# PC-tuki asiakkaan tiloissa

## Lisätukea edulliseen hintaan

Voit luottaa, että laadukas tekninen tuki auttaa pääsemään takaisin töiden pariin nopeasti etätuen ja kätevän lähikorjauksen avulla.[1] Palauta työntekijöiden tuottavuus kätevällä IT-etätuella, joka pyrkii ratkaisemaan laiteongelmat 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla.[5] HP:n tuen asiantuntija voidaan lähettää sijaintiisi, jos laitteet tarvitsevat vielä korjausta. Lisäpalveluna saatavat laitteen kuntotiedot auttavat HP:tä ratkaisemaan nopeasti ongelmia budjettiystävällisellä tukipaketilla, jotta laitteet pysyvät toiminnassa optimaalisesti.[8]

## Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Puhelintuki tavallisina aukioloaikoina
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa
- Sisältää varaosat ja materiaalit
- Lisäpalveluna saatavat laitteen kuntotiedot[8]
- Laiteohjelmistopäivitykset tietyille tuotteille

## Palvelun edut

- Parempi laitteen käytettävyysaika
- Joustavuutta täyttää erityispalvelutarpeet
- Kätevää tukea etänä ja paikan päällä – siellä, missä työnteko tapahtuu

## Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

Tämä laitteistotukipaketti tarjoaa laadukkaan teknisen etä- ja lähituen palvelun piiriin kuuluville laitteillesi. Asiakkaat voivat valita lisäpalveluna laitteen kuntotiedot, jotka auttavat HP:tä diagnosoimaan ja korjaamaan laitteiden ongelmia.[8] Palvelu sisältää materiaalit, osat ja työn.

### VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

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.

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.[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.

4AA8-2300FIE, huhtikuu 2026

## 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.
- Salasanasuojatut 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. 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 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: Pyynnöstäsi 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 ratkaisuinsinöörit 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.

## PALVELUTASOT

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

| Palvelutaso | Kuvaus |
|---|---|
| Vasteaika | HP vahvistaa tapauksesi vastaanotetuksi seuraavan työpäivän kuluessa (puhelimitse, chatissa ja/tai sähköpostitse). |
| Tuki asiakkaan tiloissa | Kun puhelu on vastaanotettu ja kuitattu, HP:n valtuutettu edustaja tulee käymään asiakkaan tiloissa määritetyn palveluajan sisällä aloittaakseen laitteiston korjauspalvelun. Tämä tapahtuu etävianmäärityksen jälkeen, jos HP ei voi ratkaista ongelmaa etänä, edellyttäen, että tarvittavat varaosat ovat saatavilla, ja asiakkaan tavoitettavuus on vahvistettu. |
| Korjausaika | Korjausaika mitataan vianmäärityksen alkamisesta korjauksen valmistumispäivään. Arvioitu valmistumisaika on 2–4 työpäivää, mikä sisältää etäkorjauksen, asiakkaan oman korjauksen (CSR) ja/tai asiakkaan tiloissa suoritettavan palvelun. Huomaa: Korjausaika mitataan vain palveluajan puitteissa, ja se saattaa jatkua seuraavana päivänä palveluajan sisällä. Se ei sisällä viivästyksiä, jotka johtuvat varaosien puutteesta tai asiakkaan tavoitettavuudesta ja/tai viiveistä, ja se voi vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. |

## 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 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. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. 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 -tukipaketti ostettiin samaan aikaan ja ovat samalla tilauksella tai asiakkaan laskulla.

Jos asiakas on ostanut HP Peripheral Care Pack -palvelun, kyseiset palvelut kattavat tämän palvelun perusyksikön sekä 6 perusyksikköön liitettyä HP:n tukemaa oheislaitetta, mikä sisältää esimerkiksi enintään 2 ulkoista näyttöä, telakkaa, langallisen hiiren, langallisen näppäimistön ja HP-kuulokkeet. Jotta Peripheral Care Pack kattaa oheislaitteet, ne on ostettava samaan aikaan perusyksikön (tietokoneen) kanssa.

4AA8-2300FIE, huhtikuu 2026

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta, irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan toimesta 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 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 heikenneen 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.

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.

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

Jos asiakas valitsee lisäpalveluna laitteen kuntotiedot, jotka auttavat HP:tä diagnosoimaan ja korjaamaan laitteiden ongelmia, asiakas on vastuussa HP Smart Support -palvelun[8] käyttöönotosta asentamalla HP Smart Health -sovelluksen osoitteesta hp.com/smart-support ja sovelluksen suorittamisesta ominaisuuden ottamiseksi käyttöön. HP Smart Support on edistynyt asiakastukisovellus, joka nopeuttaa HP:n laiteongelmien tarkistamista, diagnosointia ja ratkaisemista. Tietokoneeltasi turvallisella pilviyhteydellä HP Workforce Experience Platform -alustalle lähetettävät kuntotiedot auttavat HP:n tuen edustajia pääsemään nopeasti käsiksi tietokoneesi tietoihin, tarjoamaan suosituksia ongelman ratkaisemiseksi ja saamaan käyttäjät takaisin töihin. Lisätietoja HP Smart Support -tuesta on osoitteessa hp.com/smart-support.

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 sekä asiakkaan tiloissa tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Muita palvelun toimitustapoja voi olla esimerkiksi asiakkaan toimesta vaihdettavien osien toimittaminen lähettipalvelun välityksellä.

