

HP:n tuki asiakkaan toimitilojen ulkopuolella -tuotekortti

Tuotekortti koskee HP:n tukea asiakkaan toimitilojen ulkopuolella, noutoa ja palautusta ja palautusta huoltopisteeseen

Lisätukea edulliseen hintaan

HP:n tuella asiakkaan toimitilojen ulkopuolella saat varmasti laadukasta etävianmäärittystä useimpiin tietokoneongelmiin, kun tarvitset lisätukea mutta budjetti on tiukka.¹ Palauta työntekijöiden tuottavuus käteväällä IT-etätuella, joka pyrkii ratkaisemaan laiteongelmat 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla.² Monimutkaisempien ongelmien tapauksessa vie tai lähetä laitteesi HP-asiantuntijapalveluun korjausta varten.

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmäärittäminen ja tuki etäpalveluna
- Korjaus HP:n valtuuttamissa huoltoliikkeissä (sisältää vaihto-osat ja työn)
- Toimivan yksikön palautus
- Laitteohjelmistopäivitykset tietyille tuotteille

Palvelun edut

- Laadukas rikkoutuneiden laitteiden korjaus
- Edullinen hinta

Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

HP:n tuki asiakkaan toimitilojen ulkopuolella tarjoaa korkealaatuisen korjaustuen huoltoliikkeessä sekä etätuen palvelun kattamiin laitteistoihin. Palvelu sisältää korjauksen tai vaihdon asiakkaan toimitilojen ulkopuolella, mukaan lukien materiaalit, osat, työ ja palautuskustannukset. HP:n tuki asiakkaan toimitilojen ulkopuolella voidaan tarjota HP:n nimeämän kuriirin kautta, joka noutaa korjattavan laitteen ja palauttaa sen sitten asiakkaalle kuriirilla ongelman ratkaisun jälkeen, tai HP toimittaa asiakkaalle lähetysdokumentin ja asiakas lähettää laitteen HP:lle ja HP palauttaa laitteen asiakkaan tiloihin ongelman ratkaisun jälkeen.

HP tarjoaa useita alla kuvattuja palvelutasoja, joissa on erilaiset toimitusvaihtoehdot HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen.

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Paras tapa ottaa yhteyttä HP:hen on luoda tapaus sähköisesti osoitteessa <https://support.hp.com/>. Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut tapauksen, HP aloittaa laitteisto-ongelman eristämisen, vianmäärittelyn ja ratkaisemisen. HP tekee etävianmäärittystä sopimustuotteisiin sähköisen etätuen avulla tai käyttämällä muita keinoja, joilla edistetään etäratkaisun toteuttamista. HP tarjoaa palvelun saatavuusajoina etätukea sellaisten laiteohjelmistojen ja varaosien asentamisessa, joiden asennuksen asiakas voi hoitaa itse (CSR).

Palvelun kattamiin laitteistoihin liittyvät tapaukset voidaan ilmoittaa vuorokauden ympäri HP:n erikoistuneille edustajille verkkosivuston kautta (käy osoitteessa <https://support.hp.com>, valitse Yritystuki-välilehti ja valitse Luo uusi tapaus). Asiakkaat voivat myös hallita tapauksiaan kyseisessä osoitteessa. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä

HP:hen puhelimitse tai chatissa luotuihin tapauksiin liittyen asiakaspalveluaikoina. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voivat soittaa HP:n asiakastukikeskukseen maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00 paikallista aikaa, pois lukien loma-ajat. Pidennetty puhelintuki voi olla saatavilla.³ Asiakkaat, jotka ottavat yhteyttä HP:hen suoraan puhelimitse tai chatin kautta, saavat yhteyden edustajiin, jotka aloittavat keräämällä vaaditut hallinnolliset tiedot asiakkaiden tunnistamiseksi ja heidän oikeutensa palveluun todentamiseksi.

Tämä vaihtoehtoinen keino voi kestää kauemmin ja vaatia enemmän vaivaa kuin tukipyyntöjen tekeminen HP:n tukisivuston kautta, mitä suosittelemme vahvasti. HP vahvistaa palvelupyynnön rekisteröimällä tapauksen, antamalla sille tapaustunnuksen ja ilmoittamalla kyseisen tapaustunnuksen sinulle. HP varaa oikeuden määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.

