



**COMUNITA' MONTANA  
VALSASSINA VALVARRONE VAL D'ESINO E RIVIERA**

**UNITÀ OPERATIVA N. 1 CONTABILITÀ SEGRETERIA**

**DETERMINAZIONE n. 195 del 05.06.2017**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO SERVIZIO MANUTENZIONE SERVER HP  
MOD.ML350 GEN8 – IMPEGNO DI SPESA - CIG Z311EE6154**

**IL RESPONSABILE DELL'UNITA' OPERATIVA**

PREMESSO che con determinazione n. 36 del 29.10.2013 si è provveduto tramite il MEPA CONSIP all'acquisto di n. 1 server HP Modello ML350 GEN8, affidandone la fornitura alla ditta TLM Service sas di Cortenova;

CONSIDERATO che il server HP del sistema informatico necessita di essere coperto da contratto di manutenzione hardware;

ESAMINATA l'offerta della società Concrete SRL con sede in via F.lli di Dio 2/c di Cernusco sul naviglio (MI) – codice fiscale 11980230152 – pervenuta in data 05.06.2017 prot. n. 5677, che quantifica in complessivi € 634,40= il servizio di assistenza hardware del Sserver HP Modello ML350 GEN8 per un anno;

RITENUTA la stessa adeguata e ritenuto di dover aderire assumendo il relativo impegno di spesa pari ad € 634,40=;

RILEVATO che l'art. 1 commi 502 e 503 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (c.d. Legge di Stabilità 2016) modifica l'art. 1 comma 450 della L. 296/2006 e l'art. 15 comma 13 lett. d) del D.L. 95/2012, introducendo di fatto l'obbligo per le amministrazioni di procedere ad acquisti di beni e servizi esclusivamente tramite strumenti telematici solo per importi compresi tra € 1.000,00= e la soglia comunitaria, esentando dalla procedura gli affidamenti al di sotto di € 1.000,00= a partire dal 1° gennaio 2016;

CONSIDERATO che in base all'art. 3 della Legge 136 del 13.08.2010 relativo alla tracciabilità dei pagamenti sul conto corrente dedicato è stato generato il numero CIG: Z311EE6154;

VISTO il D.Lgs. del 18.08.2000 n. 267;

VISTO il Regolamento di contabilità armonizzata, approvato con la delibera di Assemblea n. 39 del 12.12.2016, esecutiva

**DETERMINA**



1. Di procedere all'affidamento del servizio di manutenzione hardware per il server HP Modello ML350 GEN8 in dotazione alla Comunità Montana, per un anno con decorrenza dalla data odierna.
2. Di assumere impegno di spesa di € 634,40= a favore della Concrete SRL con sede in via F.lli di Dio 2/c di Cernusco sul naviglio (MI) – codice fiscale 11980230152.
3. Di imputare la spesa complessiva di € 634,40= al capitolo PEG n. 223 gestione competenza 2017 del Bilancio di Previsione finanziario 2017/2019.
4. Di dare atto che si provvederà alla liquidazione al ricevimento di fattura elettronica.
5. Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web dell'Ente ai sensi degli articoli 23 e 37 del D.Lgs. 33/2013.

Il presente atto viene sottoposto alle procedure di contabilità ed i controlli e riscontri amministrativi, contabili e fiscali, ai sensi dell'art.183 del D.Lgs.vo del 18.08.2000 n. 267 e dell'art. 26 del Regolamento di contabilità dell'Ente.

Il presente atto verrà comunicato alla Giunta Esecutiva.



IL RESPONSABILE DELL'UNITÀ OPERATIVA

Rag. Mariarita Coppo

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Coppo".



UNITÀ OPERATIVA N. 1 CONTABILITÀ SEGRETERIA

DETERMINAZIONE n. 195 del 05.06.2017

OGGETTO: AFFIDAMENTO SERVIZIO MANUTENZIONE SERVER HP  
MOD.ML350 GEN8 – IMPEGNO DI SPESA - CIG Z311EE6154

SERVIZIO FINANZIARIO E CONTABILE

Ai sensi dell'art. 49 e 147-bis del D. Lgs.vo del 18.08.2000 n. 267, si attesta la regolarità contabile dell'atto di cui in oggetto e la copertura finanziaria nello stesso prevista, per la quale sono stati prenotati impegni sui capitoli ivi indicati del P.E.G. del corrente esercizio.

Barzio, li 7 GIU. 2017



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line.

PUBBLICAZIONE

Il responsabile del servizio attesta che copia della presente determinazione è stata pubblicata all'albo pretorio on-line sul sito web di questa Comunità Montana accessibile al pubblico (art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009 n. 69) dal 12 GIU. 2017 e così per quindici giorni consecutivi.



IL RESPONSABILE

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line.



# concrete s.r.l.

Fornitore Certificato HP

Via F.lli di Dio 2/c - 20063 Cernusco sul Naviglio MI

P.Iva e C.F.: 11980230152

Offerta N° C1706191 del: 05/06/2017

Tel 02.9227.1770

Fax 02.899.50.165 - 02.9227.1753

e-mail: tradehp@concretesrl.it

www.concretesrl.it

sv

Indirizzo Installazione (se diverso)

Rag.Soc: \_\_\_\_\_  
Indirizzo: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_  
Contatto: \_\_\_\_\_  
Tel.: \_\_\_\_\_

Indirizzo Fatturazione Cod.Cliente: COM01519  
COMUNITA' MONTANA VALSASSINA  
VALVARRONE VAL D'ESINO E RIVIERA  
Att.ne FABIO BENEDETTI  
VIA FORNACE MERLO 2  
23816 BARZIO LC

Part. iva: 01409210133

Cod.Fisc: 01409210133

Riferimento ordine Cliente:

Art. Servizio Modello	Descrizione Servizio Prodotto	Prezzo	Qta	Prezzo Netto
1 U6VF0PE	1 anno On site NBD 9x5 FC (Allegato CF) sul prodotto, 646676-421 HP ProLiant ML350p Gen8 E5-2620 1P 8GB-R P420i Hot Numero di Serie: CZ233800BP	520,00	1	520,00

## Condizioni commerciali Offerta : C1706191

Totale Imponibile 520,00  
IVA Aliquota 22% 114,40  
Totale Offerta 634,40

Carta di credito: Carta Si - Master - Card - Visa

Scadenza: MMAA

Autorizzata da: \_\_\_\_\_

## Modalità di pagamento e Validità Offerta

- 1.- Pagamento a mezzo Bonifico bancario anticipato da versare sul Seguento Conto intestato a Concrete Srl: INTESA SANPAOLO Ag. di Cernusco S/N - IBAN: IT83 R 03069 32880 0298 4957 0107 - BIC/SWIFT: BCITITMM; con copia della contabile da allegare e spedire con la presente.
- 2.- Con carta di Credito dei tipi indicati nello specifico riquadro. (Split Payment)  
I prezzi hanno una validità di 15 giorni dalla data del presente documento.

