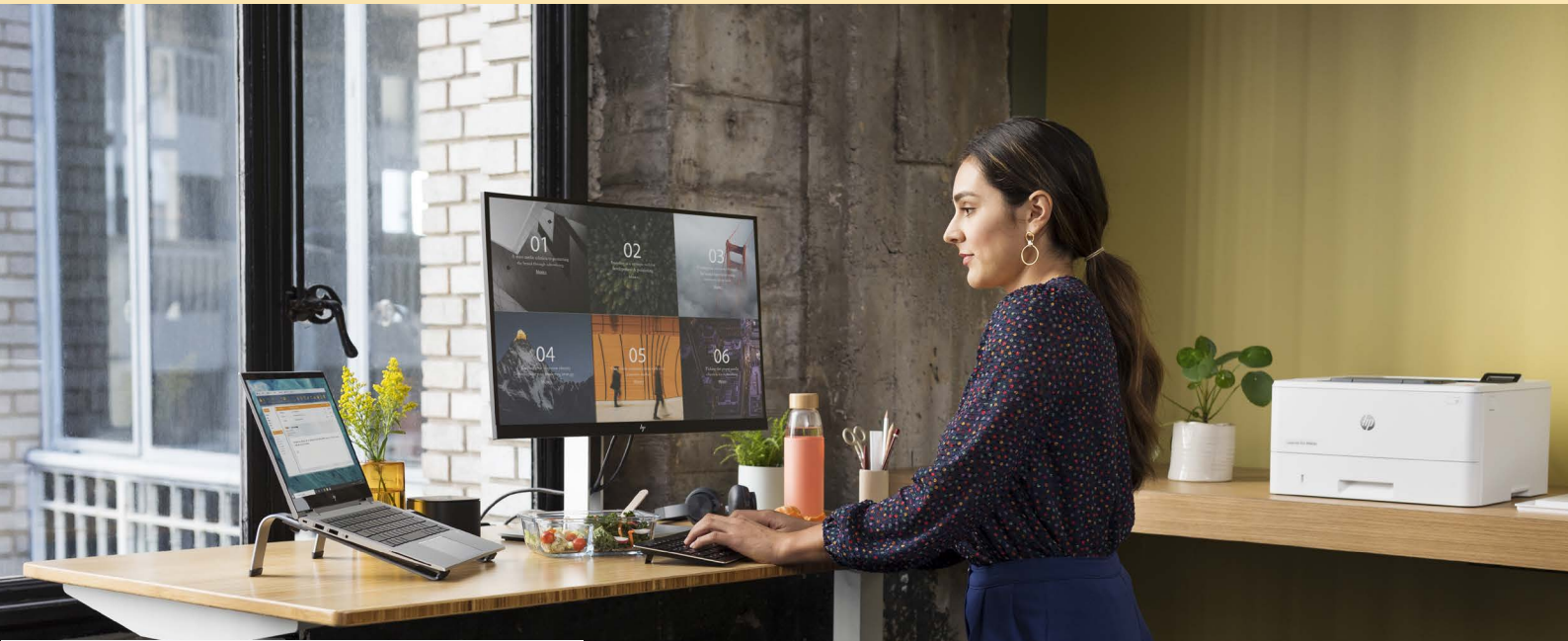


# HP Onsite Care

HP:n henkilökohtaisten järjestelmien Care Pack -palvelut



## Palvelun edut

- Laadukas rikkoutuneiden laitteiden korjaus
- Parempi laitteen käytettävyyssika
- Joustavuutta täyttää erityispalvelutarpeet
- Kätevää tukea paikan päällä pätevilä asiantuntijoilta

## Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa (sisältää vaihto-osat ja työn)
- Laiteohjelmistopäivitykset tietyille tuotteille

## Palvelun yleiskatsaus

Auta pitämään työntekijät tyytyväisinä laitepalveluilla ja tukivaihtoehdoilla, jotka palauttavat tuottavuuden HP Onsite Care -palvelulla.<sup>1</sup> Laajenna HP-laitteidesi suoja IT-tuen kanssa laitteisto-ongelmien korjaamiseksi jopa viiden vuoden ajan ilman lisäkustannuksia. Palauta työntekijöiden tuottavuus siellä, missä töitä tehdään, kätevällä etä-IT-tuella, joka pyrkii ratkaisemaan laiteongelmat 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla.<sup>1,7</sup> Jotta tuottavuuden palauttaminen onnistuisi nopeammin, voit luottaa siihen, että HP:n asiantunteva asentaja saapuu yrityksesi tiloihin ratkaisemaan ongelmaa.