SÄHKÖISTEN TUKITIETOJEN JA -PALVELUIDEN KÄYTTÖ

Osana tätä palvelua HP antaa käyttöoikeuden tiettyihin kaupallisiin sähköisiin ja verkkotyökaluihin. Asiakas saa käyttöönsä seuraavaa:

- Tiettyt toiminnot, jotka ovat vain rekisteröityneiden käyttäjien käytettävissä, kuten laitteistojen palveluilmoitusten tilaaminen sekä osallistuminen keskustelupalstoille, joilla ongelmia voi ratkaista ja parhaita käytäntöjä jakaa muiden rekisteröityneiden käyttäjien kanssa.
- Teknisten tukiasiakirjojen laajennettu verkkopohjainen haku, joka nopeuttaa ongelmien ratkaisemista.
- Salanasuojatut HP:n omistuksessa olevat palvelun diagnostiikkatyökalut.
- Verkkopohjainen työkalu (käy osoitteessa <https://support.hp.com> ja valitse Yritystuki-välilehti) kysymysten lähettämiseksi suoraan HP:lle. Tämä työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmat nopeasti esikarsintaprosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön asiantuntevalle taholle. Sen avulla voi myös katsoa kunkin lähetetyn tuki- tai palvelupyynnön tilan ja tehdä lisätoimia.
- HP:n ja muiden tahojen isännöimät tietämyskannat tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastauksien etsimiseen ja osallistumiseen tukifoorumeiden keskusteluihin. Muiden tahojen käyttöoikeusrajoitukset saattavat rajoittaa tätä palvelua.

HUOLTOLIIKKEEN TUKI JA MATERIAALIT

Jos ongelmaa ei HP:n arvion mukaan voida ratkaista etätuen kautta, HP pyytää asiakasta palauttamaan laitteiston HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen tai HP noutaa laitteen asiakkaan tiloista riippuen siitä, onko palvelu saatavilla asiakkaan sijainnissa. HP tarjoaa teknistä tukea asiakkaan toimitilojen ulkopuolella. HP tarjoaa HP:n tukemia osia ja materiaaleja, jotka ovat tarpeen tuetun laitteiston saamiseen toimintakuntoon. HP voi omalla päätöksellään päättää vaihtaa kyseiset laitteistot. Vaihto-osat ja -tuotteet ovat uusia tai vastaavat toiminnoiltaan ja suorituskyvyltään uusia. Vaihdeavista osista ja tuotteista tulee HP:n omaisuutta.

HP:n laiteohjelmistopäivitykset ovat asiakkaan saatavilla, mikäli voimassa oleva sopimus sisältää pääsyn näihin päivityksiin. Osana tätä palvelua asiakkaalla on oikeus ladata, asentaa ja käyttää sopimuksen kattamien tuotteiden laiteohjelmistopäivityksiä HP:n nykyisten vakiomyyntiehtojen lisenssirajoitusten mukaisesti. HP saattaa toimittaa, asentaa tai auttaa laiteohjelmistopäivitysten asentamisessa huoltoliikkeessä annettavan laitteistotuen yhteydessä, jos asiakkaalla on voimassa oleva lisenssi asiaan liittyviin ohjelmistopäivityksiin.

Sinulla on oltava asianmukaiset käyttöoikeudet mahdollisiin laiteohjelmistoihin, jotka kuuluvat näiden palvelujen piiriin. HP voi vaatia palvelutasoanalyysin palvelun kattamista tuotteista. Mikäli näin on, HP:n valtuutettu edustaja ottaa sinuun yhteyttä ja sopii kanssasi palvelutasoanalyysin tekemisestä. Tämän analyysin aikana HP kerää oleelliset järjestelmän konfigurointitiedot, joiden avulla HP:n ratkaisuinsooritit tutkivat ja etsivät mahdollisia tulevia laitteisto-ongelmia aiheuttavia vikoja ja suorittavat korjaukset mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Palvelutasoanalyysi saatetaan suorittaa etäyhteydellä, etätyökaluilla tai puhelimitse, mikä on täysin HP:n harkinnan varassa.

