

HP Care

HP:n henkilökohtaisten järjestelmien Care Pack -palvelut



Palvelun edut

- Laadukas rikkoutuneiden laitteiden korjaus

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Korjaus HP:n valtuuttamissa huoltoliikkeissä (sisältää vaihto-osat ja työn)
- Toimivan laitteen palautus toimipisteeseesi
- Laiteohjelmistopäivitykset tietyille tuotteille

Palvelun yleiskatsaus

Auta pitämään työntekijät tyytyväisinä laitepalveluilla ja tukivaihtoehdoilla, jotka palauttavat tuottavuuden HP Care -palvelulla.¹⁶ Laajenna HP-laitteidesi suoja IT-tuen kanssa laitteisto-ongelmien korjaamiseksi jopa viiden vuoden ajan ilman lisäkustannuksia. Palauta työntekijöiden tuottavuus siellä, missä töitä tehdään, käteväällä etä-IT-tuella, joka pyrkii ratkaisemaan laiteongelmat 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla.¹⁷ Monimutkaisempien ongelmien tapauksessa valitse kustannustehokkaampi diagnosointi ja korjaus HP-asiiantuntijapisteessä HP Care -palvelulla. Vie tai lähetä laitteesi HP:n asiantuntevalle asentajalle korjausta varten.

Ominaisuudet ja tekniset tiedot

HP Care tarjoaa korkealaatuisen tuen huoltoliikkeessä sekä etätuen palvelun sisältäviin laitteistoihin. Palvelu sisältää ulkopuolisen huollon tai -vaihdon, mukaan lukien materiaalit ja osat, työn ja palautuskustannukset. HP Care voidaan tarjota HP:n nimeämän kuljetusyrityksen kautta, joka noutaa korjattavan laitteen ja palauttaa sen sitten asiakkaalle kuljetusyrityksellä, kun ongelma on ratkaistu, tai HP toimittaa asiakkaalle lähetysdokumentin ja asiakas lähettää laitteen HP:lle ja HP palauttaa laitteen asiakkaan tiloihin, kun ongelma on ratkaistu.

HP tarjoaa useita alla kuvattuja palvelutasoja, joissa on erilaiset toimitusvaihtoehdot HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen.

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut yhteydenoton, HP aloittaa laitteisto-ongelman eristämisen, vianmäärityksen ja ratkaisemisen. 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.

HUOLTOLIIKKEEN TUKI JA MATERIAALIT

Jos ongelmaa ei HP:n arvion mukaan voida ratkaista etätuen kautta, HP pyytää asiakasta palauttamaan tuotteen HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen, tai HP noutaa laitteen asiakkaan tiloista riippuen siitä, onko palvelu saatavilla asiakkaan sijainnissa. HP tarjoaa teknistä tukea huoltoliikkeen tiloissa. HP tarjoaa HP:n tukemia osia ja materiaaleja, jotka ovat tarpeen tuetun laitteistotuotteen saamiseen toimintakuntoon. HP voi oman harkintansa mukaan korvata tällaiset laitteistotuotteet, mukaan lukien oheislaitteet, kuten telakointiasemat, näytöt, näppäimistöt, kuulokemikrofonit ja hiiret, etänä huoltoliikkeessä suoritettavan laitteen päätukipalvelun lisäksi. Vaihto-osat ja -tuotteet ovat uusia tai vastaavat toiminnoiltaan ja suorituskyvyltään uusia. Vaihdeettavista osista ja tuotteista tulee HP:n omaisuutta.

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.

PALAUTUSTOIMITUS

HP:n valtuuttama kuriiri toimittaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaan toimipisteeseen, jos toimipiste sijaitsee alueella, jolle palvelua tarjotaan, tai palautustoimitus voidaan suorittaa maateitse asiakkaan sijainnista riippuen.

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.