4AA8-2300FIE, huhtikuu 2026

HP suunnittelee tuotteensa sellaisiksi, että asiakas voi korjata niitä myös itse (tähän viitataan lyhenteellä CSR, Customer Self Repairable). CSR on HP:n takuuehtojen keskeinen elementti. Niiden nojalla HP voi vian vahvistamisen jälkeen toimittaa suoraan asiakkaalle varaosia, jotka tämä voi vaihtaa itse, esimerkiksi näppäimistöjä, hiiriä ja muita CSR-osiksi luokiteltuja varaosia.

Pakollinen CSR on osa joidenkin tuotteiden vakiomuotoisia takuuehtoja. CSR on valinnainen asiakkaille, joilla on voimassa HP Care Pack -tuki tai sopimusperusteinen tukipalvelu, jos korjaus edellyttää sisäisiä osia. Valinnaisuus tarkoittaa sitä, että voit halutessasi turvautua CSR-osiin tai tilata HP:n huollon vaihtamaan osat ilman lisämaksua tuotteen huoltosopimuksen voimassaoloaikana.

# Poissulkemiset

- Käyttöjärjestelmien, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- Sovellusten käyttötestaaminen tai muut asiakkaan pyytämät tai edellyttämät testit
- Liitäntä- ja yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- Verkkoon liittyvien 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.
- 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 maksimikäyttöiän ja/tai maksimikäytön rajoitukset.

# Valinnaiset lisäominaisuudet kattavuuden laajentamiseksi

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

VAHINKOSUOJAPALVELU[2,3]

Saat laitteet korjattua tai vaihdettua, kun tapahtuu odottamattomia vahinkoja esimerkiksi laitteen pudotessa, nesteen läikkyessä ja virtapiikkien myötä tietokoneen tavallisessa käytössä, lisäpalveluna saatavalla vahinkosuojapalvelulla. Lisätietoja vahinkosuojapalveluominaisuudesta ja sen poikkeuksista on Vahinkosuojapalvelun tuotekortissa.

## AKUN VAIHTO[2,3]

HP:n 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 Akun vaihdon tuotekortissa.

## VIALLISEN TALLENNUSVÄLINEEN TIETOJEN SÄILYTYS[2,3,4]

Lisää viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä; se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat vääriin käsiin. 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[3,6]

Optimoi IT-investoinnit ja pienennä hiilijalanjälkeäsi maksimoimalla olemassa olevien laitteiden käyttöikä HP:n laitteiden käyttöiän pidennyspalvelulla. 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[2,3]

Tarjoaa laitetukea yli 90 maassa ympäri maailman, kun työntekijät ovat liikematkoilla. 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.[9] Tämän palvelun lisätiedot ja poikkeukset on kuvattu Out-of-band-diagnostiikan ja -korjauksen tuotekortissa.

## PERIPHERAL CARE PACK[2]

Lisää tuki jopa kuudelle tietokoneeseesi liitetylle ja HP:n tukemalle oheislaitteelle saadaksesi täyden tuen tuottavuutta lisääville työkaluillesi.[3,7] Jos olet ostanut HP Peripheral Care Pack -palvelun, se kattaa tietokoneen sekä kuusi tietokoneeseen liitettyä oheislaitetta sisältäen esimerkiksi enintään kaksi ulkoista näyttöä, telakkaa, langattoman hiiren, langattoman näppäimistön ja HP-kuulokkeet. Jotta tuki kattaisi oheislaitteet, ne on ostettava samaan aikaan tietokoneen kanssa.

Poly-tuotteet eivät kuulu HP Peripheral Care Pack -pakettien piiriin. Poly-tuotteita tuetaan vain Polyn tukisopimuksilla.

# Käyttöehdot ovat voimassa

Katso Care Pack -palvelun kaikki käyttöehdot.

4AA8-2300FIE, huhtikuu 2026

# Lisätietoja

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

1. HP Premium Support -tuki (tuki asiakkaan tiloissa ennakoivalla ongelmien tunnistuksella ja hälytyksillä vain PC-tietokoneille) ja HP Premium+ Support -tuki (tuki asiakkaan tiloissa ennakoivalla ongelmien tunnistuksella, hälytyksillä ja ensisijaisella pääsyllä vain PC-tietokoneille) edellyttävät ennakoivia tietoja varten HP Insights -agentin Windowsille, Macille ja Androidille, joka on 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.
2. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
3. 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.
4. Jos viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.
5. Perustuu HP:n maailmanlaajuisiin asiakastukitietoihin ajalta 1-10/2022.
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 uudelleenasennuksen ja alustapäivitykset.
7. Palvelu on saatavilla yrityspöytäkoneisiin, -tehotyöasemiin, -mobiilitehotyöasemiin ja tiettyihin yrityskannettaviin.
8. HP Smart Support on saatavilla kaupallisille asiakkaille HP-palveluedustajan ja HP Factory Configuration Services -palvelujen kautta, tai se voidaan ladata osoitteesta hp.com/smart-support. HP Smart Support kerää tuotetta käynnistettäessä tarvittavat mittaustiedot automaattisesti pystyäkseen tarjoamaan laitetason määritystiedot ja näkemyksiä laitteen kunnosta.
9. 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.

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.

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.
4AA8-2300FIE, huhtikuu 2026