

Tuki asiakkaan tiloissa tietokoneille ennakoivalla ongelmien tunnistuksella, hälytyksillä ja ensisijaisella pääsyllä

Parempi ennakoiva kattavuus

Vältä tuottavuuden häiriöitä nopeimmalla vasteajallamme ja korjauksellamme tekoälypohjaisella ennakoivalla ongelmien tunnistuksella ja hälytyksillä, ensisijaisella pääsyllä asiantuntevaan etätukeen ja osiin sekä laitteiden korjauksella asiakkaan tiloissa – siellä, missä työ tehdään.^{1,7}

Palvelupaketti tuo mukanaan myös nopeutetun ongelmanselvityksen ja korjausehdotukset, joiden avulla käyttäjät pääsevät taas nopeasti vauhtiin. Ponnahdushälytykset loppukäyttäjien laitteissa ja automatisoitu tapausten luonti minimoivat toimintahäiriöt avaamalla korjauspyynnön heti, kun loppukäyttäjä tai IT-järjestelmänvalvoja on kuitannut havaitun ongelman. Korjaukset sovitaan heidän aikatauluunsa sopivaksi.

Tarjotaan useimmille HP:n yrityspöytäkoneille ja -kannettaville, Chromebookeille ja kassajärjestelmille (RPOS).

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Ennakoivat tekoälypohjaiset tiedot tunnistavat ongelmia, ennen kuin ne vaikuttavat työntekoon
- IT-palvelupyyntöjen automaatio suoraviivaistaa ja nopeuttaa korjauksia
- Ennakoiva tuki etä- ja lähipalveluna
- Sisältää varaosat ja materiaalit
- Ensisijainen osien ja HP:n palveluasiantuntijoiden saatavuus^{8,9}

Palvelun edut

- Vähennä häiriöaikaa nopeimman vasteajan palvelullamme
- Ratkaise käyttäjien ongelmat nopeasti
- Pidä tietokoneet toiminnassa, tehtiinpä töitä missä tahansa
- Saat kätevää tukea paikan päällä päteviltä asiantuntijoilta
- Nopea osien ja asiantuntijoiden saatavuus^{8,9}

Palvelun ominaisuudet

Tämä palvelu sisältää tekoälypohjaisen ennakoivan PC-ongelmien tunnistuksen ja ennakoivat hälytykset, jotka tarjoaa [HP Workforce Experience Platform](#) -alusta. IT-tiimit voivat valvoa laitteiden kuntoa ja saada hälytyksiä laitteista, jotka tarvitsevat toimenpiteitä, korjausta tai päivityksiä – kaikki tämä tapahtuu yhtenäisestä ja keskitetystä ohjauspaneelistä. (Katso jäljempää lisätietoja siitä, miten IT voi pyytää etätukea tai lähitukea.) Vaihtoehtoisesti loppukäyttäjät voivat vastaanottaa laitteisiinsa ennakoivia hälytyksiä ponnahdusilmoituksina, joista he voivat helposti lähettää palvelupyynnön, mikä mahdollistaa automatisoidun prosessin etä- ja lähituen varaamiselle – missä ja milloin se on sopivaa loppukäyttäjälle.

Laiteongelmat, joita tämä palvelu ennakoi ja ratkaisee, ovat muun muassa:

OMINAISUUDET	KUVAUS
Ennakoivat ja proaktiiviset hälytykset	• Laitteistoinventaario (sisältää laitemallit, tyyppin, sarjanumerot ja takuun perustiedot) ja laitteen rekisteröintitiedot • Laitteiston kunto: Tunnistaa laitteet, jotka eivät enää saavuta yksittäisiä suorituskykymittareita (kuten akun kunto, levyn kunto, lämpötila, tarvittavat kriittiset BIOS-päivitykset) • Ennakoivat vikadiagnoosit ja käyttöhäiriöt:

	- Tallennustila: ennakoivat kriittiset vikahälytykset kiintolevyyn (HDD) ja SSD-asemaan liittyvistä ongelmista - Akku: ennakoivat kriittiset vikahälytykset akkuun liittyvistä ongelmista - Tuuletin: ennakoivat varoitukset ja kriittiset vikahälytykset tuulettimeen liittyvistä ongelmista • Lämpöluokitus ja tila • BIOS-päivitysilmoitukset saa ohjauspaneelisti, ja niistä näkee, mitkä laitteet voi päivittää ennakoivasti.
Automatisoitu palvelupyyntöjen luonti	• Kiintolevyjen vaihto • Akun vaihto • Tuulettimen vaihto
Ongelmien selvitys ja tuki etäpalveluna	24 x 7 -tuki ²
Laitteistotuki asiakkaan tiloissa	HP:n valtuutettu edustaja lähetetään loppukäyttäjän sijaintiin tukea varten.