ESKALOINNIN HALLINTA

HP on laatinut viralliset eskaloititoimenpiteet helpottamaan monimutkaisten ongelmien ratkaisemista. Paikallinen HP-johto koordinoi ongelman eskaloinnin ja pyytää asiaankuuluvia HP-ammattilaisia ja/tai valikoituja muita tahoja auttamaan sen ratkaisemisessa.

TYÖN VALMISTUMINEN

Korjausten katsotaan valmistuneen, kun HP vahvistaa, että laitteisto-ongelma on korjattu tai laitteisto on korvattu uudella. HP ei ole vastuussa kadonneista tiedoista; asiakas on vastuussa asianmukaisten varmuuskopiointimenettelyjen toteuttamisesta. HP:n vahvistus voidaan saada käynnistyksen aikaisen itsetestauksen läpäisyllä, erillisellä diagnostiikalla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta silmämääräisesti. HP päättää oman harkintansa mukaan, paljonko laitteiston korjauksen vahvistamiseen tarvitaan testausta.

TOIMITUS HP:N HUOLTOLIIKKEESEEN

Asiakkaan sijainnin perusteella saatavan palvelusopimuksen tason mukaan HP voi tarjota eri toimitusvaihtoehtoja viallisen tuotteen lähettämiseksi HP:n huoltoliikkeeseen:

- HP:n noutopalvelu: HP:n valtuuttama kuriiri noutaa viallisen yksikön asiakkaan sijainnista, jos se on palvelun tarjonta-alueella.³
- Asiakkaan tekemä toimitus: Asiakas on vastuussa viallisen tuotteen pakkaamisesta ja lähetyksestä tai toimituksesta HP:n huoltoliikkeeseen.

PALAUTUSPALVELU

HP tarjoaa palautuspalvelun, joka sisältää viallisen tuotteen korjauksen tai vaihdon ja palautuksen, mukaan lukien kaikki osat, työ ja rahti.

Kattavuus

Tämän palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit, kuten muisti ja optiset asemat. Tämä kattaa tietokoneen alkuperäispakkauksessa mukana tulleet HP-merkkiset lisävarusteet, kuten langallinen hiiri, langallinen näppäimistö tai virtalähde. HP Care Pack -palvelut, joiden kattavuudessa on tämä rajoitus, eivät kata ulkoisia HP-näyttöjä. All-in-one-laitteet sisältävät näytön, sillä se ei ole erillinen ulkoinen näyttö. Esimerkiksi toinen All-in-One-laitteeseen liitetty näyttö ei kuitenkaan kuuluisi tämän HP Care Pack -sopimuksen piiriin.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta, irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan toimesta vaihdettavissa olevat akut, tablettitietokoneen kynät ja muut tarvikkeet sekä käyttäjien ylläpito ja muut kuin HP:n laitteet, eivät kuulu tämän palvelun piiriin. HP:n kannettavien yritystietokoneiden akkuongelmat (lukuun ottamatta säännöllisestä käytöstä johtuvaa latauskapasiteetin heikkenemistä) kuuluvat palvelun piiriin HP-laitteiston takuuajan puitteissa tai enintään kolme vuotta, jos laitteistolle on rekisteröity Care Pack -tuki. Akkujen vaihtoa varten on mahdollista hankkia lisäksi erillinen Battery Replacement Care Pack -tukipaketti, joka kattaa varaosat heikkenneen latauskapasiteetin tapauksessa.

Vaihto-osat ja käytöstä poistetut osat saattavat vaatia päivitystä. HP pyrkii suosittelemaan vaihto-osia. Kaikissa maissa ei ole tarjolla kaikkia varaosia johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.

ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

HP pidättää oikeuden peruuttaa palvelusopimuksen, jos tarkastuksen kriittisiä ehdotuksia ei noudateta tai tarkastusta suoriteta määritetyn ajan kuluessa, paitsi jos viive johtuu HP:stä.

HP suosittelee vahvasti, että asiakas asentaa ja käyttää soveltuvaa HP-etätukipalvelua ja tietoturvallista yhteyttä HP:n kanssa, jotta palvelu on toteutettavissa. Jos asianmukaista HP:n etätukiratkaisua ei ole otettu käyttöön, HP ei välttämättä pysty tarjoamaan palvelua määritetyllä tavalla, eikä sillä ole velvollisuutta tehdä niin.

