

Matkatuki



Palvelun yleiskatsaus

Matkatuki antaa liikkuville käyttäjille laitteistotukiratkaisun uuteen HP:n mobiililaitteisiin. Tämä helppo, kätevä palvelu on saatavilla pikaoppaassa luetelluissa maissa ja maantieteellisissä sijainneissa. Tämän palvelun saa tiettyihin HP-merkkisiin tuotteisiin. Se sisältää paikallisen saatavuuden perusteella seuraavan työpäivän palvelun (paikallisella kielellä tehtävän ongelman etäselvityksen tätä palvelua tarjoavissa maissa)¹, jotta laitteisto-ongelma saadaan ratkaistua. Tukipalvelu toimitetaan paikallisten työaikojen puitteissa.

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa
- Varaosat ja materiaalit
- Palvelu normaalien työaikojen puitteissa
- Seuraavan työpäivän vasteaika
- Kattaa yrityskannettavat ja -tabletit

Palvelun edut

- HP:n laitteistotuki matkojen aikana
- Helppo tuki omissa tiloissasi, jos saatavilla.
- Luotettavat vasteajat
- Laaja maantieteellinen kattavuus

Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

PALVELU MATKALLA OLTAESSA

Matkasuojan saa useimmilla maailman alueilla. Palvelun piiriin kuuluvien maiden ja maantieteellisten alueiden luettelo on jo laaja ja kasvaa jatkuvasti. Tarkempi, päivitetty luettelo löytyy [pikaoppaasta](#). Tässä luettelossa on tietoa matkatuen tarkemmasta maantieteellisestä saatavuudesta. Maiden ja maantieteellisten alueiden luettelo voi muuttua ilman erillistä ilmoitusta. HP suosittelee tarkistamaan matkasuojan ennen matkalle lähtöä tästä [verkkosivustosta](#).

Kun asiakas matkaa missä tahansa näistä paikoista ja tuotteen ostomaan ulkopuolella, HP:

- tarjoaa HP:n maailmanlaajuisen vastauskeskuksen puhelinnumeron kyseiseen maahan tai maantieteelliseen sijaintiin, joka löytyy HP:n [verkkosivustolta](#)
- ottaa vastaan puhelut matkan kohdemaassa tai maantieteellisellä alueella asiakkaalta tai yrityksen sisäisestä tuesta
- diagnosoi laitteistovian tason
- järjestää tukipalvelun seuraavana työpäivänä palvelun piiriin kuuluvassa maassa tai maantieteellisellä alueella tai tarvittaessa varaosan toimituksen
- toimittaa korjaukseen vaadittavat osat laitteistomääritysten mukaisesti, olettaen että lokalisoituja osia on saatavilla matkakohteessa.

VASTEAIKA

Vasteaika määrittää aikavälin palvelupyynnön lähettämisen ja HP:n palvelupyynnön kuittamisen välillä. Se alkaa, kun HP vastaanottaa ja kirjaa alkuperäisen palvelupyynnön ja päättyy, kun HP:n valtuutettu edustaja varaa ajan korjaukselle, jossa diagnosointi ja korjaukset tehdään etänä tai asiakkaan tiloissa. Vasteajat mitataan vain palvelun saatavuusaikojen ajalta, ja ne saattavat venyä seuraavalle työpäivälle, jolloin palvelu on saatavilla.

Paikallisia rajoituksia, kuten palvelun matka-alueet poikkeavilla vasteajoilla, saatetaan soveltaa riippuen maantieteellisestä sijainnista, jossa laitteistotukea pyydetään. Paikallinen saatavuus vaikuttaa palvelun saatavuusaikoihin. Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiin saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Kun olet tehnyt huoltopyynnön HP:n virallisen tukinumeron kautta, HP pyrkii ratkaisemaan laitteisto-ongelman kanssasi vasteajan puitteissa ja tekemään vianmäärityksen etänä sekä ratkaisemaan ongelman. HP voi ennen tuen antamista asiakkaan tiloissa suorittaa etädiagnostiikan sähköisillä etätukityökaluilla (mikäli saatavilla) tuen piiriin kuuluvien tuotteiden käyttämiseksi. Vaihtoehtoisesti HP voi käyttää muita käytettävissä olevia keinoja ratkaistakseen ongelman etänä.

Jos laitteistossasi ilmenee ongelma ostomaan ulkopuolella, sinun on ensin pyydettävä tukea HP:ltä puhelimitse paikallisten työaikojen puitteissa ja paikallisista puhelinnumeroista, jotka löytyvät [HP:n verkkosivustolta](#).