## Ominaisuudet ja tekniset tiedot

### VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut yhteydenoton, 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. HP tarjoaa palvelun saatavuusaikojen aikana puhelintukea sellaisten laiteohjelmistojen ja varaosien asentamisessa, joiden asennuksen asiakas voi hoitaa itse (CSR).

Sopimuslaitteiden ongelmista voi ilmoittaa HP:lle puhelimitse tai verkkosivuston kautta sen mukaan, mikä kanava on paikallisesti käytössä, tai automatisoidulla laiteraportointitapahtumalla HP:n sähköisten etätukiratkaisujen avulla 24/7. HP kuittaa palvelupyynnön saapumisen kirjaamalla puhelun, antamalla tapaustunnuksen ja ilmoittaa kyseisen tapaustunnuksen asiakkaalle. HP varaa oikeuden määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.

## LAITTEISTOTUKI ASIAKKAAN TILOISSA

Jos laiteongelmaa ei voida ratkaista etänä, valtuutettu edustaja saapuu asiakkaan tiloihin suorittamaan teknisen tuen toiminnot ja palauttamaan laitteet toimintakuntoon. HP saattaa vaihtaa tietyt tuotteet korjaamisen sijaan. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Niiden saavuttua edustajat suorittavat 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 sopimustuotteisiin 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 sopimuslaitteistotuotteisiin.

## 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, häneltä laskutetaan varaosien luettelohinta.

## LAITEOHJELMISTOPÄIVITYKSET TIETYILLE TUOTTEILLE

HP:n laiteohjelmistopäivitykset ovat asiakkaan saatavilla, mikäli voimassa oleva sopimus sisältää pääsyn näihin päivityksiin. Osana tätä palvelua asiakkaalla on oikeus ladata, asentaa ja käyttää sopimustuotteiden 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.

## Lisäpalveluiden ominaisuudet

### VAHINKOSUOJAUSPALVELU

Saat laitteet korjattua tai vaihdettua, kun tapahtuu odottamattomia vahinkoja esimerkiksi laitteen pudotessa, nesteen läikkyessä ja virtapiikkien myötä, joita tapahtuu tietokoneen tavallisessa käytössä, lisäpalveluna saatavalla vahinkosuojauspalvelulla. Lisätietoja vahinkosuojauspalveluominaisuudesta ja sen poikkeuksista löytyy osiosta Palvelun rajoitukset. Tässä saattaa olla maakohtaisia rajoituksia: tarkista asia paikalliselta HP:n edustajalta.<sup>1,2</sup>

### 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.<sup>1,2,3</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 sopimustuotteessa on osallistuttava viallisten tallennusvälineiden säilytykseen.

## MATKATUKI

Auttaa vähentämään häiriöaikaa ongelmatapauksissa hyödyntämällä paikallista kieltä puhuvaa puhelintukea ja tukea asiakkaan tiloissa yli 110 maassa maailmanlaajuisesti, kun laajennat palvelupakettiasi matkasuojalla.

Matkasuojan saa maailman pääasiallisille maantieteellisille alueille. Palvelun piiriin kuuluvien maiden ja maantieteellisten alueiden luettelo on jo laaja ja kasvaa jatkuvasti. Tarkan luettelon saa [täältä](#). Luettelossa on yksityiskohtaiset tiedot matkatyöntekijöille tarjottavan seuraavan työpäivän laitetuen saatavuudesta maantieteellisillä alueilla myös vahinkosuojan ja viallisen tallennusvälineen säilytyspalvelun osalta. Maiden ja maantieteellisten alueiden luettelo voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta.

HP suosittelee tarkistamaan matkasuojan tästä verkkosivustosta ennen matkalle lähtöä.

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

- toimittaa asiakkaalle HP:n maailmanlaajuisen vastauskeskuksen puhelinnumeron kyseiseen maahan/maantieteelliselle alueelle. Sen saa myös [täältä](#)
- ottaa vastaan puhelut matkan kohdemaassa tai maantieteellisellä alueella asiakkaalta tai yrityksen sisäisestä tuesta
- diagnosoi laitteistovian tason
- järjestää tukipalvelun asiakkaan tiloissa palvelun piiriin kuuluvassa maassa tai maantieteellisellä alueella tai tarvittaessa varaosan toimituksen
- toimittaa korjaukseen vaadittavat osat laitteistomääritysten mukaisesti, olettaen että lokalisoituja osia on saatavilla matkakohteessa.