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Loppukäyttäjät voivat tehdä tukipyynnön laitteidensa ponnahdushälytysten kautta ja käyttää automatisoitua IT-palvelupyynnötoimintoa, ja IT-järjestelmänvalvojat voivat pyytää tukea verkossa hallinnoimilleen laitteille. Paras tapa ottaa yhteyttä HP:hen on luoda tili ja luoda sitten tapaus digitaalisesti osoitteessa <https://support.hp.com/>. Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut tapauksen, HP aloittaa laitteisto-ongelman eristämisen, vianmäärityksen ja ratkaisemisen. Ennen asiakkaan tiloissa annettavaa tukea HP tekee etävianmääritystä sopimustuotteisiin sähköisen etätuen avulla tai käyttämällä muita keinoja, joilla edistetään etäratkaisun toteuttamista.

Palvelun kattamiin laitteistoihin liittyvät tapaukset voidaan ilmoittaa vuorokauden ympäri HP:n erikoisedustajille 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, pois lukien loma-ajat.² Asiakkaat, jotka ottavat suoraan yhteyttä HP:hen puhelimitse tai chatissa, saavat yhteyden vakioedustajiin, jotka aloittavat keräämällä vaaditut hallinnolliset tiedot tunnistaakseen asiakkaat ja todentaakseen heidän oikeutensa palveluun. Tämä vaihtoehtoinen keino voi kestää kauemmin ja vaatia enemmän vaivaa kuin tukipyyntöjen tekeminen verkossa, 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.

Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä. Palvelu on saatavilla maanantaista perjantaihin.

ENSISIJAINEN OSIEN JA HP:N PALVELUASiantuntijoiden saatavuus

Asiakkaat saavat ensisijaisen osien ja HP:n palveluasiantuntijoiden saatavuuden jäljempänä kuvailtujen ominaisuuksien mukana. Ensisijainen saatavuus on saatavilla, kun HP toimittaa palvelun maantieteellisissä sijainneissa, joissa [MyHPSupport](#) on saatavilla. Sitä ei taata tätä palvelua tarjoavien kanavakumppaneiden kanssa. Asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä HP:hen.

- Takaisinsoittopyyntöpalvelun aukioloajat: Asiakas voi pyytää, että tapauksen tunteva HP:n tuen asiantuntija soittaa hänelle takaisin tavallisina aukioloaikoina tietyissä maissa ja tietyillä kielillä^{2,8}
- Chat-palvelun aukiolo toimistoaikojen ulkopuolella: Tapauksen tuntevat HP:n tuen asiantuntijat ovat käytettävissä chat-palvelussa asiakkaan paikallisella kielellä (iltaisin ja viikonloppuisin natiivi englantia puhuva tai reaaliaikainen käännös)⁸

- Tapausjonon priorisointi: Palvelu priorisoidaan puhelinkeskuksessa, ja tämän palvelun ostaneiden asiakkaiden tapaus siirtyy jonon alkuun^{8,9,11}
- Osien priorisointi: Ensisijainen varaosien saatavuus tämän palvelun ostaneille asiakkaille^{9,11}
- Kenttäpalvelun/lähetysten priorisointi: Asiakastuen tapahtumalähetys priorisoidaan asiakkaan tiloissa tehtävälle tuelle tämän palvelun ostaneille asiakkaille^{9,11}

SÄHKÖISTEN TUKITIETOJEN JA -PALVELUIDEN KÄYTTÖ

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

- Tietyt toiminnot, jotka ovat vain rekisteröityneiden käyttäjien käytettävissä. Näitä ovat esimerkiksi laitteistojen proaktiivisten 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.

LAITTEISTOTUKI ASIAKKAAN TILOISSA

Jos laiteongelmaa ei voida ratkaista etänä, valtuutettu edustaja saapuu asiakkaan tiloihin suorittamaan teknisen tuen toiminnot ja palauttamaan sopimuksen kattamat laitteet toimintakuntoon, mukaan lukien saatavilla olevat ja suositellut suunnitteluparannukset. HP saattaa vaihtaa tietyt tuotteet korjaamisen sijaan. Vaihtotuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen.