LAITTEISTOTUKI ASIAKKAAN TILOISSA

Jos teknisiä laiteongelmia ei voida ratkaista etänä, HP:n valtuutettu edustaja saapuu HP:n harkinnasta asiakkaan tiloihin suorittamaan teknisen tuen toiminnot ja palauttamaan palveluun kuuluvat laitteet toimintakuntoon. HP voi omalla päätöksellään päättää vaihtaa kyseiset tuotteet niiden korjaamisen sijasta.

Lisäksi HP saattaa asentaa saatavilla olevia teknisiä parannuksia varmistaakseen, että laitteistotuotteet toimivat oikein ja ovat yhteensopivia HP:n tarjoamien varaosien kanssa. HP voi oman harkintansa mukaan asentaa mitä tahansa laiteohjelmistojen päivityksiä, jotka ovat HP:n mielestä välttämättömiä palvelun kattamien tuotteiden palauttamiseksi toimintakuntoon tai HP-tuen yhteensopivuuden varmistamiseksi.

VARAOSAT JA MATERIAALIT

HP toimittaa tarpeen mukaan HP:n tukemia varaosia ja materiaaleja pitääkseen sopimustuotteen toimintakunnossa, mukaan lukien teknisiin parannuksiin saatavat ja suositellut varaosat ja materiaalit. Vaihto-osat ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut laiteosat siirtyvät HP:n omistukseen. Jos asiakas haluaa säilyttää korvatut varaosat itsellään, pyyhkiä tai muuten tuhota ne, asiakkaalta laskutetaan varaosien luettelohinta.

Sopimus ei kata tarvikkeita ja kulutusosia eikä niitä toimiteta osana tätä palvelua; tarvikkeet ja kulutusosat ovat vakiotakuun ehtojen ja edellytysten alaisia. 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.

Katso lisätietoja tämän tuotekortin Kattavuus-osiosta.

Vaihto-osat ja käytöstä poistetut osat saattavat vaatia päivitystä. Käytöstä poistettujen osien päivityksistä saattaa seurata lisämaksuja. HP pyrkii suosittelemaan vaihto-osia. Kaikissa maissa ei ole tarjolla kaikkia varaosia johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.

Kattavuus

Tämän palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit, kuten muisti ja optiset asemat. Tämä sisältää liittyvät HP-merkkiset lisävarusteet, jotka on ostettu yhdessä ja sisältyvät alkuperäiseen pöytätietokoneen, tehotyöaseman, Thin Client -laitteen, kannettavan tietokoneen tai tabletin pakkaukseen, esimerkiksi hiiri, näppäimistö, telakointiasema, suojus, porttitoistin tai virtalähde.

HP:n kassajärjestelmien ja tuoteratkaisupakettien, kuten vähittäismyyntiin tai mobiilikassajärjestelmäratkaisujen, osalta tämä palvelu kattaa vain perusyksikön.

HP:n kannettavien yritystietokoneiden akut kuuluvat sopimuksen piiriin enintään kolmen vuoden ajan. Lisätietoja saa osoitteesta HP.com hakemalla hakusanoilla ”yrityskannettavien akkutakuut”.

Palveluaika

Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä. Palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnöt rekisteröidään seuraavana työpäivänä, jolloin olet oikeutettu huoltoihin.

Tämän palvelun saatavuusaika on normaaleina työaikoina, normaaleina työpäivinä: Palvelu on saatavilla kello 8.00–17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta HP:n lomapäiviä (jotka voivat vaihdella maittain ja maantieteellisen sijainnin mukaan), tai sovellettavina normaaleina työaikoina ja normaaleina työpäivinä siinä maassa tai maantieteellisessä sijainnissa, jossa palvelua pyydettiin.

Paikallinen saatavuus vaikuttaa kaikkiin palveluaikoihin. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiin saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.

Asiakkaan velvollisuudet

Jos määriteltyjä asiakkaan velvollisuuksia ei täytetä, HP (i) ei ole velvollinen toimittamaan palveluja kuvaillun mukaisesti tai (ii) suorittaa nämä palvelut sinun kustannuksellasi sen hetken materiaalihinnoilla. Jos HP niin vaatii, asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan on rekisteröitävä tuettava laitteistotuote kymmenen päivän kuluessa tämän palvelun ostosta käyttämällä HP:n toimittamassa pakkauksessa tai sähköpostiasiakirjassa annettuja rekisteröintiohjeita tai muulla HP:n ohjaamalla tavalla. Mikäli palvelun alaisen tuotteen sijainti muuttuu pysyvästi, rekisteröinnin (tai nykyisen HP-rekisteröinnin asianmukaisen päivityksen) tulee tapahtua kymmenen päivän kuluessa kyseisestä muutoksesta.