ESKALOINNIN HALLINTA

HP on laatinut viralliset eskaloitimenpiteet 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 tueteilmoitusten 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 ongelmia nopeasti esikvalifointiprosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön taholle, joka on pätevä vastaamaan siihen. Se mahdollistaa myös tuki- tai palvelupyynnön tilan seurannan, mukaan lukien puhelimitse tehdyt pyynnöt.
- HP:n ja muiden tahojen isännöimiä tietämyskantoja tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastausten etsimiseen ja osallistumiseen tukifoorumeiden keskusteluihin. Muiden tahojen käyttöoikeusrajoitukset saattavat rajoittaa tätä palvelua.

SÄHKÖISET ETÄTUKIRATKAISUT

Ehdot täyttävien tuotteiden sähköinen etätukiratkaaisu tarjoaa hyvät ongelmanetsintä- ja korjaustoiminnallisuudet. Se voi sisältää järjestelmien etähallintatoimintoja ja tarjota kätevän keskitetyn hallintapisteen sekä koko yrityksen kattavan näkymän avoimna 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.

TOIMITUS HP:N HUOLTOLIIKKEESEEN

Asiakkaan sijainnin perusteella saatavan palvelusopimuksen tason mukaan HP voi tarjota eri toimitusvaihtoehtoja viallisen tuotteen lähettämiseksi HP:n huoltoliikkeeseen:

- HP:n noutopalvelu: HP:n valtuuttama kuriiri noutaa viallisen laitteen ja palauttaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaan toimipisteeseen, jos toimipiste sijaitsee alueella, jolle palvelua tarjotaan, tai palautustoimitus voidaan suorittaa maateitse asiakkaan sijainnista riippuen.
- Asiakkaan tekemä toimitus: Asiakas on vastuussa viallisen tuotteen pakkaamisesta ja lähetyksestä tai toimituksesta HP:n huoltoliikkeeseen. HP palauttaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaan toimitiloihin, jos se sijaitsee alueella, jolle palvelua tarjotaan.

PALAUTUSPALVELU

HP tarjoaa palautuspalvelun, joka sisältää viallisen tuotteen korjauksen tai vaihdon ja palautuksen, mukaan lukien kaikki osat, työn ja rahdin. Valitsemalla palautuspalveluvaihtoehdon asiakas on vastuussa viallisen tuotteen pakkaamisesta ja lähetyksestä tai toimituksesta HP:n huoltoliikkeeseen.

HP palauttaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaan toimitiloihin, jos se sijaitsee alueella, jolle palvelua tarjotaan. Tämän palvelun toimitusaika on kolmesta viiteen työpäivää soveltuviissa sijainneissa, paitsi ajoittain, jolloin korjausaika saattaa pidentyä.

Asiakas voi soittaa HP:n asiakastukikeskukseen maanantaista perjantaihin klo 8.00-17.00 paikallista aikaa, pois lukien HP:n loma-ajat. Laajennettu puhelintuki voi olla saatavilla tietyille tuotteille (palveluajat voivat vaihdella maantieteellisen sijainnin perusteella).

NOUTO- JA PALAUTUSPALVELU

HP tarjoaa ovelta ovelle -palvelun, joka sisältää viallisen tuotteen noudon ja korjauksen tai vaihdon sekä toimivan tuotteen palautuksen.

Työn suoritus aika mitataan kuluneista työpäivistä siitä, kun viallinen tuote vastaanotetaan, jos se sijaitsee maantieteellisessä sijainnissa, jossa palvelu toteutetaan, kunnes korjattu tuote on valmiina asiakkaalle lähetettäväksi. Työn suoritus aika ei sisällä aikaa, joka kuluu korjatun tai vaihdetun tuotteen lähettämiseen takaisin asiakkaalle. Asiakas voi pyytää nopeutettua palautuslähetystä lisämaksua vastaan, joka veloitetaan asiakkaalta.