## Note Cliente

BONIFICO BANCARIO 30 GIORNI RICEVIMENTO FATTEURA ELETTRONICA

**Accettazione del Contratto:** Il presente Contratto, composto dalle presenti Condizioni Commerciali, dalle Condizioni Generali e dagli allegati della Descrizione del Servizio, costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti in relazione alla fornitura del Servizio di cui al Contratto medesimo. Non saranno applicabili altri termini e condizioni, né sarà ritenuta valida alcuna variazione di detti termini e condizioni, se non autorizzata per iscritto e firmata da un rappresentante debitamente autorizzato da ciascuna delle parti contraenti.

Timbro e Firma. \_\_\_\_\_

## Accettazione Specifica:

Per approvazione specifica degli articoli 7. Limitazioni della responsabilità e risarcimenti  
8. Foro competente delle Condizioni Generali.

Timbro e Firma. \_\_\_\_\_



## Condizioni Generali di Vendita dei Servizi HP

Concrete Srl (di seguito "Concrete") è il gestore amministrativo e commerciale per Hewlett Packard Italiana srl e HP Itali Srl (di seguito "HP") per i servizi di assistenza hardware (di seguito il "Servizio" o i "Servizi") dei prodotti professionali, non coperti da garanzia. Le Condizioni Generali di Vendita dei Servizi HP (di seguito il "Contratto") sono dettagliate nei successivi paragrafi.

### 1. Servizi di assistenza:

HP fornirà i Servizi definiti nei corrispondenti allegati di descrizioni dei servizi (di seguito "Descrizione del Servizio") relativamente ai prodotti qualificati indicati nel presente Contratto (di seguito il "Prodotto"). I Servizi saranno forniti da HP o da un fornitore incaricato da HP. I Servizi saranno forniti da HP nel Paese nel quale o sono stati acquistati.

### 2. Prodotto qualificato:

Solo i Prodotti specificati nel presente Contratto hanno diritto alla copertura di cui al Contratto medesimo. Gli accessori HP interni acquistati con il Prodotto o successivamente all'acquisto del Prodotto rientrano nell'ambito di copertura del Servizio. Gli accessori per i quali l'assistenza specifica viene venduta separatamente non rientrano nell'ambito di copertura del Servizio.

- HP ha facoltà, senza alcun addebito aggiuntivo, di modificare il Prodotto per migliorarne il funzionamento, la manutenzione e l'affidabilità o per renderlo conforme ai requisiti di legge.
- HP non fornisce assistenza per prodotti e componenti non-HP.

### 3. Obblighi del Cliente:

- Il Cliente deve adoperarsi in ogni ragionevole modo per collaborare con HP nella risoluzione dei problemi in remoto, eseguendo test automatici o programmi di diagnostica, fornendo tutte le informazioni necessarie ed effettuando gli interventi di base richiesti da HP.
- Il Cliente è responsabile della compatibilità di prodotti, accessori e periferiche non assistiti con il Prodotto.
- Il Cliente è responsabile della sicurezza delle proprie informazioni interne e riservate e della messa a punto di una procedura esterna ai prodotti hardware per la ricostruzione di file, dati o programmi persi o danneggiati.
- Il Cliente deve informare HP qualora il Prodotto sia utilizzato in un ambiente che possa costituire una potenziale minaccia per la salute dei dipendenti HP o dei rappresentanti HP autorizzati. HP ha facoltà di richiedere al Cliente che la manutenzione del Prodotto sia effettuata sotto la supervisione di HP.

### 4. Limitazioni del Servizio:

- Il Servizio non include l'assistenza in attività di programmazione di applicazioni, rilevazione di errori di codifica, consulenza sulle prestazioni, reperimento di driver di periferiche o recupero dei dati.
- HP non fornirà l'assistenza al Prodotto qualora esso sia stato sottoposto a modifiche non autorizzate oppure qualora il Cliente non consenta ad HP di apportarvi modifiche necessarie o richieste dal produttore. Qualora HP stabilisca che il Servizio è reso più difficoltoso a causa di una periferica non qualificata collegata al o installata nel Prodotto, il Cliente sarà tenuto a rimuovere temporaneamente tale periferica a proprio rischio e spese per consentire ad HP la fornitura del Servizio. Qualora il Servizio sia reso più difficoltoso a causa di tali prodotti, HP addebiterà al Cliente il lavoro extra al prezzo standard di HP.
- Salvo quanto diversamente specificato nella Descrizione del Servizio, il Servizio non include la fornitura, la sostituzione e l'installazione da parte di HP di materiali di consumo parti sostituibili dall'utente, batterie e kit di manutenzione.
- HP non ha più l'obbligo di fornire il Servizio in caso di: (i) uso di supporti, forniture ed altri prodotti non certificati dal produttore; (ii) condizioni inadeguate del luogo o insufficiente manutenzione da parte del Cliente; (iii) negligenza, uso improprio, danni dovuti ad acqua o fuoco, disturbi elettrici, trasporto da parte del Cliente, interventi o modifiche ad opera di personale diverso dal personale HP o del rappresentante autorizzato, disastri naturali o altre cause fuori dal controllo di HP (cause di forza maggiore);
- Il Servizio, una volta registrato nei sistemi di gestione HP, non può essere trasferito né utilizzato in alcun modo per un sistema hardware diverso da quello per cui è stata effettuata la registrazione, anche se dello stesso tipo. Tale norma si applica anche in caso di furto o smarrimento del prodotto hardware al quale il servizio è stato abbinato durante la fase di registrazione.

### 5. Cessione:

Il presente Contratto può essere ceduto soltanto nell'ambito di un trasferimento valido della proprietà del Prodotto. La cessione dovrà essere sancita per iscritto, firmata dal Cliente e resa disponibile per l'ispezione da parte del personale HP. La cessione non sarà valida, se viola norme di esportazione statunitensi o locali.



**6. Recesso:**

HP ha facoltà di recedere dal presente Contratto in qualunque momento dandone comunicazione scritta qualora il Cliente manchi di ottemperare a qualsivoglia obbligo materiale di cui al presente Contratto o di rispettare qualsivoglia dei termini o condizioni del Contratto medesimo.

**7. Limitazioni della responsabilità e risarcimenti:**

Concrete srl, in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile di danni o ritardi nell'esecuzione del Servizio eseguito da HP.

HP non potrà essere ritenuta responsabile della ritardata o mancata prestazione dei Servizi per cause indipendenti da ogni ragionevole controllo di HP.