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

- suorittaa sovellettavat asiakkaan tehtävissä olevat diagnostiikkatoimet ennen kuin ilmoittaa HP:lle laitteistotuotteen viasta
- ilmoittaa pikaisesti HP:lle laitteistotuotteen kaikista vioista
- antaa palveluun kuuluvan tuotteen sarjanumero
- antaa paikallinen osoite ja puhelinnumero
- olla paikalla paikalle tulevaa huoltoasentajaa varten tai vastaanottaakseen kuljetusliikkeen toimittamat osat
- sallia HP:lle esteetön pääsy kaikkiin kohteisiin, joissa palvelu on tarkoitus suorittaa
- 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
- asentaa itse asiakkaan asennettavissa olevat laiteohjelmistojen päivitykset ja korjausversiot
- suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia

Olet itse vastuussa kriittisten laiteohjelmistojen päivitysten sekä sinulle lähetettyjen varaosien ja korvaavien tuotteiden asentamisesta kohtuullisessa ajassa.

Jos sinulle lähetetään varaosia ongelman korjaamiseksi, olet vastuussa viallisen osan palauttamisesta HP:n määrittämän ajan kuluessa. Mikäli HP ei vastaanota viallista osaa määrätyn ajan kuluessa tai jos osa on ollut vaurioitunut fyysisesti vastaanotettaessa, sinulta veloitetaan HP:n määräämä maksu viallisesta osasta.

Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, huoltoliikkeessä tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Nämä voivat sisältää asiakkaan vaihdettavissa olevien varaosien tai koko vaihtotuotteen toimituksen kuljetusliikkeen toimesta. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla tuki tarjotaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti.

HP pidättää oikeuden hakea tuen piiriin kuuluvan tuotteen sijainnistasia korjauksen suorittamiseksi.

HP edellyttää, että asiakas palauttaa vikaantuneen laitteen alkuperäiseen ostomaahan, jos korjaustarve edellyttäisi laitteen vaihtamista. Koko laitteen korvaus ei ole saatavilla tämän palvelun alkuperäisen ostomaan ulkopuolella. Matkasuoja rajoittuu alkuperäisen laitteen korjaukseen asiakkaan luona ja huoltoliikkeessä.

Asiakkaan tiloissa -vasteaikaa ei sovelleta, jos palvelu voidaan tuottaa käyttämällä etädiagnosointia, etätukea tai muuta edellä kuvattua tukiapua.

Poissulkemiset

- Käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki.
- Yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys.

- Palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n sinulle toimittamaa järjestelmäkorjausta, korjausta, korjaustiedostoa tai muutosta ei pystytty asentamaan vuoksesi.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska et noudattanut HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia.
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan sen takia, että muu kuin HP:n henkilöstö on yrittänyt asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa ilman lupaa.
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan tuotteen asiaankuulumattoman käsittelyn tai käyttötavan vuoksi.
- Vikoja ehkäisevä ylläpito.

Kun asiakas matkustaa ostomaan ulkopuolella, kuvatut tukipalvelut tarjotaan vain, jos maa tai maantieteellinen alue, jossa palvelua pyydetään ja jossa se toimitetaan, on palvelun piiriin kuuluvien maiden tai maantieteellisten alueiden taulukossa pikaoppaassa. Palveluja ei tarjota tämän sopimuksen puitteissa muissa maissa tai alueilla, jollei niitä ole listattuna em. taulukkoon. Palvelu voidaan kuitenkin tarjota alemmalla palvelutasolla joissain ylimääräisissä kohteissa, joita ei ole taulukossa.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät, huoltosarjat ja muut tarvikkeet sekä käyttäjän huoltamat ja muut kuin HP:n laitteet, eivät kuulu tämän palvelun piiriin.

Jos korjaukseen tarvittavia varaosia, erityisesti kieli- tai maakohtaisia osia ei ole saatavana, sinulla on seuraavat vaihtoehdot:

- Voit lykätä palvelupyyntöä, kunnes palaat tuotteen alkuperäiseen ostomaahan.
- Asiakas voi hyväksyä viallisen maakohtaisen osan korvaamisen paikallisella vaihtoehdolla (esim. englanninkielisellä näppäimistöllä).