Mikäli asiakas ei noudata määriteltyjä alla kuvattuja vastuitaan, HP:llä tai HP:n valtuuttamalla palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta toimittaa palvelua kuvattujen tietojen mukaisesti.

Asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan täytyy rekisteröidä tuettava laitteisto 10 päivän kuluessa palvelun ostamisesta käyttämällä Care Packin mukana toimitettuja tai HP:n sähköpostitse lähettämiä rekisteröintiohjeita tai muita HP:n neuvomia tapoja. Ellei tuotekortissa muuta määritetä, HP ei toimita HP Care Pack -tukipalveluita laitteistoille, jotka on siirretty ostomaan ulkopuolelle.

Asiakkaan täytyy tukea HP:n pyrkimyksiä ratkaista ongelma etäpalveluna HP:n pyytäessä. Asiakkaan tulee toimia seuraavasti:

- Antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee etätuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuustason selvittämiseen.
- Suorittaa itse testejä sekä asentaa ja käyttää muita diagnostiikkatyökaluja ja -ohjelmia. HP voi vaatia, että asiakas sisällyttää lähetykseen tulosteen aiemmin tehdyistä itsetestaustuloksista yhdessä viallisen tuotteen kanssa.
- Suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia.

Asiakkaan tulee varmistaa, että tuote on pakattu asianmukaisesti ja valmisteltu noutoa tai valittua toimitus- tai lähetystapaa varten HP:n valtuutetulle huoltoliikkeelle.

On asiakkaan vastuulla poistaa kaikki henkilökohtaiset ja/tai luottamukselliset tiedot viallisesta tuotteesta, ennen kuin se palautetaan HP:n nimettyyn toimipaikkaan korjausta tai vaihtoa varten; HP ei ole vastuussa palautetun tuotteen sisältämistä tiedoista.

PALVELUN RAJOITUKSET

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, asiakkaan toimitilojen ulkopuolella tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Muihin palvelun tarjontamenetelmiin saattaa sisältyä asiakkaan vaihdettavissa olevien osien, kuten näppäimistöjen, hiirien ja jos asiakkaan kanssa on näin sovittu, muiden asiakkaan itse asentamien CSR-huolto-osien, tai kokonaisten korvaavien tuotteiden toimittaminen kuriirin kautta. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla asiakastuki tarjotaan tehokkaasti ja ajoissa.

Jos ongelmaa ei HP:n arvion mukaan voida ratkaista etätuen kautta, HP pyytää asiakasta palauttamaan laitteiston HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen tai HP noutaa laitteen asiakkaan tiloista riippuen siitä, onko palvelu saatavilla asiakkaan sijainnissa.

HP ESSENTIAL SUPPORT -TUEN POIKKEUKSET

Seuraavat toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki.
- Yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n toimittamaa järjestelmäkorjausta, korjausta, korjaustiedostoa tai muutosta ei pystytty asentamaan.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia ei noudatettu.
- Palvelut, joita tarvitaan tuotteen sopimattoman käsittelyn tai käytön takia.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska laitteiston, laiteohjelmiston tai ohjelmiston asennusta, korjausta, ylläpitoa tai muokkausta on yrittänyt muu kuin HP:n edustaja.
- Käyttäjien ennalta ehkäisevä ylläpito.

TUETTU MAKSIMIKÄYTTÖIKÄ/MAKSIMIKÄYTTÖ

Tämä palvelu ei tarjoa, korjaa tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat saavuttaneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tuotekorteissa kuvatut maksimikäyttöiän ja/tai maksimikäytön rajoitukset.

Valinnaiset lisäominaisuudet kattavuuden laajentamiseksi

Lisää tukipalveluun mukautettuja vaihtoehtoja, jotka mahdollistavat työn suorittamisen missä tahansa.

VAHINKOSUOJAPALVELU

Saat laitteet korjattua tai vaihdettua, kun tapahtuu odottamattomia vahinkoja esimerkiksi laitteen pudotessa, nesteen läikkyessä ja virtapiikkien myötä tietokoneen tavallisessa käytössä, lisäpalveluna saatavalla vahinkosuojapalvelulla.^{3,4} Lisätietoja vahinkosuojapalveluominaisuudesta ja sen poikkeuksista löytyy [Vahinkosuojapalvelun tuotekortista](#).