Qualora venga giudizialmente accertata una responsabilità di HP nei confronti del Cliente, la portata della responsabilità di HP sarà limitata, salvi i casi di dolo o colpa grave, ai seguenti casi: (i) lesioni personali o morte; (ii) danni diretti a immobili per ciascun evento o per una serie di eventi collegati fino ad un massimo di € 3 00.000 (euro trecentomila ); (iii) danni per i quali HP è responsabile indipendentemente da colpa (ad esempio, responsabilità da prodotto); (iv) danni derivanti dall'assenza di caratteristiche del Servizio espressamente garantite da HP ed altri danni diretti derivanti da interruzione colposa del Servizio, fino ad una somma totale massima pari a quella corrisposta dal Cliente a fronte del presente Contratto od altra somma maggiore eventualmente imposta dalla legislazione vigente. I RISARCIMENTI DI CUI AL PRESENTE CONTRATTO SONO DA RIFERIRSI SOLO ED ESCLUSIVAMENTE AL CLIENTE. SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE STABILITO DAL PRESENTE CONTRATTO, NON ESISTE ALCUN'ALTRA GARANZIA NE' IMPLICITA, NE' ESPlicita ED IN NESSUN CASO HP E LE SUE AFFILIATE, SUBAPPALTATORI O FORNITORI POTRANNO ESSERE RITENUTI RESPONSABILI DI DANNI DIRETTI, INDIRETTI, ACCIDENTALI, PARTICOLARI, CONSEGUENZIALI (INCLUSI I COSTI DI DOWNTIME ED IL MANCATO GUADAGNO, FATTURATO O BUSINESS, EFFETTIVI O PREVISTI), DI DANNI DERIVANTI DALL'UTILIZZO DI PRODOTTI O SERVIZI SOSTITUTIVI DA PARTE DEL CLIENTE, DI DANNI DERIVANTI DA PERDITA DI DATI O RIPRISTINO DEL SOFTWARE O DI ALTRI DANNI, SIANO ESSI DERIVANTI DA INADEMPIENZA CONTRATTUALE, NEGLIGENZA OD ALTRO. NULLA DI QUANTO STABILITO NEL PRESENTE CONTRATTO E' DA INTENDERSI CONTRARIO AL RISPETTO DEI DIRITTI DI LEGGE DEI CONSUMATORI, NE' E' DA INTENDERSI LIMITATA OD ESCLUSA ALCUNA RESPONSABILITA' NON LIMITABILE OD ESCLUDIBILE SECONDO LA LEGGE.

**8. Foro competente:** Il presente Contratto sarà regolato dalla legislazione vigente nel paese nel quale viene fornito il Servizio e qualsivoglia controversia insorta in relazione al presente Contratto verrà giudicata dal foro competente della località in cui HP ha la propria sede principale in quel Paese.

**9. Informativa sulla Tutela dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 D. lgs. 196/03, e successive modificazioni, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei comunicatici potranno essere utilizzati dalla nostra Società per uno o più trattamenti, sia manuali che informatizzati e, pertanto, inseriti in banche dati aziendali, aventi le seguenti finalità: esecuzione del contratto, rilevamento delle qualità dei servizi/necessità della clientela, iniziative promozionali e campagne pubblicitarie promosse dal Gruppo HP.

La comunicazione dei dati da parte Sua è facoltativa; tuttavia, il mancato conferimento può impedire l'esecuzione dei rapporti in essere o l'instaurazione di nuovi rapporti contrattuali e lo scambio di informazioni.

Per le stesse finalità sopra indicate, e comunque nel rispetto di tutte le normative in merito vigenti, i Suoi dati potranno essere comunicati ai subappaltatori e/o fornitori di HP, nonché alle altre società del Gruppo HP e relativi dipendenti e potranno essere trasferiti all'estero anche in alcuni Paesi - tra cui l'India e gli Stati Uniti - non appartenenti all'Unione Europea.

La informiamo che, in ogni caso, Le spettano i diritti previsti all'Art. 7 del D.lgs. 196/03 e, in particolare, il diritto a: essere informato sul trattamento dei dati che La riguardano; ottenere conferma dell'esistenza del relativo trattamento; ottenere l'aggiornamento dei dati, rettifiche, integrazione degli stessi; esercitare, nei casi e modi previsti, il diritto di opposizione.

L'elenco dei Responsabili del trattamento dei Suoi dati è costantemente aggiornato e può essere agevolmente e gratuitamente conosciuto chiedendolo alla nostra Società..

Il Titolare dei trattamenti è: Concrete S.r.l., Via F.lli di Dio, 2/C, - Cernusco sul Naviglio (MI) alla quale può rivolgerSi citando il riferimento "PRIVACY".

Acconsento al trattamento dei dati in vostro possesso con le modalità, finalità e caratteristiche di cui sopra.

## Allegato CF

### Descrizione Del Servizio

Il servizio di assistenza hardware onsite HP offre un'elevata qualità di supporto per i prodotti coperti dal servizio, migliorando l'uptime del hardware.

#### Caratteristiche principali del servizio

- o Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- o Assistenza hardware on site
- o Parti di ricambio e materiali inclusi
- o Supporto software di base e Gestione collaborativa delle chiamate per software non HP
- o Opzioni di livello di servizio con diverse finestre di copertura
- o Opzioni di livello di servizio con diversificati tempi di risposta onsite
- o Servizio continuo fino al ripristino del prodotto
- o Gestione dell'escalation
- o Accesso ad informazioni e servizi elettronici per il supporto
- o Opzioni di livello di servizio con trattenimento del materiale difettoso (solo per alcuni prodotti)
- o Opzioni di livello di servizio con tempi di ripristino garantiti

1. **Diagnosi dei problemi e assistenza in remoto:** I problemi relativi all'hardware coperto dal Servizio possono essere segnalati all'HP Response Centre via telefono, i numeri telefonici sono riportati nella tabella 2 Numeri telefonici del Response Center.  
Una volta che il Cliente ha inoltrato una richiesta di assistenza, HP lavorerà con il Cliente durante la finestra di copertura per isolare il problema hardware e risolverlo. Prima dell'assistenza onsite, HP può avviare ed effettuare diagnostica in remoto utilizzando i mezzi disponibili per facilitare la risoluzione del problema. Se necessario, l'assistenza on-site verrà fornita da un rappresentante autorizzato HP.
2. **Assistenza hardware onsite:** Per i difetti hardware che, a discrezione di HP, non possano essere risolti in modalità remota, un tecnico autorizzato HP fornirà assistenza tecnica onsite per i prodotti hardware coperti dal servizio al fine di ripristinarne il funzionamento. Per alcuni prodotti, HP può decidere a propria discrezione di sostituire i prodotti invece di ripararli. I prodotti sostitutivi sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti dal punto di vista funzionale. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.  
Una volta iniziato l'intervento di assistenza presso il Cliente, il tecnico autorizzato HP lo porterà avanti onsite o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. Il lavoro può essere momentaneamente sospeso nel caso in cui si rendano necessarie parti o risorse aggiuntive, ma riprenderà non appena saranno disponibili. Il servizio continuo fino al ripristino del prodotto, può non essere valido per l'assistenza onsite fornita per prodotti di largo consumo, desktop e portatili.  
La riparazione è da considerarsi completata quando HP verifica che il guasto hardware è stato riparato o che l'hardware è stato sostituito.
3. **Parti e Materiali:** HP fornirà le parti e i materiali supportati da HP necessari per garantire il funzionamento del Prodotto hardware coperto dal Servizio, incluse le parti e i materiali per i miglioramenti tecnici disponibili e consigliati. Le parti sostitutive sono nuove oppure offrono prestazioni equivalenti. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP. Ai Clienti che desiderassero conservare fisicamente i pezzi sostituiti verrà addebitato il prezzo di listino meno gli eventuali sconti sul prezzo del ricambio.  
I materiali di consumo e i kit di manutenzione non saranno forniti da questo Servizio.
4. **Supporto Software:** Su alcuni prodotti software non-HP che risiedono su apparecchiature hardware coperte dal servizio, HP fornirà le opzioni Supporto software di base e Gestione collaborativa delle chiamate come descritto di seguito. Il Supporto software di base su prodotti software non-HP si limita a quanto segue:  
HP cercherà di risolvere i problemi di questi prodotti applicando o chiedendo al Cliente di applicare le soluzioni che sono disponibili o note ad HP. Se il problema persiste, su richiesta del Cliente è possibile avviare la Gestione collaborativa delle chiamate.  
La Gestione collaborativa delle chiamate può essere fornita solo nei casi in cui il Cliente abbia stipulato contratti di assistenza idonei e validi con i fornitori e abbia intrapreso tutte le misure necessarie per permettere ad HP di inviare a suo nome richieste di assistenza al fornitore. HP contatterà il fornitore del software e gli fornirà le informazioni relative al problema del Cliente. A questo punto, sarà il fornitore del software indipendente ad avere la responsabilità di risolvere il problema del Cliente. Dopo che la richiesta di assistenza è stata trasferita al fornitore del software indipendente, sarà soggetta ai livelli di supporto previsti dal contratto stipulato tra il Cliente e il fornitore indipendente. Dopo aver coinvolto il fornitore del software, HP chiuderà la richiesta di assistenza HP, ma il Cliente potrà riattivarla, se necessario, facendo riferimento al numero di identificazione originario.  
Il Supporto software di base è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