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 tai asentaa laiteohjelmistopäivityksiä tai auttaa niiden asentamisessa asiakkaan tiloissa annettavan laitteistotuen yhteydessä, jos asiakkaalla on voimassa oleva lisenssi asiaan liittyviin ohjelmistopäivityksiin.

Saavuttuaan HP-edustaja suorittaa palvelun asiakkaan tiloissa, kunnes tuotteet on korjattu. Työt saatetaan keskeyttää väliaikaisesti, jos varaosia tai lisäresursseja tarvitaan, mutta niitä jatketaan heti tilanteen salliessa.

- Korjaukset vikatapauksissa: Kun teknistä tukea toimitetaan asiakkaan tiloissa, HP saattaa asentaa sopimuksen kattamaan laitteistoon saatavilla olevia teknisiä parannuksia ja laiteohjelmistopäivityksiä, joita asiakas ei voi asentaa itse, mikäli sopimustuotteen palauttaminen käyttökuntoon tai HP:n tuen jatkaminen edellyttää sitä.
- Korjaukset pyynnöstä: Pyyntöäsi HP voi asentaa kriittisiä, ei asiakkaan asennettavissa olevia laiteohjelmistopäivityksiä, joita HP:n tuoteosasto suosittelee, välittömästi sopimuksen kattamiin laitteistotuotteisiin.

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. Tämä on täysin HP:n harkinnan varassa.

VASTEAIKA ASIAKKAAN LUONA

HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin toimin vastaamaan laitteistoon liittyviin häiriöihin, joita ei voida ratkaista etäyhteydellä, paikan päällä määritellyn vasteajan kuluessa (eli kolmantena tai seuraavana päivänä tai neljän tunnin kuluessa). Vasteaika asiakkaan luona alkaa siitä, kun HP on vastaanottanut ja kuitannut alkuperäisen tapauksen. Se loppuu, kun HP:n valtuuttama edustaja saapuu asiakkaan luokse tai kun HP on määrittänyt, että ilmoitettu ongelma ei nykyisellään edellytä toimenpiteitä asiakkaan luona. Vasteaikoja mitataan vain palveluaikana, ja ne saattavat jatkua seuraavana päivänä palveluajan sisällä.

PALVELUTASO

Kaikkia palvelutasoja ei ole saatavilla kaikille tuotteille. Palvelutaso määritetään asiakirjoissa. Palvelun saatavuudesta ja kattavuudesta saa lisätietoja paikallisesta HP-myynnistä.

PALVELUTASO	MÄÄRITELMÄ
Vasteaika asiakkaan luona	HP:n edustaja vastaa palvelupyyntöön asiakkaan tiloissa sen jälkeen, kun hän on kuitannut, että tapauksesi on vastaanotettu ja asiakkaan tiloissa annettavan tuen ajankohta on sovittu.
Korjausaika asiakkaan tiloissa	HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin palauttamaan sopimuksen kattamat laitteet toimintakuntoon määritellyssä ajassa siitä, kun HP-ratkaisukeskus on rekisteröinyt alkuperäisen palvelupyynnön.

ESKALOINNIN HALLINTA

HP on laatinut viralliset eskalointitoimenpiteet 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. HP ei ole vastuussa kadonneista tiedoista, asiakas on vastuussa asianmukaisten varmuuskopiomenettelyiden toteuttamisesta. HP:n vahvistus voidaan saada käynnistyksen aikaisen itsetestauksen läpäisyllä, erillisellä diagnostiikalla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta. HP määrittää testauksen tason omalla harkinnallaan sen varmistamiseksi, että laitteisto tulee korjatuksi. HP voi oman harkintansa mukaan korvata tuotteen pysyvästi täyttääkseen korjausaikaehdot. Työn suorittaminen voi edellyttää, että laite korjataan muualla, jos vianmääritys ja korjaus ei onnistu asiakkaan tiloissa. HP määrittelee korjaustarpeen muualla kuin asiakkaan tiloissa oman harkintansa mukaan.