## RATKAISUTUKIPAKETTI

Lisää korjaus- tai vaihtopalvelu jopa kuuteen oheislaitteeseen (mukaan lukien jopa kahteen näyttöön) ostaessasi oheislaitteita samaan aikaan HP:n yrityspöytäkoneiden, tehotyöasemien, mobiilitehoyöasemien ja tiettyjen kannettavien kanssa.<sup>1,5</sup>

## Toimitustiedot

### 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 tietokoneen alkuperäispakkauksessa saatujen mukana tulleiden HP-merkkisten lisävarusteiden huollon, 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.

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, langallisen hiiren, langallisen näppäimistön ja HP-kuulokkeet. Jotta Solution Care Pack kattaa oheislaitteet, ne on ostettava samaan aikaan perustietokoneen kanssa.

HP-telakat tai -porttitoistimet kuuluvat palvelun piiriin HP Care Pack -sopimuksen ostomaassa, mutta eivät sen ulkopuolella.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät ja muut tarvikkeet sekä käyttäjän huoltamat 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. Käytöstä poistettujen osien päivityksistä saattaa seurata lisämaksuja. HP pyrkii suosittelemaan vaihto-osia. Kaikissa maissa ei ole tarjolla kaikkia varaosia johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.

#### PALVELUAIKA

Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä. Palvelu on saatavilla kello 8.00–17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin, pois lukien HP:n loma-ajat (kattavuus saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan).<sup>1</sup>

HP:n valtuuttama edustaja saapuu asiakkaan luokse palveluaikana aloittamaan laitteiston huoltopalvelun asianmukaisen vasteajan kuluessa siitä, kun HP on vastaanottanut ja kuitannut pyynnön. Palveluajan ulkopuolella saadut pyynnöt kirjataan pyynnön saapuessa, kuitataan seuraavana palveluaikana kuuluvana päivänä ja palvelu toimitetaan asianmukaisen vasteajan kuluessa. Paikallinen saatavuus vaikuttaa kaikkiin palveluaikoihin.

#### VASTEAIKA ASIAKKAAN LUONA

Jos sopimukseen kuuluvan laitteiston ongelmaa ei voida ratkaista etänä, HP toimittaa palvelun asiakkaan luokse kaupallisesti kohtuullisen panostuksen puitteissa seuraavana työpäivänä. (Muita vasteaikoja voidaan soveltaa, jos se on määritelty osana tarjousta.) Vasteaika asiakkaan luona alkaa siitä, kun HP on vastaanottanut ja kuitannut alkuperäisen pyynnön. 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. Kaikkia palvelutason vaihtoehtoja ei ole saatavilla kaikille tuotteille tai kaikissa maissa. Valitsemasi palvelutasovaihtoehdot määritetään rekisteröintiasiakirjoissasi. Palvelun saatavuudesta ja palveluajoista saa lisätietoja paikallisesta HP-myynnistä.

#### 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.

## 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 tuoteilmoitusten 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 huoltodiagnoosityökalut.
- Verkkopohjainen työkalu, jolla voi lähettää kysymyksiä suoraan HP:lle. Tämä työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmat nopeasti eskarsintaprosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön asiantuntevalle taholle. Sen avulla voi myös katsoa kunkin lähetetyn tuki- tai huoltopyyntötilan, myös puhelimitse lähetettyjen.
- HP:n ja muiden tahojen isännöimiä tietämyskantoja tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastauksien etsimiseen ja osallistumiseen tukifoorumeiden keskusteluihin. Muiden tahojen käyttöoikeusrajoitukset saattavat rajoittaa tätä palvelua.