Nota: \*Per un elenco di prodotti software non HP idonei al Supporto software di base e alla Gestione collaborativa delle chiamate, consultare il sito all'indirizzo [www.hp.com/go/collaborativesupport](http://www.hp.com/go/collaborativesupport).

5. **Finestra di copertura:** La finestra di copertura specifica le ore durante le quali i servizi descritti sono forniti onsite o in remoto. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il primo giorno successivo nel quale esiste una finestra di copertura per il Cliente.  
Le opzioni delle finestre di copertura disponibili per i prodotti che usufruiscono del servizio sono specificate nella tabella 1 Opzioni dei livelli di servizio.
6. **Tempo di intervento on site per assistenza hardware:** In caso di problemi su componenti hardware coperti dal servizio che non possono essere risolti in modalità remota, HP compirà tutti gli sforzi ragionevolmente possibili in termini commerciali per intervenire onsite rispettando il periodo di tempo specificato per la risposta onsite.  
Il tempo di intervento onsite si riferisce al periodo di tempo che incomincia a partire da quando la segnalazione è stata ricevuta e registrata da HP e termina quando il tecnico autorizzato HP, arriva presso la sede del Cliente o quando per l'evento riferito, HP ha stabilito che al momento non è necessario un intervento onsite. I tempi di intervento sono calcolati solo all'interno della finestra di copertura. Le opzioni dei tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono specificate nella tabella 1.
7. **Servizio continuo fino al ripristino del prodotto:** Una volta Iniziato l'intervento di assistenza presso il Cliente, il tecnico HP autorizzato lo porterà avanti onsite o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. Il lavoro può essere momentaneamente sospeso se si rendono necessarie parti o risorse aggiuntive, ma riprenderà non appena saranno disponibili.  
Il servizio continuo fino al ripristino del prodotto, può non essere valido per l'assistenza onsite fornita per prodotti desktop, portatili e di largo consumo. 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.
8. **Gestione dell'escalation:** HP ha definito delle procedure formali di escalation per facilitare la risoluzione dei problemi più complessi. Il servizio locale di assistenza HP coordina l'escalation del problema, coinvolgendo gli specialisti competenti all'interno di HP e/o presso terze parti selezionate.
9. **Decorrenza e Durata:** Al presente Contratto si applicano le seguenti condizioni particolari relativamente alla data di decorrenza del Servizio:
  - a) In caso di acquisto durante il periodo di garanzia del Prodotto o durante il periodo di validità di un servizio HP associato al prodotto, la decorrenza del Servizio sarà il giorno immediatamente successivo alla scadenza della garanzia o del servizio HP associato al Prodotto;
  - b) In caso di acquisto successivo alla data di scadenza del periodo di garanzia o del servizio HP associato al Prodotto, la decorrenza del Servizio sarà il giorno immediatamente successivo alla data di ordine del servizio. In tal caso la prima richiesta di supporto potrà essere effettuata non prima di 30 (trenta) giorni solari a partire dalla data di decorrenza del Servizio.
 La durata del presente contratto è specificata nella Condizioni Commerciali del Contratto.

**Tabella 1 Opzioni del livello di servizio:**

Le opzioni del livello di servizio scelte dal Cliente vengono specificate nelle Condizioni Commerciali del Contratto.

Opzione	Specifiche di fornitura
NBD 9x5 (Next Business Day)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finestra di copertura: orario e giorni lavorativi standard: 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.</li> <li>- Tempo di risposta onsite: HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali ad intervenire presso la sede del Cliente, il giorno lavorativo successivo alla registrazione della chiamata da parte di HP.</li> </ul> <p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo ed evase entro il giorno di copertura seguente.</p>
24x7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finestra di copertura: 24x7: Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, inclusi i giorni festivi.</li> <li>- Tempo di risposta onsite entro 4 ore: HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, ad intervenire onsite entro 4 ore. Un tecnico autorizzato HP arriva presso la sede del Cliente durante la finestra di copertura per iniziare il servizio di manutenzione hardware entro 4 ore dalla registrazione della chiamata da parte di HP.</li> </ul>
CTR	<p>Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica inclusi i giorni festivi. Per le criticità dell'hardware coperto da garanzia, HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, a ripristinare il funzionamento dell'hardware entro 6 ore dalla richiesta iniziale di assistenza ad HP.</p> <p>In caso di problemi critici su hardware coperto dal servizio che non può essere riparato da remoto,</p>

	<p>HP effettuerà ragionevoli sforzi commerciali per ripristinare l'hardware entro un periodo di tempo predefinito. In caso di problemi non critici, oppure su richiesta del Cliente, HP deciderà insieme al Cliente quando avviare l'attività di risoluzione.</p> <p>Sono definiti problemi critici: le interruzioni dell'ambiente di produzione o il suo deterioramento; danneggiamento/perdita di dati; problemi concernenti la sicurezza.</p> <p>Il tempo di ripristino si riferisce al periodo di tempo che incomincia dopo che la segnalazione iniziale è stata ricevuta e confermata da HP come critica. Il tempo di ripristino si conclude quando HP considera l'hardware riparato oppure quando la richiesta di servizio viene chiusa indicando che per il momento non si prevede l'intervento onsite.</p> <p>I tempi di ripristino garantiti vengono calcolati unicamente durante il periodo di copertura e possono essere protratti al giorno successivo in cui esiste copertura.</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 storage idonei, che è stato ripristinato l'accesso ai dati del Cliente. La verifica da parte di HP può essere effettuata tramite l'esecuzione di un autotest di accensione, diagnostica indipendente o verifica visiva del corretto funzionamento. 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 sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti dal punto di vista funzionale. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.</p> <p>Sono necessari 30 giorni dal momento dell'acquisto di questo servizio per predisporre ed eseguire le verifiche ed i processi necessari affinché il servizio con tempo di ripristino garantito sia effettivo. Durante questi 30 giorni e per altri 5 giorni lavorativi dopo la conclusione dell'audit, HP garantisce l'intervento on site entro 4 ore dalla chiamata.</p> <p>Livello di gravità</p>
--	---

**Tabella 2 Numeri telefonici del Response Center:**

N.Telefono	Finestra di copertura
02 3859 1212	Per tutte le richieste di servizio dalle 9 ore al giorno tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.
02 4527 9050	Per tutte le richieste di servizio che prevedono 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica inclusi i giorni festivi.