Kattavuus

Tämän palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit, kuten muisti. Tämä kattaa tietokoneen alkuperäispakkauksessa mukana tulleet HP-merkkiset lisävarusteet, kuten langallinen hiiri, langallinen näppäimistö tai virtalähde, mutta ei sisällä 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. Telakointiasemat kuuluvat palvelun piiriin, jos kannettava, telakointiasema ja HP Care Pack -tukupaketti ostettiin samaan aikaan ja ovat samalla tilauksella tai asiakkaan laskulla.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta, irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät ja muut tarvikkeet sekä käyttäjien ylläpito ja muut kuin HP:n laitteet, eivät kuulu tämän palvelun piiriin. HP:n kannettavien yritystietokoneiden akut sisältävät HP-laitteistotuotteen takuuehtojen mukaisen takuun tai 1 000 latauskertaa kestävän takuun, kumpi täyttyykään ensin.

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

Asiakkaat ovat vastuussa palvelun ottamisesta käyttöön laitteissa alla kuvatun mukaisesti.

11. sukupolvi (jotkin 10. sukupolven laitteet) ja tulevien sukupolvien laitteet, jotka lanseerataan vuoden 2024 jälkeen	HP Services Scan (HPSS) -ohjelmisto on esiasennettuna HP:n vakioasennuksessa alkaen vuoden 2024 laitteista. HPSS tarkistaa ajoittain laitteen huoltokelpoisuuden, ja jos sellainen löytyy, se lataa automaattisesti HP Insights -agentin, jonka avulla nämä laitteet toimivat optimaalisesti ja näyttävät ponnahdushälytyksiä loppukäyttäjien laitteissa. Mukautetuissa / yritysten käyttöön tarkoitetuissa asennuksissa laitteet saavat HPSS-ohjelmiston Windows Update -päivitysten mukana. HP Chromebook -kannettavat ChromeOS-käyttöjärjestelmällä ja HP:n maksupäätelaitteet (RPOS) vaativat ohjauspaneelin, jotta käyttäjät voivat katsella ennakoivia hälytyksiä ja luoda palvelupyyntöjä. Käytettävissä ei ole vaihtoehtoa lähettää hälytyksiä loppukäyttäjälle näiden laitteiden kautta. Jotta voit käyttää tätä ohjauspaneelia HP Chromebook -tietokoneilla, ohjauspaneeli vaatii Google Admin Consolen kertaluonteisen integraation. Lisätietoja tästä integraatiosta on tässä pikaoppaassa . Jotta palvelu voidaan ottaa käyttöön RPOS-laitteilla, erillinen HP-kannettava tai -pöytätietokone tulee allokoida ohjauspaneelia varten hälytysten hallitsemiseksi ja palvelupyyntöjen luomiseksi. Jos haluat ottaa palvelun käyttöön kassajärjestelmässä, lue tämä RPOS-pikaopas .
10. sukupolven laitteet	Nämä laitteet saavat HP Services Scan (HPSS) -palveluskannauksen Windows Updaten kautta lataamalla. HPSS tarkistaa ajoittain laitteen huoltokelpoisuuden, ja jos sellainen löytyy, se lataa automaattisesti HP Insights -agentin, jonka avulla nämä laitteet toimivat optimaalisesti ja näyttävät ponnahdushälytyksiä loppukäyttäjien laitteissa.
9. sukupolven laitteet	Nämä laitteet saavat HP Services Scan (HPSS) -palveluskannauksen Windows Updaten kautta lataamalla. Jotta HPSS-palvelu voi ajoittain tarkistaa laitteen kelpoisuuden ja ladata automaattisesti ohjelmiston, joka vaaditaan palvelun käyttöönottamiseksi, laite tarvitsee loppukäyttäjän suostumuksen. Tämä voidaan antaa out-of-box (OOBE) -prosessin suostumusnäkyessä. Kun suostumus on annettu, HPSS tarkistaa laitteen huoltokelpoisuuden, ja jos sellainen löytyy, se lataa automaattisesti HP Insights -agentin, jonka avulla nämä laitteet toimivat optimaalisesti ja näyttävät ponnahdushälytyksiä loppukäyttäjien laitteissa.

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

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. Varmista, että laitteet valvovat mahdollisia ongelmia, noudattamalla [käyttöönoton pikaoppaan](#) vaiheita.

Asiakkaan laitteilla on oltava käytössä Windows 10 1703- tai uudempi, Pro-, Enterprise- tai Education-versio. Tämä palvelu ei tue Windows 10 Home -versioita.

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

- 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.