## SÄHKÖINEN ETÄTUKIRATKAISU

Ehdot täyttävien tuotteiden sähköinen etätukiratkaisu tarjoaa hyvät ongelmanetsintä- ja korjaustoiminnallisuudet. Se voi sisältää järjestelmien etähallintatoimintoja ja tarjota kätevän keskitetyn hallintapisteen sekä koko yrityksen kattavan näkymän avoinna oleviin ongelmiin ja historiaan. Järjestelmän etäkäytön avulla HP:n tukiasiantuntija voi tarjota entistä tehokkaampaa vianetsintäpalvelua ja selvittää ongelmat nopeasti. HP:n tukiasiantuntija käyttää järjestelmän etäkäyttöä vain asiakkaan valtuutuksella.

## 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 diagnoosilla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta silmämääräisesti. HP päättää oman harkintansa mukaan, paljonko laitteiston korjauksen vahvistamiseen tarvitaan testausta. HP voi oman harkintansa mukaan korvata tuotteen väliaikaisesti tai pysyvästi noudattaakseen sovittuja huoltoaikatauluja. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Työn suorittaminen voi edellyttää, että laite korjataan muualla kuin asiakkaan tiloissa, jos vian diagnosointi ja korjaus ei onnistu asiakkaan tiloissa. HP määrittelee korjaustarpeen poissa asiakkaan tiloista oman harkintansa mukaan.

## ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Sinulla on oltava asianmukaiset käyttöoikeudet mahdollisiin laiteohjelmistoihin, jotka kuuluvat näiden palvelujen piiriin. Tämän analyysin aikana HP kerää oleelliset järjestelmän konfiguraatiodiedot, joiden avulla HP:n ratkaisuinööri tutkivat ja vikamäärittävät mahdollisia tulevia laitteisto-ongelmia ja suorittavat korjaukset mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.

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

Jos HP niin vaatii, asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan täytyy rekisteröidä tuettava laitteistotuote 10 päivän kuluessa palvelun ostamisesta käyttämällä Care Packin mukana toimitettuja tai HP:n sähköpostitse lähettämiä rekisteröintiohjeita tai muita HP:n neuvomia tapoja. Mikäli palvelun alaisen tuotteen sijainti 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 tukikelpoisuuden selvittämiseen
- suorittaa itse testejä sekä asentaa ja käyttää muita diagnoosityökaluja ja -ohjelmia
- 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 se palautetaan HP:n nimettyyn toimipaikkaan korjausta tai vaihtoa varten; HP ei ole vastuussa palautetun tuotteen sisältämistä tiedoista.

Viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys<sup>3</sup> -palveluvaihtoehdossa, edellä mainittujen asiakkaan velvollisuuksien lisäksi, asiakkaan tulee:

- poistaa kaikki kiintolevyt tai SSD-/flash-asetat ennen viallisen tuotteen palauttamista HP:n nimettyyn toimipaikkaan korjausta tai vaihtoa varten; HP ei ole vastuussa levyjen tai SSD-/Flash-asemien sisältämistä tiedoista.
- varmistaa, että kiintolevyillä ja SSD-/flash-asetalla olevat asiakkaan luottamukselliset tiedot tuhotaan tai pidetään suojattuina
- asentaa itse laiteohjelmistojen päivityksiä ja korjausversioita
- lähettää tunnistustietoja HP:lle kustakin tämän lisäominaisuuden perusteella asiakkaalle jätetystä levystä tai SSD-/flash-asetasta, ja HP:n toimittaman asiakirjan vastaanottaminen, jossa HP vahvistaa levyjen tai SSD-/flash-asettien jäämisen asiakkaalle

- tuhota säilytetyt kiintolevyt tai SSD-/flash-asetat ja/tai varmistaa, että levyä/asettaa ei oteta enää käyttöön
- Kaikkien säilytettyjen kiintolevyjen tai SSD-/flash-asettien hävittäminen voimassa olevien ympäristölakien ja -säännösten mukaisesti.

Jos HP on tarjonnut kiintolevyn tai SSD-/flash-asetan asiakkaalle laina-, vuokra- tai leasing-tuotteena, asiakkaan täytyy palauttaa korvaavat kiintolevyt ja SSD-/flash-asetat pikaisesti HP-tuen päättymisen tai lopettamisen jälkeen. Asiakas on itse vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen poistamisesta ennen kuin hän palauttaa lainatun, vuokratun tai liisatun kiintolevyn tai SSD-/flash-asetan HP:lle.