**Tabella 3 Caratteristiche Opzionali del Servizio:**

Non tutte le opzioni del servizio sono disponibili per tutti i prodotti. Le opzioni del servizio scelte dal Cliente vengono specificate nelle Condizioni Commerciali e Prezzi del Contratto.

Opzione	Specifiche di fornitura
DMR Trattenimento dei supporti difettosi	Per determinati prodotti, questa opzione del servizio consente al Cliente di trattenere i componenti difettosi dell'unità disco o SSD/Flash che non vuole cedere, a causa di dati personali contenuti nel disco ("unità disco o SSD/Flash") coperto dal servizio. Tutte le unità disco o SSD/Flash di un sistema coperto dal servizio devono rientrare nell'opzione di trattenimento dei supporti difettosi. In deroga alle disposizioni contenute nel presente documento, HP rinuncia al diritto di mantenere il possesso del disco rigido o unità SSD/Flash difettosi coperti da tale opzione
CDMR Trattenimento completo dei materiali difettosi	Oltre al trattenimento dei supporti difettosi (DMR), questo servizio include un'ulteriore opzione che consente di trattenere altri componenti che sono stati indicati da HP in grado di trattenere informazioni, come ad esempio i moduli di memoria. Tutti i componenti in grado di trattenere informazioni presenti in un sistema coperto dal servizio devono essere inclusi nell'opzione di trattenimento completo del materiale difettoso. I componenti che possono essere trattenuti in base a questa caratteristica del servizio sono descritti nel documento disponibile all'indirizzo <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>

# concrete s.r.l.

Fornitore Certificato HP

Via F.lli di Dio 2/c - 20063 Cernusco sul Naviglio MI  
P.Iva e C.F.: 11980230152

Indirizzo Installazione (se diverso)

Rag.Soc: \_\_\_\_\_  
Indirizzo: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_  
Contatto: \_\_\_\_\_  
Tel.: \_\_\_\_\_

Offerta N° C1706191 del: 05/06/2017

Tel 02.9227.1770

Fax 02.899.50.165 - 02.9227.1753

e-mail: tradehp@concretesri.it

www.concretesri.it

Indirizzo Fatturazione Cod.Cliente: COM01519 SV  
COMUNITA' MONTANA VALSASSINA  
VALVARRONE VAL D'ESINO E RIVIERA  
Att.ne FABIO BENEDETTI  
VIA FORNACE MERLO 2  
23816 BARZIO LC

Part. iva: 01409210133  
Cod.Fisc: 01409210133

Riferimento ordine Cliente:

Art.	Servizio Modello	Descrizione Servizio Prodotto	Prezzo	Qta	Prezzo Netto
1	U6VF0PE	1 anno On site NBD 9x5 FC (Allegato CF) sul prodotto, 646676-421 HP ProLiant ML350p Gen8 E5-2620 1P 8GB-R P420i Hot Numero di Serie: CZ233800BP	520,00	1	520,00

## Condizioni commerciali Offerta : C1706191

Totale Imponibile 520,00  
IVA Aliquota 22% 114,40  
Totale Offerta 634,40

Carta di credito: Carta SI - Master - Card - Visa

□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
Scadenza: MMAA			□□□□

Autorizzata da: \_\_\_\_\_

## Modalità di pagamento e Validità Offerta

- 1.- Pagamento a mezzo Bonifico bancario anticipato da versare sul Seguento Conto intestato a Concrete Srl: INTESA SANPAOLO Ag. di Cernusco S/N - IBAN: IT83 R 03069 32880 0298 4957 0107 - BIC/SWIFT: BCITITMM; con copia della contabile da allegare e spedire con la presente.
- 2.- Con carta di Credito dei tipi indicati nello specifico riquadro. (Split Payment)  
I prezzi hanno una validità di 15 giorni dalla data del presente documento.

## Note Cliente

**Accettazione del Contratto:** Il presente Contratto, composto dalle presenti Condizioni Commerciali, dalle Condizioni Generali e dagli allegati della Descrizione del Servizio, costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti in relazione alla fornitura del Servizio di cui al Contratto medesimo. Non saranno ritenuti applicabili altri termini e condizioni, né sarà ritenuta valida alcuna variazione di detti termini e condizioni, se non apportata per iscritto e firmata da un rappresentante debitamente autorizzato da ciascuna delle parti contraenti.

Timbro e Firma. \_\_\_\_\_

## Accettazione Specifica:

Per approvazione specifica degli articoli 7. Limitazioni della responsabilità e risarcimenti  
8. Foro competente delle Condizioni Generali.

Timbro e Firma. \_\_\_\_\_

119

## Condizioni Generali di Vendita dei Servizi HP

Concrete Srl (di seguito "Concrete") è il gestore amministrativo e commerciale per Hewlett Packard Italiana srl e HP Itali Srl (di seguito "HP") per i servizi di assistenza hardware (di seguito il "Servizio" o i "Servizi") dei prodotti professionali, non coperti da garanzia. Le Condizioni Generali di Vendita dei Servizi HP (di seguito il "Contratto") sono dettagliate nei successivi paragrafi.

### 1. Servizi di assistenza:

HP fornirà i Servizi definiti nei corrispondenti allegati di descrizioni dei servizi (di seguito "Descrizione del Servizio") relativamente ai prodotti qualificati indicati nel presente Contratto (di seguito il "Prodotto"). I Servizi saranno forniti da HP o da un fornitore incaricato da HP. I Servizi saranno forniti da HP nel Paese nel quale o sono stati acquistati.

### 2. Prodotto qualificato:

Solo i Prodotti specificati nel presente Contratto hanno diritto alla copertura di cui al Contratto medesimo. Gli accessori HP interni acquistati con il Prodotto o successivamente all'acquisto del Prodotto rientrano nell'ambito di copertura del Servizio. Gli accessori per i quali l'assistenza specifica viene venduta separatamente non rientrano nell'ambito di copertura del Servizio.

- HP ha facoltà, senza alcun addebito aggiuntivo, di modificare il Prodotto per migliorarne il funzionamento, la manutenzione e l'affidabilità o per renderlo conforme ai requisiti di legge.
- HP non fornisce assistenza per prodotti e componenti non-HP.