On asiakkaan vastuulla poistaa kaikki henkilökohtaiset ja/tai luottamukselliset tiedot viallisesta tuotteesta, ennen kuin korjaus- ja vaihtotoimenpiteet alkavat; HP ei ole vastuussa palautetun tuotteen sisältämistä tiedoista.

Workforce Experience Platform -alustan käyttöoikeuden ja käyttöönoton edellytykset ovat seuraavanlaiset:

- Käytä pysyvyyttä laitteissa, joissa tämä palvelu on käytössä tehdasasetuksena.
- Hyväksy ehdot ja edellytykset, jotta laitteisiin voidaan asentaa asiakasohjelmisto.
- Lisää laitteet palveluun automaattisesti tai käsin HP:n toimittamien ohjeiden mukaisesti.
- Lähetä pyyntö hallittujen laitteiden ja käyttäjien lisäämisestä tai poistosta.
- Varmista ohjelmistojen lisenssivaatimusten noudattaminen.
- Tee vianmääritys yleisille käyttäjien tukiongelmiin ennen eskalointia HP:n tukeen.
- Palauta käyttöjärjestelmä edelliseen versioon, mikäli päivitys aiheuttaa ongelman.
- Anna kumppaneille valtuutus käyttää tai hallita tiliä, mikäli tämä soveltuu tilanteeseesi.

HP:n hallitsemiin laitteisiin asennetaan asiakasohjelmisto, jolla kerätään laitteeseen liittyviä tietoja. Tiedostoja ja sisältöjä ei kerätä. Laitteen sarjanumerotieto kerätään, jotta laite voidaan tunnistaa HP:n sisäisissä järjestelmissä, ja avuksi ongelmien korjaamisessa. Tämä palvelu ei kerää seuraavanlaisia tietoja:

- Väestötiedot (poikkeuksena maa tai kieli)
- Tilitiedot, luotto- tai debit-korttien numerot, luottotiedot tai maksutiedot
- Sosiaalisen median tai verkkoselaustiedot
- Valtion myöntämät tunnistetiedot, kuten henkilötunnus
- Terveystiedot
- Arkaluontoiset tiedot, kuten etninen alkuperä, poliittinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, terveys, seksuaalinen suuntautuminen tai geneettiset tiedot. Kerättyjä tietoja säilytetään turvallisessa pilvisäilytyspalvelussa.

Kerättyjä tietoja säilytetään turvallisessa pilvisäilytyspalvelussa. Asiakas hyväksyy sen, että HP kerää nämä tiedot osana tämän palvelun toimittamista. Jos asiakas ei halua antaa näitä tietoja HP:lle, palvelua ei toimiteta tarkoitetulla tavalla.

Poissulkemiset

- Käyttöjärjestelmien, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- Sovellusten käyttöttestaaminen tai muut asiakkaan pyytämät tai edellyttämät testit
- Liitántä- ja yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- Verkkoon liittyvien ongelmien tuki
- Palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n toimittamaa järjestelmäkorausta, korausta, koraustiedostoa tai muutosta ei pystytty asentamaan
- Palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia ei noudatettu
- Palvelut, joita tarvitaan tuotteen sopimattoman kohtelun tai käytön takia
- Palvelut, joita tarvitaan, koska laitteiston, laiteohjelmiston tai ohjelmiston asennusta, korausta, ylläpitoa tai muokkausta yritettiin luvatta
- Valtuuttamattomien tai epäpätevien palveluntarjoajien suorittamat huoltotoimet
- Vikoja 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 maksimikäyttöikä 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.^{2,3} Lisätietoja vahinkosuojapalveluominaisuudesta ja sen poikkeuksista on [Vahinkosuojapalvelun tuotekortissa](#).

AKUN VAIHTO

Akunvaihtopalvelu^{2,3} tarjoaa kaksi kätevää tapaa vaihtaa viallinen akku – huoltoliikkeessä ja asiakkaan tiloissa. 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 vääriin käsiin.^{2,3,4} 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 säilytyspalveluun. 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](#).

MATKATUKI

Tarjoaa laitetukea yli 90 maassa ympäri maailman, kun työntekijät ovat työmatkalla.^{2,3} Matkatukipalvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu [Matkatuki-tuotekortissa](#).