Kun Care Pack -palvelu sisältää vahinkosuojauspalvelun:

- On asiakkaan vastuulla ilmoittaa vahingoista HP:lle 30 vuorokauden kuluessa tapahtumapäivästä, jotta HP voi nopeuttaa järjestelmän korjaustoimia. HP pidättää oikeuden kieltäytyä huoltamasta tämän kattavuusohjelman rajoissa järjestelmävaurioita, joista ei ole ilmoitettu 30 päivän kuluessa niiden tapahtumisesta.
- Tämän palvelun käyttö vaatii selvityksen siitä, missä ja milloin vahinko tapahtui, sekä tarkan kuvauksen todellisesta tapahtumasta ja kuvauksen laitteeseen tulleista vahingoista. Näiden tietojen antamatta jättäminen johtaa vaateen hylkäämiseen.
- Jos suojavälineitä, kuten suojuksia, kantokoteloita, -pusseja tms. toimitettiin palvelun kattaman tuotteen mukana tai niitä on saatavilla, asiakkaan täytyy käyttää kyseisiä lisätarvikkeita, jotta tuote voidaan kelpuuttaa tämän vahinkosuojauspalvelun alaiseksi.



## Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, paikan päällä tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Muihin palvelun tarjontamenetelmiin saattaa sisältyä asiakkaan asentamien varaosien, 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.

HP on panostanut merkittävästi tuotteidensa suunnitteluun, jotta asiakkaat voisivat korjata niitä myös itse. Asiakkaan itse tekemät korjaukset (customer self repair, CSR) ovat HP:n takuehtojen keskeinen elementti. Niiden nojalla HP voi toimittaa varaosia, kuten näppäimistöjä, hiiriä ja muita CSR-osiksi luokiteltuja osia, suoraan asiakkaalle vian vahvistamisen jälkeen. Osat toimitetaan yleensä jo seuraavana päivänä, jotta ne ovat mahdollisimman nopeasti käytettävissä. Asiakas voi näin vaihtaa osat haluamanaan ajankohtana.

"Pakollinen" CSR on osa joidenkin tuotteiden vakiomuotoisia takuehtoja. CSR on valinnainen osa sisäisissä CSR-osissa niiden asiakkaiden palvelutarjontaa, jotka ovat hankkineet HP Care Pack -palvelupaketin tai joilla on tukisopimus. Valinnaisuus tarkoittaa sitä, että asiakas voi halutessaan turvautua CSR-osiin tai tilata HP:n huollon vaihtamaan osat ilman lisämaksua tuotteen huoltosopimuksen voimassaoloaikana. Ulkoiset lisätarvikkeet ja/tai oheislaitteet eivät kuulu "valinnaisten" CSR-osien piiriin.

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



## Palvelun rajoitukset (jatkuu)

Seuraavat toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole asentanut HP:n asiakkaalle toimittamia järjestelmän korjauksia, muita korjauksia, paikkauksia tai muokkauksia
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole toteuttanut HP:n aiempien neuvojen mukaisia ehkäiseviä toimia
- palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan tuotteen asiaankuulumattoman käsittelyn tai käyttötavan vuoksi
- 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
- vikoja ehkäisevä ylläpito

### VIALLISTEN TALLENNUSVÄLINEIDEN TIETOJEN SÄILYTYS -PALVELUOMINAISUUDEN RAJOITUKSET

Viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys -palveluominaisuutta sovelletaan vain kiintolevyihin tai sovellettaviin SSD-/flash-asemiin, jotka HP on diagnosoidut viallisiksi etäongelmadiagnoosin yhteydessä. Sitä ei sovelleta ehjien levyjen tai SSD-/flash-asemien vaihtoihin.

SSD-/flash-asemia, jotka HP on määrittänyt kulutustarvikkeiksi ja/tai jotka ovat ylittäneet valmistajan käyttöohjeessa, tuote-esitteessä tai tuotteen teknisissä tiedoissa kuvatun tuetun enimmäiskäyttöajan ja/tai enimmäiskäytön rajoituksen, ei kelpuuteta Viallisten tallennusvälineiden säilytys -lisäpalvelun piiriin.

Kiintolevyjen vikojen määriä valvotaan jatkuvasti ja HP varaa oikeuden peruuttaa palvelun 30 päivän ilmoitusajalla, jos HP:llä on syytä uskoa, että asiakas käyttää Viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys -palveluominaisuutta liikaa (esimerkiksi kun viallisten kiintolevyjen korvaamiseen käytetyt materiaalit ylittävät kyseisen järjestelmän tavanomaisen vikojen määrän).