### 3. Obblighi del Cliente:

- Il Cliente deve adoperarsi in ogni ragionevole modo per collaborare con HP nella risoluzione dei problemi in remoto, eseguendo test automatici o programmi di diagnostica, fornendo tutte le informazioni necessarie ed effettuando gli interventi di base richiesti da HP.
- Il Cliente è responsabile della compatibilità di prodotti, accessori e periferiche non assistiti con il Prodotto.
- Il Cliente è responsabile della sicurezza delle proprie informazioni interne e riservate e della messa a punto di una procedura esterna ai prodotti hardware per la ricostruzione di file, dati o programmi persi o danneggiati.
- Il Cliente deve informare HP qualora il Prodotto sia utilizzato in un ambiente che possa costituire una potenziale minaccia per la salute dei dipendenti HP o dei rappresentanti HP autorizzati. HP ha facoltà di richiedere al Cliente che la manutenzione del Prodotto sia effettuata sotto la supervisione di HP.

### 4. Limitazioni del Servizio:

- Il Servizio non include l'assistenza in attività di programmazione di applicazioni, rilevazione di errori di codifica, consulenza sulle prestazioni, reperimento di driver di periferiche o recupero dei dati.
- HP non fornirà l'assistenza al Prodotto qualora esso sia stato sottoposto a modifiche non autorizzate oppure qualora il Cliente non consenta ad HP di apportarvi modifiche necessarie o richieste dal produttore. Qualora HP stabilisca che il Servizio è reso più difficoltoso a causa di una periferica non qualificata collegata al o installata nel Prodotto, il Cliente sarà tenuto a rimuovere temporaneamente tale periferica a proprio rischio e spese per consentire ad HP la fornitura del Servizio. Qualora il Servizio sia reso più difficoltoso a causa di tali prodotti, HP addebiterà al Cliente il lavoro extra al prezzo standard di HP.
- Salvo quanto diversamente specificato nella Descrizione del Servizio, il Servizio non include la fornitura, la sostituzione e l'installazione da parte di HP di materiali di consumo parti sostituibili dall'utente, batterie e kit di manutenzione.
- HP non ha più l'obbligo di fornire il Servizio in caso di: (i) uso di supporti, forniture ed altri prodotti non certificati dal produttore; (ii) condizioni inadeguate del luogo o insufficiente manutenzione da parte del Cliente; (iii) negligenza, uso improprio, danni dovuti ad acqua o fuoco, disturbi elettrici, trasporto da parte del Cliente, interventi o modifiche ad opera di personale diverso dal personale HP o del rappresentante autorizzato, disastri naturali o altre cause fuori dal controllo di HP (cause di forza maggiore);
- Il Servizio, una volta registrato nei sistemi di gestione HP, non può essere trasferito né utilizzato in alcun modo per un sistema hardware diverso da quello per cui è stata effettuata la registrazione, anche se dello stesso tipo. Tale norma si applica anche in caso di furto o smarrimento del prodotto hardware al quale il servizio è stato abbinato durante la fase di registrazione.

### 5. Cessione:

Il presente Contratto può essere ceduto soltanto nell'ambito di un trasferimento valido della proprietà del Prodotto. La cessione dovrà essere sancita per iscritto, firmata dal Cliente e resa disponibile per l'ispezione da parte del personale HP. La cessione non sarà valida, se viola norme di esportazione statunitensi o locali.

**6. Recesso:**

HP ha facoltà di recedere dal presente Contratto in qualunque momento dandone comunicazione scritta qualora il Cliente manchi di ottemperare a qualsivoglia obbligo materiale di cui al presente Contratto o di rispettare qualsivoglia dei termini o condizioni del Contratto medesimo.

**7. Limitazioni della responsabilità e risarcimenti:**

Concrete srl, in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile di danni o ritardi nell'esecuzione del Servizio eseguito da HP.

HP non potrà essere ritenuta responsabile della ritardata o mancata prestazione dei Servizi per cause indipendenti da ogni ragionevole controllo di HP.

Qualora venga giudizialmente accertata una responsabilità di HP nei confronti del Cliente, la portata della responsabilità di HP sarà limitata, salvi i casi di dolo o colpa grave, ai seguenti casi: (i) lesioni personali o morte; (ii) danni diretti a immobili per ciascun evento o per una serie di eventi collegati fino ad un massimo di € 3 00.000 (euro trecentomila ); (iii) danni per i quali HP è responsabile indipendentemente da colpa (ad esempio, responsabilità da prodotto); (iv) danni derivanti dall'assenza di caratteristiche del Servizio espressamente garantite da HP ed altri danni diretti derivanti da interruzione colposa del Servizio, fino ad una somma totale massima pari a quella corrisposta dal Cliente a fronte del presente Contratto od altra somma maggiore eventualmente imposta dalla legislazione vigente. I RISARCIMENTI DI CUI AL PRESENTE CONTRATTO SONO DA RIFERIRSI SOLO ED ESCLUSIVAMENTE AL CLIENTE. SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE STABILITO DAL PRESENTE CONTRATTO, NON ESISTE ALCUN'ALTRA GARANZIA NE' IMPLICITA, NE' ESPLICITA ED IN NESSUN CASO HP E LE SUE AFFILIATE, SUBAPPALTATORI O FORNITORI POTRANNO ESSERE RITENUTI RESPONSABILI DI DANNI DIRETTI, INDIRETTI, ACCIDENTALI, PARTICOLARI, CONSEGUENZIALI (INCLUSI I COSTI DI DOWNTIME ED IL MANCATO GUADAGNO, FATTURATO O BUSINESS, EFFETTIVI O PREVISTI), DI DANNI DERIVANTI DALL'UTILIZZO DI PRODOTTI O SERVIZI SOSTITUTIVI DA PARTE DEL CLIENTE, DI DANNI DERIVANTI DA PERDITA DI DATI O RIPRISTINO DEL SOFTWARE O DI ALTRI DANNI, SIANO ESSI DERIVANTI DA INADEMPIENZA CONTRATTUALE, NEGLIGENZA OD ALTRO. NULLA DI QUANTO STABILITO NEL PRESENTE CONTRATTO E' DA INTENDERSI CONTRARIO AL RISPETTO DEI DIRITTI DI LEGGE DEI CONSUMATORI, NE' E' DA INTENDERSI LIMITATA OD ESCLUSA ALCUNA RESPONSABILITA' NON LIMITABILE OD ESCLUDIBILE SECONDO LA LEGGE.

**8. Foro competente:** Il presente Contratto sarà regolato dalla legislazione vigente nel paese nel quale viene fornito il Servizio e qualsivoglia controversia insorta in relazione al presente Contratto verrà giudicata dal foro competente della località in cui HP ha la propria sede principale in quel Paese.

**9. Informativa sulla Tutela dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 D. lgs. 196/03, e successive modificazioni, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei comunicatici potranno essere utilizzati dalla nostra Società per uno o più trattamenti, sia manuali che informatizzati e, pertanto, inseriti in banche dati aziendali, aventi le seguenti finalità: esecuzione del contratto, rilevamento delle qualità dei servizi/necessità della clientela, iniziative promozionali e campagne pubblicitarie promosse dal Gruppo HP.

La comunicazione dei dati da parte Sua è facoltativa; tuttavia, il mancato conferimento può impedire l'esecuzione dei rapporti in essere o l'instaurazione di nuovi rapporti contrattuali e lo scambio di informazioni.