Asiakas voi soittaa HP:n asiakastukikeskukseen maanantaista perjantaihin klo 8.00-17.00 paikallista aikaa, pois lukien HP:n loma-ajat. Palvelupyynnöt on tehtävä ennen klo 12.00 paikallista aikaa, jotta voidaan rekisteröidä saman päivän aikana tapahtuva nouto. Muut pyynnöt ajoitetaan noudettavaksi seuraavana työpäivänä. Laajennettu puhelintuki voi olla saatavilla tietyille tuotteille (tuen palveluajat voivat vaihdella maantieteellisen sijainnin perusteella).

Tekniset tiedot (lisäpalvelut)

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.^{3,4} Lisätietoja vahinkosuojauspalveluominaisuudesta ja sen poikkeuksista löytyy osiosta Palvelun rajoitukset. Tässä saattaa olla maakohkaisia rajoituksia: tarkista asia paikalliselta HP:n edustajalta.

VIALLISEN TALLENNUSVÄLINEEN TIETOJEN SÄILYTYS

Lisää viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä. Se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat vääriin käsiin.^{3,4,5} 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.

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 kuulu 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 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

Palveluaika määrittää, milloin kuvattuja palveluja voidaan tarjota huoltoliikkeen tiloissa tai etäpalveluina. Palvelu on saatavilla kello 8.00-17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin, pois lukien HP:n loma-ajat (kattavuus saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan).

HP:n nouto ja palautus: Asiakkaan vastuulla on pakata ja valmistella tuote asianmukaisesti kuriirin noudettavaksi. Palvelupyynnöt on tehtävä ennen klo 12.00 paikallista aikaa, jotta voidaan rekisteröidä saman päivän aikana tapahtuva nouto. Muut palvelupyynnöt ajoitetaan noudettavaksi seuraavana työpäivänä.

Asiakkaan tekemä toimitus: Kun valitaan tämä vaihtoehto, asiakkaan tulee toimittaa viallinen tuote HP:n valtuuttamaan huoltoliikkeeseen. Asiakkaan tulee varmistaa, että tuote on pakattu asianmukaisesti valittua toimitustapaa varten. Toimitus voidaan tehdä henkilökohtaisesti tai paikallisen kaupallisen toimituspalvelun välityksellä.

Asiakkaan velvollisuudet

Sinulla on oltava asianmukaiset käyttöoikeudet mahdollisiin laiteohjelmistoihin, jotka kuuluvat näiden palvelujen piiriin. HP voi vaatia palvelutasoanalyysin katetuista tuotteista. Mikäli näin on, HP:n valtuutettu edustaja ottaa sinuun yhteyttä ja sopii kanssasi palvelutasoanalyysin tekemisestä. Tämän analyysin aikana HP kerää oleelliset järjestelmän konfiguraatitiedot, joiden avulla HP:n ratkaisuinsooritutkivat ja vikamäärittävät mahdollisia tulevia laitteisto-ongelmia ja suorittavat korjaukset mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Palvelutasoanalyysi saatetaan suorittaa etäyhteydellä, etätyökaluilla tai puhelimitse. Tämä on täysin HP:n harkinnan varassa.

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.

Asiakkaan tulee varmistaa, että tuote on pakattu asianmukaisesti ja valmisteltu noutoa tai valittua toimitus- tai lähetystapaa varten HP:n valtuutetulle huoltoliikkeelle. HP voi vaatia, että asiakas sisällyttää lähetykseen tulosteen aiemmin tehdyistä itsetestaustuloksista yhdessä viallisen tuotteen kanssa.

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.

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.

Care Pack -palvelupakettien osalta, jotka sisältävät viallisen tallennusvälineen tietojen säilytys^{3,4,5}-palveluominaisuuden, edellä mainittujen asiakkaan velvollisuuksien lisäksi asiakkaan tulee:

- Säilyttää fyysisenlevyjen tai SSD-/flash-asemien hallinta kaikkina aikoina; HP ei ole vastuussa levyjen tai SSD-/Flash-asemien sisältämistä tiedoista.
- Varmistaa, että säilytetyillä levyillä ja SSD-/Flash-asemillä olevat asiakkaan luottamukselliset tiedot tuhoataan tai pidetään suojassa.
- Tunnistustietojen lähettäminen HP:lle kustakin tämän lisäominaisuuden perusteella säilytetystä levystä tai SSD-/Flash-asemasta, ja HP:n toimittaman asiakirjan vastaanottaminen, jossa HP vahvistaa levyjen tai SSD-/Flash-asemien jäämisen asiakkaalle.
- Säilytettyjen levyjen tai SSD-/Flash-asemien tuhoaminen ja/tai varmistaminen, että niitä ei oteta uudelleen käyttöön.
- Kaikkien säilytettyjen kiintolevyjen tai SSD-/flash-asemien hävittäminen voimassa olevien ympäristölakien ja -säännösten mukaisesti

Mikäli HP on toimittanut levyjä tai SSD-/flash-asemia laina-, vuokra- tai leasing-tuotteina, asiakas palauttaa korvaavat levyt tai SSD-/Flash-asetat, kun HP:n tuki umpeutuu tai lopetetaan. Asiakas on yksin vastuussa kaikkien arkaluontoisten tietojen poistamisesta ennen tällaisten lainattujen, vuokrattujen tai liisattujen levyjen tai SSD-/Flash-asemien palauttamista HP:lle eikä HP ole vastuussa tällaiselle levyille tai SSD-/Flash-asetalle jääneiden arkaluontoisten tietojen luottamuksellisuuden tai yksityisyyden säilyttämisestä.

Edellytykset

Sinulla on oltava asianmukaiset käyttöoikeudet mahdollisiin laiteohjelmistoihin, jotka kuuluvat näiden palvelujen piiriin. HP voi vaatia palvelutasoanalyysin katetuista tuotteista. Mikäli näin on, HP:n valtuutettu edustaja ottaa sinuun yhteyttä ja sopii kanssasi palvelutasoanalyysin tekemisestä. Tämän analyysin aikana HP kerää oleelliset järjestelmän konfiguraatitiedot, joiden avulla HP:n ratkaisuinööri tutkivat ja vikamäärittävät mahdollisia tulevia laitteisto-ongelmia ja suorittavat korjaukset mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Palvelutason analyysi voidaan suorittaa etäyhteydellä, etätyökaluilla tai puhelimitse. Tämä on täysin HP:n harkinnan varassa.

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.

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 hankineet 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.

Jos Care Packin tukisopimukseen sisältyy "huoltoliikkeessä"-ehtoja, kuten että HP Care -palvelu vaatii, että asiakas toimittaa tuotteen valtuutettuun HP:n huoltoliikkeeseen tai lähettää tuotteen HP:lle, HP:n harkinnan mukaan, jos asiakas päättää, ettei halua hyödyntää CSR:ää.

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

VIALLISEN TALLENNUSVÄLINEEN TIETOJEN SÄILYTYS -PALVELUN 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 enimmäiskäyttöiän 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 korroosio
- 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 säätä- 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 väärinlaisten 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
- 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 vanheneminen
- 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
- 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 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 ostopynnöt 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.

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.

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 Care -palveluiden tilaamisesta.

Lisätietoja on osoitteessa hp.com/go/cpc

Lisätietoja HP Care Pack -palveluista on osoitteessa hp.com/go/cpc

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. Kattavuusikkuna ei sisällä palautusten lähetysaikaa. Asiakkaat voivat valita nopeamman palautuslähetysten lisämaksusta, jos se on saatavilla alueella.
3. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
4. Hankittava erikseen tai lisävaihtoehtona.
5. Jos viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys ostetaan HP Care- tai HP Onsite Care -palvelun yhteydessä, kaikki vaihdetut kiintolevyt jäävät asiakkaalle.
6. Palvelu on saatavilla yrityspöytäkoneisiin, -tehotyöasemiin, -mobiilityöasemiin ja tiettyihin yrityskannettaviin.
7. Perustuu HP:n maailmanlaajuisiin asiakastukitietoihin. Tiedot ajalta 1/2022-10/2022.

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 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. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.