Erikoisosia, kuten kielen tai maan perusteella räätälöityjä näppäimistöjä ja joitain maakohtaisia virtalähteen osia, ei yleensä ole saatavilla muissa maissa matkustettaessa eivätkä ne kuulu tämän sopimuksen alaisuuteen, paitsi kun matka tapahtuu lähtömaan rajojen sisällä.

Alkuperäisen ostomaan ulkopuolella pyydetty palvelut koskevat vain perusyksikköä. Ulkoisten näyttöjen palveluita tarjotaan vain alkuperäisessä ostomaassa, jos kyseinen laajennettu palvelu on hankittu. 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 sopimuksen piiriin. Telakka tai porttitoistin on palvelun piirissä Care Pack -palvelun ostomaassa, mutta ei matkoilla ostomaan ulkopuolella.

Muulla kuin HP:n tuotemerkillä varustetut vaihtoehdot eivät kuulu tähän palveluun.

Palvelukelpoisuus

Matkasuoja muissa maissa / maantieteellisillä alueilla kuin alkuperäinen ostomaa on rajoitettu matkoille, eikä se ole voimassa, jos asiakas on pysyvästi toisella alueella.

MATKA-ALUEET

Laitteistohuollon vasteajat asiakkaan luona koskevat vain kohteita, jotka sijaitsevat alle 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta. Matkustaminen kohteisiin, jotka ovat alle 320 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, kuuluu palveluun ilman erillistä korvausta. Jos kohde sijaitsee yli 320 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, ylimääräiset matkakulut laskutetaan. Matka-alueet ja mahdolliset kustannukset saattavat vaihdella alueittain.

Kun kohteet ovat yli 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, vasteaika poikkeaa pidemmän matka-ajan takia. Ne luetellaan alla olevassa taulukossa.

Etäisyys HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta	Vasteaika asiakkaan luona
0-160 km	Seuraava työpäivä*
167-320 km	1 työpäivä lisää*
321-480 km	2 työpäivää lisää*
Yli 480 km	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta*

* Matka-alueiden määritykset ja niihin liittyvät vasteajat vaihtelevat palvelun piiriin kuuluvissa maissa / maantieteellisillä alueilla. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiin saadaksesi lisätietoa matka-alueista ja mukautetuista vasteajoista.

Valinnaiset lisäominaisuudet kattavuuden laajentamiseksi

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

AKUNVAIHTOPALVELU

Akunvaihtopalvelu 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 tuotekortissa [Battery Replacement Service](#).

VIALLISTEN TALLENNUSVÄLINEIDEN SÄILYTYS

Lisää viallisten tallennusvälineiden säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä. Se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat väärin käsiin.^{1,2,3} 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 säilytyspalveluun on kuvattuna [tuotekortissa Viallisten tallennusvälineiden säilytys](#).

LAITTEIDEN KÄYTTÖIÄN PIDENNYS

Optimoi IT-investointeja ja vähennä hiilijalanjälkeä maksimoimalla olemassa olevien laitteiden käyttöikä HP Device Life Extension -palvelulla.^{2,4} Päivitä turvallisesti suorituskykyä ja ratkaise vanhojen tietokoneiden ongelmia, jotka useimmin vaikuttavat työntekijöiden ja IT-tiimin tuottavuuteen. Lisätietoja ja poikkeuksia laitteiden käyttöiän pidentämispalveluun on kuvattuna [tuotekortissa Device Life Extension](#).

SOLUTION CARE PACK

Lisää tuki jopa 6:lle tietokoneeseen liitetulle oheislaitteelle saataksesi täyden tuen tuottavuutta lisääville työkaluillesi.^{1,2} 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.

Ehdot ja edellytykset

Katso HP Care Pack -palvelun kaikki [ehdot ja edellytykset](#).

Lisätietoja

Saat lisätietoja paikalliselta HP:n myyntiedustajalta tai kanavakumppanilta tai osoitteesta hp.com/go/pcandprintservices



1. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
2. Hankittava erikseen tai lisäominaisuutena. Vahinkosuojauspalvelu on ostettava laitteen oston yhteydessä. Muut Care Pack -tukupaketit on ostettava 30 vuorokauden sisällä laitteen ostosta. HP Services -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.
3. Jos viallisten tallennusvälineiden säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.
4. HP Device Life Extension -palvelu 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. Tämä palvelu on saatavilla Care Pack -tukupakettina, kun se myydään uuden laitteen mukana tai 120 vuorokauden sisällä alkuperäisestä Care Pack -tukupaketin päättymispäivästä. Katso täydelliset tiedot [tuotekortista](#).

HP Services -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.