Per le stesse finalità sopra indicate, e comunque nel rispetto di tutte le normative in merito vigenti, i Suoi dati potranno essere comunicati ai subappaltatori e/o fornitori di HP, nonché alle altre società del Gruppo HP e relativi dipendenti e potranno essere trasferiti all'estero anche in alcuni Paesi - tra cui l'India e gli Stati Uniti - non appartenenti all'Unione Europea.

La informiamo che, in ogni caso, Le spettano i diritti previsti all'Art. 7 del D.lgs. 196/03 e, in particolare, il diritto a: essere informato sul trattamento dei dati che La riguardano; ottenere conferma dell'esistenza del relativo trattamento; ottenere l'aggiornamento dei dati, rettifiche, integrazione degli stessi; esercitare, nei casi e modi previsti, il diritto di opposizione.

L'elenco dei Responsabili del trattamento dei Suoi dati è costantemente aggiornato e può essere agevolmente e gratuitamente conosciuto chiedendolo alla nostra Società..

Il Titolare dei trattamenti è: Concrete S.r.l., Via F.lli di Dio, 2/C, - Cernusco sul Naviglio (MI) alla quale può rivolgerSi citando il riferimento "PRIVACY".

Acconto al trattamento dei dati in vostro possesso con le modalità, finalità e caratteristiche di cui sopra.

## Allegato CF

### Descrizione Del Servizio

Il servizio di assistenza hardware onsite HP offre un'elevata qualità di supporto per i prodotti coperti dal servizio, migliorando l'uptime del hardware.

#### Caratteristiche principali del servizio

- o Diagnosi dei problemi e assistenza da remoto
- o Assistenza hardware on site
- o Parti di ricambio e materiali inclusi
- o Supporto software di base e Gestione collaborativa delle chiamate per software non HP
- o Opzioni di livello di servizio con diverse finestre di copertura
- o Opzioni di livello di servizio con diversificati tempi di risposta onsite
- o Servizio continuo fino al ripristino del prodotto
- o Gestione dell'escalation
- o Accesso ad informazioni e servizi elettronici per il supporto
- o Opzioni di livello di servizio con trattenimento del materiale difettoso (solo per alcuni prodotti)
- o Opzioni di livello di servizio con tempi di ripristino garantiti

1. **Diagnosi dei problemi e assistenza in remoto:** I problemi relativi all'hardware coperto dal Servizio possono essere segnalati all'HP Response Centre via telefono, i numeri telefonici sono riportati nella tabella 2 Numeri telefonici del Response Center.

Una volta che il Cliente ha inoltrato una richiesta di assistenza, HP lavorerà con il Cliente durante la finestra di copertura per isolare il problema hardware e risolverlo. Prima dell'assistenza onsite, HP può avviare ed effettuare diagnostica in remoto utilizzando i mezzi disponibili per facilitare la risoluzione del problema. Se necessario, l'assistenza on-site verrà fornita da un rappresentante autorizzato HP.

2. **Assistenza hardware onsite:** Per i difetti hardware che, a discrezione di HP, non possano essere risolti in modalità remota, un tecnico autorizzato HP fornirà assistenza tecnica onsite per i prodotti hardware coperti dal servizio al fine di ripristinarne il funzionamento. Per alcuni prodotti, HP può decidere a propria discrezione di sostituire i prodotti invece di ripararli. I prodotti sostitutivi sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti dal punto di vista funzionale. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.

Una volta iniziato l'intervento di assistenza presso il Cliente, il tecnico autorizzato HP lo porterà avanti onsite o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. Il lavoro può essere momentaneamente sospeso nel caso in cui si rendano necessarie parti o risorse aggiuntive, ma riprenderà non appena saranno disponibili. Il servizio continuo fino al ripristino del prodotto, può non essere valido per l'assistenza onsite fornita per prodotti di largo consumo, desktop e portatili.

La riparazione è da considerarsi completata quando HP verifica che il guasto hardware è stato riparato o che l'hardware è stato sostituito.

3. **Parti e Materiali:** HP fornirà le parti e i materiali supportati da HP necessari per garantire il funzionamento del Prodotto hardware coperto dal Servizio, incluse le parti e i materiali per i miglioramenti tecnici disponibili e consigliati. Le parti sostitutive sono nuove oppure offrono prestazioni equivalenti. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP. Ai Clienti che desiderassero conservare fisicamente i pezzi sostituiti verrà addebitato il prezzo di listino meno gli eventuali sconti sul prezzo del ricambio.

I materiali di consumo e i kit di manutenzione non saranno forniti da questo Servizio.

4. **Supporto Software:** Su alcuni prodotti software non-HP che risiedono su apparecchiature hardware coperte dal servizio, HP fornirà le opzioni Supporto software di base e Gestione collaborativa delle chiamate come descritto di seguito. Il Supporto software di base su prodotti software non-HP si limita a quanto segue:

HP cercherà di risolvere i problemi di questi prodotti applicando o chiedendo al Cliente di applicare le soluzioni che sono disponibili o note ad HP. Se il problema persiste, su richiesta del Cliente è possibile avviare la Gestione collaborativa delle chiamate.

La Gestione collaborativa delle chiamate può essere fornita solo nei casi in cui il Cliente abbia stipulato contratti di assistenza idonei e validi con i fornitori e abbia intrapreso tutte le misure necessarie per permettere ad HP di inviare a suo nome richieste di assistenza al fornitore. HP contatterà il fornitore del software e gli fornirà le informazioni relative al problema del Cliente. A questo punto, sarà il fornitore del software indipendente ad avere la responsabilità di risolvere il problema del Cliente. Dopo che la richiesta di assistenza è stata trasferita al fornitore del software indipendente, sarà soggetta ai livelli di supporto previsti dal contratto stipulato tra il Cliente e il fornitore indipendente. Dopo aver coinvolto il fornitore del software, HP chiuderà la richiesta di assistenza HP, ma il Cliente potrà riattivarla, se necessario, facendo riferimento al numero di identificazione originario.

Il Supporto software di base è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.



Nota: \*Per un elenco di prodotti software non HP idonei al Supporto software di base e alla Gestione collaborativa delle chiamate, consultare il sito all'indirizzo [www.hp.com/go/collaborativesupport](http://www.hp.com/go/collaborativesupport).