HP:llä ei ole velvollisuutta koskien mitään tietoja, jotka jäävät levyille tai SSD-/flash-asemille tai asiakkaalle jäävien tai asiakkaan HP:lle lähettämien levyjen tai SSD-/flash-asemien tuhoamisesta. Vaikka HP:n yksittäisen tilauksen tukiehdoissa tai teknisissä tiedoissa toisin ilmoitettaisiin, HP tai sen tytäryhtiöt, alihankkijat tai toimittajat eivät missään tapauksessa ole vastuussa satunnaisista, erityisistä tai seurannaisvahingoista tai tietojen menettämisestä tai niiden väärinkäytöstä aiheutuvista vahingoista viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytysominaisuuden perusteella.



#### VAHINKOSUOJAUSPALVELUN RAJOITUKSET

Vahinkosuojauspalvelu antaa suojan yllättäviltä ja odottamattomilta käsittelystä johtuvilta tahattomilta vahingoilta, mikäli nämä tapahtuvat tavallisen käytön aikana. Se ei kata seuraavia tilanteita, eikä seuraavista johtuvia vaurioita:

- normaali kuluminen värin, pinnan tai pinnoitteen muutokset asteittainen heikentyminen ruoste pöly korrosio
- tulipalot, auto-onnettomuudet, onnettomuudet kotona (tapauksissa, joissa kyseinen vahinko on vakuutuksen tai muun tuotetakuun kattama), luonnonmullistukset (mukaan lukien mutta ei rajoittuen tulvat) tai muut tuotteen ulkopuolisista tekijöistä johtuvat vahingot
- altistuminen HP:n määrittämien teknisten tietojen vastaisille sää- tai ympäristöoloille, altistuminen vaarallisille (myös biovaarallisille) materiaaleille, käyttöohjeiden laiminlyönti, väärinkäyttö, asiaton käsittely, sopimaton virtalähde, valtuuttamattomat huoltotoimet tai niiden yritykset, sopimattomat ja valtuuttamattomat laitemuokkaukset, lisäosat tai -asennukset, vandalismi, eläinten tai hyönteisten aiheuttamat vauriot tai tuholaisien vahingonteot, vialliset akut, akkujen vuodot, valmistajan määrittämän ylläpidon puute (myös vääränlaisten puhdistusaineiden käyttö)
- tuotteen muotoilussa, rakenteessa, ohjelmoinnissa tai ohjeissa esiintyvät virheet
- huolto, korjaus- tai korvaustoimenpiteet, joita tarvitaan, koska tuotetta ei ole käsitelty, säilytetty ja käytetty valmistajan teknisten tietojen tai käyttöohjeiden mukaisesti
- varastetut, hävinneet, salaperäisesti kadonneet tai hukatut tuotteet
- tietojen menetys tai vioittuminen, liiketoiminnan keskeytykset
- petos (mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta väärä, harhaanjohtava, virheellinen tai puutteellinen selvitys tilanteesta, jossa laite vaurioitui)
- tahattomat tai muunlaiset tuotevahingot, jotka ovat luonteeltaan kosmeettisia, eli eivät vaikuta tietokoneen toimintaan tai käyttöön
- tietokonenäytön viat, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta näyttöön palaneet kuvat ja kuolleet kuvapisteen, jotka johtuvat tuotteen normaalista käsittelystä ja käytöstä