OUT-OF-BAND-DIAGNOSTIIKKA JA -KORJAUS

Vähennä työntekijöiden ja IT-tiimin turhautumista edistyneellä tietokoneongelmien etädiagnosoinnilla ja -korjauksella ongelmissa, jotka ovat perinteisesti vaatineet, että laite on IT-tiimin käsissä. Out-of-band-tekniikkaa käyttävä HP käyttää erillistä, itsenäistä out-of-band-prosessoria, joka tarjoaa pääsyn syvälle tietokoneen laiteohjelmistoon, jopa käyttöjärjestelmän ollessa kaatuneena ja vaikka tietokonetta ei voisi käynnistää.¹⁰ Tämän palvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu [Out-of-band-diagnostiikan ja -korjauksen tuotekortissa](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Lisää tuki jopa 6:lle tietokoneeseen liitettylle oheislaitteelle saadaksesi täyden tuen tuottavuutta lisääville työkaluillesi.^{3,5} Jos olet ostanut HP Peripheral Care Pack -palvelun, oheislaitteepalvelut 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 oheislaitteet, ne on ostettava samaan aikaan perustietokoneen kanssa.

Käyttöehdot ovat voimassa

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

Lisätietoja

ota yhteyttä myyntiedustajiimme tai jälleenmyyjiin ympäri maailman tai käy osoitteessa <https://hp.com/support-services>



- Päivitetty laitteistotukipalveluiden valikoima on saatavilla tiettyihin HP-yritystietokoneisiin (pöytätietokoneisiin, kannettaviin tietokoneisiin, tehotyöasemiin, mobiilitehotyöasemiin, Chromebookeihin ja RPOS-laitteisiin). Laitteistotukipalvelut ovat saatavilla laitteen oston yhteydessä. HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella alueittain. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Lisätietoja on osoitteessa www.hp.com/go/cpc. Palvelupaketin ominaisuudet voivat vaihdella maantieteellisen sijainnin tai laitteistoalustan mukaan.
- Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
- Hankittava erikseen tai lisäominaisuutena. Vahinkosuojauspalvelu on ostettava laitteen oston yhteydessä. Muut Care Pack -tukipaketit on ostettava 30 vuorokauden sisällä laitteen ostosta. HP-palveluihin sovelletaan ostoheikellä 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.
- Jos viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.
- Palvelu on saatavilla yrityspöytäkoneisiin, -tehotyöasemiin, -mobiilitehotyöasemiin ja tiettyihin yrityskannettaviin.
- HP:n laitteiden käyttöä 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.
- HP Premium+ -tuki (tuki asiakkaan tiloissa, ennakoiva ongelmien havaitseminen, hälytykset ja etuoikeutettu käyttöoikeus vain tietokoneille) edellyttää HP Insights -agenttia Windowsille, ladattavissa osoitteesta <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agentti kerää telemetria- ja analytiikkatietoja laitteista ja sovelluksista, jotka integroidaan Workforce Experience Platform -alustaan. Sitä ei myydä erillisenä palveluna. Edellyttää internet-yhteyttä. HP noudattaa tiukkoja yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) määräyksiä, ja alusta on ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- ja SOC2 Type2 -sertifioitu tietoturvan osalta.
- Edellyttää tapauksen luomista osoitteessa [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).
- Priorisoitu tuki antaa jonopaikan takuu- ja muiden tapahtumapalveluasiakkaiden edestä, jos resurssien tai osien saatavuus on rajoitettua.
- Out-of-band-diagnostiikka ja -korjaus on saatavilla Pohjois-Amerikassa (sisältäen Yhdysvallat ja Kanadan) ja EU-maissa HP Care Pack -tukipakettina tietyille HP:n yritysaloille, jotka tukevat Intel® vPro®- ja Intel® AMT -tekniikoita ja jotka ovat oikeutettuja HP Essential Support -tukeen (tuki asiakkaan tiloissa lisäpalveluna saatavilla laitteen kuntotiedoilla vain PC-tietokoneille). HP Premium Support -tuki (tuki asiakkaan tiloissa ennakoivalla ongelmien tunnistuksella ja hälytyksillä vain tietokoneille) ja HP Premium+ Support -tuki (tuki asiakkaan tiloissa ennakoivalla ongelmien tunnistuksella, hälytyksillä ja ensisijaisella pääsillä vain PC-tietokoneille). HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella alueittain. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Lisätietoja on osoitteessa www.hp.com/go/cpc.
- Jotkin ominaisuudet saattavat olla käytettävissä vain, jos palvelun suorittaa HP.