

# HP Premium -tuen tiedote

Tiedote koskee HP Premium -tukea, tukea seuraavana työpäivänä asiakkaan tiloissa ja HP Onsite Care -tukea.



## Nopea asiantuntijan vastaus missä tahansa

Päaset nopeasti takaisin työntekoon HP Premium -tuella, joka ratkaisee useimmat ongelmat etänä 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla<sup>1</sup> tavallisten työaikojen puitteissa. Jos fyysinen korjaus tarvitaan, HP-asiantuntija lähetetään työntekijän sijaintiin nopeutettuna ratkaisuna.<sup>2</sup>

## Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa
- Sisältää varaosat ja materiaalit
- Laiteohjelmistopäivitykset tietyille tuotteille

## Palvelun edut

- Parempi laitteen käytettävyyss aika
- Joustavuutta täyttää erityispalvelutarpeet
- Kätevää tukea etänä ja paikan päällä pätevilä asiantuntijoilta

# Palvelun ominaisuudet

## 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, 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 erikoistuneille edustajille verkkosivuston kautta (käy osoitteessa <https://support.hp.com>, valitse Yritystuki-välilehti ja valitse Luo uusi tapaus). Asiakkaat voivat myös hallita tapauksiaan siellä. 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 HP:n loma-ajat. Pidennetty puhelintuki voi olla saatavilla.<sup>3</sup> 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 tukipyynnöiden 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.<sup>3</sup>

## SÄHKÖISTEN TUKITIETOJEN JA -PALVELUIDEN KÄYTTÖ

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

- Tietyt toiminnot 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 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 isännöimiä tietämuskantoja 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. Jos asiakas haluaa säilyttää korvatut varaosat itsellään, pyyhkiä tai muuten tuhota ne, asiakkaalta laskutetaan varaosien luettelohinta.

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 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 käyttökuuntoon tai HP:n tuen jatkaminen edellyttää sitä.
- Korjaukset pyynnöstä: Pyyntöstäsi 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

Jos sopimuksen kattaman laitteiston ongelmaa ei voida ratkaista etänä, HP toimittaa palvelun kaupallisesti kohtuullisen panostuksen puitteissa seuraavana työpäivänä. 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.

## PALVELUTASOT

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

| PALVELUTASO                    | KUVAUS  |
|--------------------------------|---|
| 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 toimintakuuntoon määritellyssä ajassa siitä, kun HP-ratkaisukeskus on rekisteröinyt alkuperäisen palvelupyynnön. |

## TOIMITUSAIKA

Tämän palvelun toimitusaika palveluun kuuluviin sijainteihin on 3–5 työpäivää siitä, kun ilmoitettu ongelma on vastaanotettu, paitsi ajoittaisissa häiriötilanteissa ja jos osia ei ole saatavilla, jolloin korjausaika saattaa pidentyä. 3–5 työpäivän toimitusaika ei ole saatavilla kaikkiin sijainteihin, ja se voi olla pidempi suurkaupunkialueiden ulkopuolella. Tämä palvelu sisältää seuraavan työpäivän vasteajan.<sup>3</sup>

## 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, vaan 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. HP voi oman harkintansa mukaan korvata tuotteen pysyvästi noudattaakseen sovittuja korjausaikatauluja. 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 ja optiset asemat. 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.

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 ammattikäyttöön tarkoitettujen tietokoneiden akut kuuluvat sopimuksen piiriin enintään kolmen vuoden ajan. Lisätietoja saa osoitteesta [hp.com](http://hp.com) tekemällä haun ”yrityskannettavien akkutakuut”.

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.

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. Mikäli palvelun kattaman tuotteen maa muuttuu, rekisteröinnin (tai nykyisen HP-rekisteröinnin asianmukaisen päivityksen) tulee tapahtua 10 päivän kuluessa kyseisestä muutoksesta.

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 sisältämisestä tiedoista.