## VAHINKOSUOJAUSPALVELUN RAJOITUKSET (JATKUU)

- vauriot tuotteille, joiden sarjanumerot on poistettu tai muutettu
- valmistajan takuun, huoltosopimuksen tai tehdastiedotteiden kattamat vauriot tai laiteviat
- vauriot, jotka aiheutuvat siirrettäessä palvelun kattama tuote toiseen sijaintiin
- laitteen, ohjelmistojen, tallennusvälineiden, tietojen jne. vahingoittuminen syistä, joihin kuuluvat, mutta niihin rajoittumatta, virukset, sovellusohjelmat, verkko-ohjelmat, päivitykset, kaikenlainen alustus, tietokannat, tiedostot, ohjaimet, lähdekoodi, objektikoodi tai omat tiedot, minkä tahansa ohjelmiston tai tietojen tuki, konfigurointi, asentaminen tai uudelleen asentaminen; vaurioituneiden tai viallisten tallennusvälineiden käyttäminen
- kaikki viat, jotka olivat tuotteessa ennen HP Care Pack -palvelun ostopäivää
- tuotteen vanhentuminen
- kaikki laitteet, jotka siirretään ostomaan ulkopuolelle ja joilla ei ole HP Care Pack -matkaturvaa tai -vahinkosuojauspalvelua
- vaurioituneet tai vialliset nestekidenäytöt, jos vika johtuu väärinkäytöstä tai suljetaan muutoin pois palvelun piiristä tässä asiakirjassa
- tahalliset vauriot, jotka johtavat tietokonenäytön tai monitorin halkeamiseen tai vaurioitumiseen
- poliisin toiminnasta, julistamattomasta tai julistetusta sodasta, ydinonnettomuudesta tai terrorismista aiheutuvat vauriot
- sopimustuotteen kaikki muutokset tai muokkaukset
- sopimustuotteen tahallinen vaurioittaminen
- tuotteen käsittelyn tai käytön aikana tapahtunut huolimattomuus, välinpitämättömyys tai väärinkäyttö
- laitteen halkeamat tai reiät, kun vaurio ei läpäise ulkokuorta ja/tai paljasta piirilevyjä tai teräviä reunoja
- puuttuvat tai rikkoutuneet näppäimistöhatut, jotka eivät liity sopimusvahinkoon (kuten pudotus, nesteroiske).

## VAHINKOSUOJAUSPALVELUN RAJOITUKSET (JATKUU)

Vahinkosuojauspalvelun ostaminen edellyttää, että tuote kuuluu tehdastakuun tai laajennetun takuun piiriin. Takuun voimassaoloajan täytyy olla samanpituisen tai pidempi kuin vahinkosuojauspalvelun voimassaoloaika.

Jos suojavälineitä, kuten suojuksia, kantokoteloita tai -pusseja toimitettiin palvelun kattaman tuotteen mukana tai niitä on saatavilla, asiakkaan täytyy käyttää kyseisiä lisätarvikkeita, jotta tuote voidaan kelpuuttaa tämän vahinkosuojauspalvelun alaiseksi.

Huolimattomaan, piittaamattomaan tai asiattomaan käyttöön luetaan muun muassa palvelun kattamien tuotteiden käsittely ja käyttö haitallisella, vahingollisella tai loukkaavalla tavalla, joka saattaa johtaa vaurioihin, sekä kaikki tahallisesti aiheutetut tuotevauriot. Tällaisesta toiminnasta aiheutuvat vahingot eivät kuulu tämän vahinkosuojauspalvelun piiriin.

Kun määritetty enimmäisrajoitus on saavutettu, sitä seuraavista huoltopyynnöistä veloitetaan käytetyn ajan ja materiaalien perusteella, mutta kaikki muut ostetun HP Care Pack -palvelun ominaisuudet säilyvät voimassa, ellei ostomaata koskevissa dokumenteissa mainita toisin.

HP varaa oikeuden hylätä vahinkosuojauspalvelun ostopyynnot asiakkailta, joiden historiassa on merkittävän paljon huoltopyyntöjä.

Tässä saattaa olla maakohtaisia rajoituksia. Vahinkosuojauspalvelun saatavuudesta saa lisätietoja paikallisesta HP-myyntistä.

Perusyksikköön liitettyjen ulkoisten oheislaitteiden vauriot. Vahinkosuojauspalvelu kattaa vain perustietokoneen.

## MATKATUEN RAJOITUKSET

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

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. Siihen pääsee tästä. Palveluja ei tarjota tämän sopimuksen puitteissa muissa maissa tai alueilla, jollei niitä ole listattuna em. taulukoon. Palvelu voidaan kuitenkin tarjota alemmalla palvelutasolla joissain ylimääräisissä kohteissa, joita ei ole taulukossa.

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

- Asiakas voi lykätä palvelupyyntöä, kunnes hän palaa tuotteen alkuperäiseen ostomaahan.
- Asiakas voi hyväksyä viallisen maakohtaisen osan korvaamisen paikallisella vaihtoehdolla (esim. britti-/amerikanenglanninkielisellä 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 pyydytetyt palvelut koskevat vain peruslaitetta. Ulkoisten näyttöjen palveluita tarjotaan vain alkuperäisessä ostomaassa, jos kyseinen laajennettu palvelu on hankittu. Telakka tai porttitoistin kuuluu palveluun lähtömaassa, jossa HP Care Pack -sopimus hankittiin, mutta palvelua ei tarjota maan rajojen ulkopuolella matkustettaessa.