5. **Finestra di copertura:** La finestra di copertura specifica le ore durante le quali i servizi descritti sono forniti onsite o in remoto. Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il primo giorno successivo nel quale esiste una finestra di copertura per il Cliente.  
Le opzioni delle finestre di copertura disponibili per i prodotti che usufruiscono del servizio sono specificate nella tabella 1 Opzioni dei livelli di servizio.
6. **Tempo di intervento on site per assistenza hardware:** In caso di problemi su componenti hardware coperti dal servizio che non possono essere risolti in modalità remota, HP compirà tutti gli sforzi ragionevolmente possibili in termini commerciali per intervenire onsite rispettando il periodo di tempo specificato per la risposta onsite.  
Il tempo di intervento onsite si riferisce al periodo di tempo che incomincia a partire da quando la segnalazione è stata ricevuta e registrata da HP e termina quando il tecnico autorizzato HP, arriva presso la sede del Cliente o quando per l'evento riferito, HP ha stabilito che al momento non è necessario un intervento onsite. I tempi di intervento sono calcolati solo all'interno della finestra di copertura. Le opzioni dei tempi di risposta disponibili per i prodotti idonei sono specificate nella tabella 1.
7. **Servizio continuo fino al ripristino del prodotto:** Una volta iniziato l'intervento di assistenza presso il Cliente, il tecnico HP autorizzato lo porterà avanti onsite o da remoto, a discrezione di HP, fino alla riparazione del prodotto. Il lavoro può essere momentaneamente sospeso se si rendono necessarie parti o risorse aggiuntive, ma riprenderà non appena saranno disponibili.  
Il servizio continuo fino al ripristino del prodotto, può non essere valido per l'assistenza onsite fornita per prodotti desktop, portatili e di largo consumo. 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.
8. **Gestione dell'escalation:** HP ha definito delle procedure formali di escalation per facilitare la risoluzione dei problemi più complessi. Il servizio locale di assistenza HP coordina l'escalation del problema, coinvolgendo gli specialisti competenti all'interno di HP e/o presso terze parti selezionate.
9. **Decorrenza e Durata:** Al presente Contratto si applicano le seguenti condizioni particolari relativamente alla data di decorrenza del Servizio:
  - a) In caso di acquisto durante il periodo di garanzia del Prodotto o durante il periodo di validità di un servizio HP associato al prodotto, la decorrenza del Servizio sarà il giorno immediatamente successivo alla scadenza della garanzia o del servizio HP associato al Prodotto;
  - b) In caso di acquisto successivo alla data di scadenza del periodo di garanzia o del servizio HP associato al Prodotto, la decorrenza del Servizio sarà il giorno immediatamente successivo alla data di ordine del servizio. In tal caso la prima richiesta di supporto potrà essere effettuata non prima di 30 (trenta) giorni solari a partire dalla data di decorrenza del Servizio.
 La durata del presente contratto è specificata nella Condizioni Commerciali del Contratto.

**Tabella 1 Opzioni del livello di servizio:**

Le opzioni del livello di servizio scelte dal Cliente vengono specificate nelle Condizioni Commerciali del Contratto.

Opzione	Specifiche di fornitura
NBD 9x5 (Next Business Day)	<p>- Finestra di copertura: orario e giorni lavorativi standard: 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.</p> <p>- Tempo di risposta onsite: HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali ad intervenire presso la sede del Cliente, il giorno lavorativo successivo alla registrazione della chiamata da parte di HP.</p> <p>Le richieste di assistenza ricevute al di fuori della finestra di copertura saranno registrate il giorno di copertura successivo ed evase entro il giorno di copertura seguente.</p>
24x7	<p>- Finestra di copertura: 24x7: il servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, inclusi i giorni festivi.</p> <p>- Tempo di risposta onsite entro 4 ore: HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, ad intervenire onsite entro 4 ore. Un tecnico autorizzato HP arriva presso la sede del Cliente durante la finestra di copertura per iniziare il servizio di manutenzione hardware entro 4 ore dalla registrazione della chiamata da parte di HP.</p>
CTR	<p>Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica inclusi i giorni festivi. Per le criticità dell'hardware coperto da garanzia, HP si impegna, per quanto ragionevolmente possibile in termini commerciali, a ripristinare il funzionamento dell'hardware entro 6 ore dalla richiesta iniziale di assistenza ad HP.</p> <p>In caso di problemi critici su hardware coperto dal servizio che non può essere riparato da remoto,</p>

	<p>HP effettuerà ragionevoli sforzi commerciali per ripristinare l'hardware entro un periodo di tempo predefinito. In caso di problemi non critici, oppure su richiesta del Cliente, HP deciderà insieme al Cliente quando avviare l'attività di risoluzione.</p> <p>Sono definiti problemi critici: le interruzioni dell'ambiente di produzione o il suo deterioramento; danneggiamento/perdita di dati; problemi concernenti la sicurezza.</p> <p>Il tempo di ripristino si riferisce al periodo di tempo che incomincia dopo che la segnalazione iniziale è stata ricevuta e confermata da HP come critica. Il tempo di ripristino si conclude quando HP considera l'hardware riparato oppure quando la richiesta di servizio viene chiusa indicando che per il momento non si prevede l'intervento onsite.</p> <p>I tempi di ripristino garantiti vengono calcolati unicamente durante il periodo di copertura e possono essere protratti al giorno successivo in cui esiste copertura.</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 storage idonei, che è stato ripristinato l'accesso ai dati del Cliente. La verifica da parte di HP può essere effettuata tramite l'esecuzione di un autotest di accensione, diagnostica indipendente o verifica visiva del corretto funzionamento. 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 sono nuovi oppure offrono prestazioni equivalenti dal punto di vista funzionale. I prodotti sostituiti diventano proprietà di HP.</p> <p>Sono necessari 30 giorni dal momento dell'acquisto di questo servizio per predisporre ed eseguire le verifiche ed i processi necessari affinché il servizio con tempo di ripristino garantito sia effettivo. Durante questi 30 giorni e per altri 5 giorni lavorativi dopo la conclusione dell'audit, HP garantisce l'intervento on site entro 4 ore dalla chiamata.</p> <p>Livello di gravità</p>
--	---

**Tabella 2 Numeri telefonici del Responce Center:**

N.Telefono	Finestra di copertura
02 3859 1212	Per tutte le richieste di servizio dalle 9 ore al giorno tra le 8:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.
02 4527 9050	Per tutte le richieste di servizio che prevedono 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica inclusi i giorni festivi.

**Tabella 3 Caratteristiche Opzionali del Servizio:**

Non tutte le opzioni del servizio sono disponibili per tutti i prodotti. Le opzioni del servizio scelte dal Cliente vengono specificate nelle Condizioni Commerciali e Prezzi del Contratto.

Opzione	Specifiche di fornitura
DMR Trattenimento dei supporti difettosi	Per determinati prodotti, questa opzione del servizio consente al Cliente di trattenere i componenti difettosi dell'unità disco o SSD/Flash che non vuole cedere, a causa di dati personali contenuti nel disco ("unità disco o SSD/Flash") coperto dal servizio. Tutte le unità disco o SSD/Flash di un sistema coperto dal servizio devono rientrare nell'opzione di trattenimento dei supporti difettosi. In deroga alle disposizioni contenute nel presente documento, HP rinuncia al diritto di mantenere il possesso del disco rigido o unità SSD/Flash difettosi coperti da tale opzione
CDMR Trattenimento completo dei materiali difettosi	Oltre al trattenimento dei supporti difettosi (DMR), questo servizio include un'ulteriore opzione che consente di trattenere altri componenti che sono stati indicati da HP in grado di trattenere informazioni, come ad esempio i moduli di memoria. Tutti i componenti in grado di trattenere informazioni presenti in un sistema coperto dal servizio devono essere inclusi nell'opzione di trattenimento completo del materiale difettoso. I componenti che possono essere trattenuti in base a questa caratteristica del servizio sono descritti nel documento disponibile all'indirizzo <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>