestrale
Technical Services							
IT Infrastructure Library/IT Infrastructure Library (ITIL)							•
Level B Technical Services						Annuale	Semestrale
Availability Check-up							Annuale
System Health Check						Annuale	Trimestrale

Caratteristiche del servizio	Assistenza solo hardware			Servizi combinati hardware e software			
	Ass. HW entro 4h, 13x5	Ass. HW entro 4h, 24x7	Ass. HW entro 6 h CTR	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Team di Supporto							
Assigned Customer Support Team						•	•
Account Support Manager						•	•
Account Support Center Engineer							•
Mission Critical Engineer							•
Strumenti Internet e supporto remoto							
HP Service Essentials Remote Support Pack	•	•	•	•	•	•	Avanzato
Sistemi Operativi							
Microsoft®				•	•	•	•
Linux®				•	•	•	•
Unix® - HP-UX				•	•	•	•
OpenVMS				•	•	•	•

Link utili

Listino ufficiale www.hp.com/it/listino

HP Care Pack www.hp.com/it/carepack

Smart Portal www.hp.com/eur/smartportal

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed 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 aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento.

Rev. Novembre 2008