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

## ASIAKKAAN TILOISSA TAPAHTUVAN HP-LAITTEISTOTUEN RAJOITUKSET

- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- sovellusten käyttöttestaaminen tai muut pyytämäsi tai edellyttämäsi 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.

## TUETTU MAKSIMIKÄYTTÖIKÄ/MAKSIMIKÄYTTÖ

Tämä palvelu ei tarjoa, huolla tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat saavuttaneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tiedoissa kuvatut maksimikäyttöikä ja/tai maksimikäytön rajoitukset.

## MATKA-ALUEET

Laitteistohuollon vasteajat asiakkaan luona koskevat vain kohteita, jotka sijaitsevat alle 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta. Vasteajat kohteisiin, jotka ovat yli 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, poikkeavat pidemmän matka-ajan takia ja löytyvät alla olevasta taulukosta. Seuraavat etäisyydet ovat vain ohjeellisia. Lisätietoja matka-alueista saat HP-myyntistä.

ETÄISYYS HP:N VALTUUTTAMASTA TUKIKESKUKSESTA	1 TUNNIN VASTEAIKA ASIAKKAAN TILOISSA	2 TUNNIN VASTEAIKA ASIAKKAAN TILOISSA	4 TUNNIN VASTEAIKA ASIAKKAAN TILOISSA	SEURAAVAN PÄIVÄN JA NOPEAMPI VASTEAIKA ASIAKKAAN TILOISSA
0-25 mailia (0-40 km)	1 tunti	2 tuntia	4 tuntia	Seuraava/toinen/ kolmas/viides tukipäivä
26-50 mailia (41-80 km)	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.	4 tuntia	Seuraava/toinen/ kolmas/viides tukipäivä
50-100 mailia (81-160 km)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	4 tuntia	Seuraava/toinen/ kolmas/viides tukipäivä
101-200 mailia (161-320 km)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	8 tuntia	1 ylimääräinen palvelupäivä
201-300 mailia (321-480 km)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.	2 ylimääräistä palvelupäivää
Yli 300 mailia (480 km)	Ei saatavilla	Ei saatavilla	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.

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.

Jos tuote tai sen asennuspaikka sijaitsee määritellyn matka-alueen ulkopuolella, tai jos kohde ei ole autolla saavutettavissa ja edellyttää erikoiskuljetusta (esim. öljynporaustalut, laivat tai syrjäiset kohteet aavikoilla jne.), palvelua saattavat koskea ylimääräiset matkakulut, pidemmät vasteajat, lyhyemmät palveluajat tai nouto- ja palautusaikataulut, jos HP niin päättää. Pyydämme tarkistamaan paikalliset tukiedellytykset HP:n myyntiedustajalta.

Matka-alueet ja kustannukset saattavat vaihdella alueittain.

## Ehdot ja edellytykset

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

## Yleiset ehdot/muut rajoitusehdot

Matkakuluja saatetaan veloittaa; kysy asiasta paikallisesta HP-myyntipisteestä.

## Tilaustiedot

Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiedustajaasi saadaksesi lisätietoja HP Onsite Care -palveluiden tilaamisesta.

Lisätietoja on osoitteessa [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

## Tilaa uusimmat päivitykset osoitteesta

[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Jaa kollegoille



1. HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Lisätietoja on osoitteessa <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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.

2. Hankittava erikseen tai lisävaihtoehtona.

3. Jos viallisten tallennusvälineiden säilytys ostetaan HP Onsite Care -palvelun yhteydessä, asiakas säilyttää kaikki vaihdetut kiintolevyt.

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

5. Oheislaitteet on ostettava tietokoneen kanssa, jotta Solution Care Pack -palvelu kattaa ne.

6. Palvelu on saatavilla yrityspöytäkoneisiin, -tehotyöasemiin, -mobiilitehotyöasemiin ja tiettyihin yrityskannettaviin.

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

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja.

Asiakkaalla saattaa olla muitakin sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen mukana toimitettu HP:n rajoitettu tuki ei vaikuta.

© Copyright 2023 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.