## HP PREMIUM -TUEN POIKKEUKSET

---

- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- sovellusten käyttöttestaaminen tai muut asiakkaan pyytämät tai edellyttämät testit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- verkko-ongelmien tuki
- 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 kohtelun tai käytön takia
- palvelut, joita tarvitaan, koska laitteiston, laiteohjelmiston tai ohjelmiston asennusta, korjausta, ylläpitoa tai muokkausta yritettiin luvatta.
- käyttäjien ennalta ehkäisevä ylläpito

## TUETTU MAKSIMIKÄYTTÖIKÄ-/MAKSIMIKÄYTTÖTUKI

---

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.

## VIALLISTEN TALLENNUSVÄLINEIDEN TIETOJEN SÄILYTYS

---

Lisää viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä. Se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat väärin käsiin.<sup>3,4,5</sup> 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 viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytykseen. Lisätietoja ja poikkeuksia viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytyspalveluun on kuvattuna [Viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys -tiedotteessa](#).

## LAITTEEN KÄYTTÖIÄN PIDENNYS

---

Optimoi IT-investointeja ja vähennä hiilijalanjälkeä maksimoimalla olemassa olevien laitteiden käyttöikä HP-laitteen käyttöiän pidennyksellä.<sup>6</sup> Päivitä turvallisesti suorituskykyä ja ratkaise vanhojen tietokoneiden ongelmia, jotka useimmin vaikuttavat työntekijöiden ja IT-tiimin tuottavuuteen. Lisätietoja ja poikkeuksia laitteiden käyttöiän pidentämispalveluun on kuvattuna [Laitteiden käyttöiän pidennys -tuotekortissa](#).

## MATKATUKI

Tarjoaa tukea yli 90 maassa ympäri maailman, kun työntekijät ovat työmatkalla.<sup>3,4</sup> Lisätietoja ja poikkeuksia matkatukipalvelusta on kuvattuna [Matkatuki-tuotekortissa](#).

## SOLUTION CARE PACK -TUKIPAKETTI

Lisää tuki jopa 6:lle tietokoneeseesi liitettylle oheislaitteelle saadaksesi täyden tuen tuottavuutta lisääville työkaluillesi.<sup>3,6</sup> Jos asiakas on ostanut HP Solution Care Pack -palvelun, ratkaisupalvelut 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 Solution 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>



1. Perustuu HP:n maailmanlaajuisiin asiakastukitietoihin. Tiedot ajalta 1/2022-10/2022.

2. HP Essential -tuki, HP Premium -tuki ja HP Premium+ -tuki ovat saatavilla laitteen oston yhteydessä. Ennakoivat tiedot ja proaktiivinen tuki ovat saatavilla vain HP Premium+ -tuessa. Tietyt HP Workforce Solutions -ratkaisut vaativat HP Insights -agentin Windowsille, Macille ja Androidille, ja se on ladattavissa osoitteesta <https://admin.hp.com/software>. Tarkista täydelliset järjestelmävaatimukset ja mitkä palvelut vaativat agentin osoitteesta <https://admin.hp.com/requirements>. Agentti kerää mittaus- ja analytiikkatietoja laitteista ja sovelluksista, jotka integroidaan Workforce Experience -alustaan. Sitä ei myydä erillisenä palveluna. Edellyttää Internet-yhteyden ja yhteyden Workforce Experience -alustaan. HP noudattaa tiukkoja yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) määräyksiä, ja alusta on ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- ja SOC2 Type2 -sertifioitu tietoturvan osalta.

3. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.

4. Hankittava erikseen tai lisäominaisuutena. Vahinkosuojauspalvelu 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 viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.

6. HP-laitteen käyttöä pidennyspalvelu on tarkoitettu HP:n yritystietokoneille. HP:n sertifioidut kumppanit suorittavat toiminnallisen diagnostiikan, tietojen poiston, sisä- ja ulkopintojen puhdistuksen, laitteen suorituskyvyn parannuksen, näköstiedoston uudelleenasetuksen ja alustapäivitykset.