AKUN VAIHTO

Akunvaihtopalvelu tarjoaa kaksi kätevää tapaa vaihtaa vialliset akut – vaihdon asiakkaan toimitilojen ulkopuolella ja asiakkaan tiloissa.⁴ Kukin vaihtoehto sisältää yhden vaihtoakun, jos alkuperäisen ostetun akun vika johtuu materiaali- tai valmistusvirheestä tai sen latauskapasiteetti on pudonnut alle 50 prosenttiin. Akunvaihtopalvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu [Akun vaihdon tuotekortissa](#).

VIALLISEN TALLENNUSVÄLINEEN TIETOJEN SÄILYTYS

Lisää viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä. Se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat väärin käsiin.^{3,4,5} Tämä lisäpalvelu auttaa säilyttämään viallisten kiintolevyjen tai SSD-/flash-asemien tiedot, joista et halua luopua, koska ne saattavat sisältää arkaluontoisia tietoja. Kaikkien ehdot täyttävien asemien sopimuksen kattamassa tuotteessa on kuuluttava viallisen tallennusvälineen tietojen säilytykseen. Viallisen tallennusvälineen tietojen säilytyspalvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu [Viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys -tuotekortissa](#).

LAITTEIDEN KÄYTTÖIÄN PIDENNYS

Optimoi IT-investoinnit ja pienennä hiilijalanjälkeäsi maksimoimalla olemassa olevien laitteiden käyttöikä HP:n laitteiden käyttöiän pidennyspalvelulla.⁶ Päivitä turvallisesti suorituskykyä ja ratkaise vanhojen tietokoneiden ongelmia, jotka useimmin vaikuttavat työntekijöiden ja IT-tiimin tuottavuuteen. Laitteiden käyttöiän pidennyspalvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu [Laitteiden käyttöiän pidennys -tuotekortissa](#).

PERIPHERAL CARE PACK -TUKIPAKETTI

Lisää tuki jopa 6:lle tietokoneeseesi liitetyle oheislaitteelle saadaksesi täyden tuen tuottavuutta lisääville työkaluillesi.^{4,7} Jos olet ostanut HP Peripheral Care Pack -palvelun, oheislaittepalvelut kattavat tämän palvelun perusyksikön sekä 6 perusyksikköön liitettyä HP:n tukemaa oheislaitetta sisältäen esimerkiksi enintään 2 ulkoista näyttöä, telakkaa, langattoman hiiren, langattoman näppäimistön ja HP-kuulokkeet. Jotta Peripheral Care Pack kattaa oheislaitteen, se on ostettava samaan aikaan perustietokoneen kanssa.

Käyttöehdot ovat voimassa

Katso Care Pack -palvelun kaikki [käyttöehdot](#).

Lisätietoja

HP-palveluista saat, kun otat yhteyttä myyntiedustajiimme tai jälleenmyyjiin ympäri maailman tai käyt osoitteessa hp.com/support-services



1. HP:n tuki asiakkaan toimitilojen ulkopuolella on saatavilla laitteen oston yhteydessä. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Lisätietoja on osoitteessa <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Perustuu HP:n maailmanlaajuisiin asiakastukitietoihin ajalta 1-10/2022.
3. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
4. Hankittava erikseen tai lisäominaisuutena. Vahinkosuojapalvelu on ostettava laitteen oston yhteydessä. Muut Care Pack -tukipaketit on ostettava 30 vuorokauden sisällä laitteen ostosta. HP-palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.
5. Jos viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.
6. HP:n laitteiden käyttöiän pidennyspalvelu on tarkoitettu HP:n yritystietokoneille. HP:n sertifioidut kumppanit suorittavat toiminnallisen diagnostiikan, tietojen poiston, sisä- ja ulkopintojen puhdistuksen, laitteen suorituskyvyn parannuksen, käyttöjärjestelmän uudelleenasetuksen ja alustapäivitykset.
7. Palvelu on saatavilla yrityspöytäkoneisiin, -tehotyöasemiin, -mobiilitehotyöasemiin ja tiettyihin yrityskannettaviin.