

# HP Active Care

HP Care Pack -palvelut



## Palvelun edut

- Vähentää käyttökatkoja nopealla reagoinnilla
- Ratkaisee käyttäjien ongelmat nopeasti
- Pitää tietokoneet toiminnassa kaikkialla
- Turvaa tiedot ja tallennusvälineet
- Valmistaa odottamattomaan
- Täyttää erityispalvelutarpeet
- Saat kätevää tukea paikan päällä päteviltilä asiantuntijoilta

## Palvelun parhaat ominaisuudet

- HP TechPulse -analytiikka, joka sisältää seuraavaa:
  - Inventaario ja kunnonvalvonta
  - Raporttinäkymä: analyysit ja raportit
  - Ennakoiva analyysi
- Ongelmanratkaisu ja tuki etäpalveluna
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa
- Varaosat ja materiaalit
- Suora yhteys erittäin ammattitaitoisiin HP:n etätukihenkilöihin
- Matkapalveluja saatavana yli 90 maassa
- Viallisten tallennusvälineiden säilytys
- Suoja vahinkoja vastaan

## Palvelun yleiskatsaus

HP Active Care on maailmanluokan tietokonehuolto- ja tukipalvelu työntekijöille toimistoissa ja liikkeellä. Active Care auttaa IT-osastoa saavuttamaan HP-laitteiden optimaalisen käytettävyyssajan ja tukee niiden ongelmien nopeaa ratkaisua.<sup>1,2</sup> Teknisen etätuen, laitteiden ennakoivien kuntoanalyysitietojen ja korjausehdotuspalvelujen avulla sekä seuraavana työpäivänä asiakkaan tiloissa suoritettulla palvelulla Active Care pitää työntekijät toiminnassa niin toimistossa kuin tien päälläkin.

Active Care tuo mukanaan myös nopeutetun ongelmanselvityksen ja korjausehdotukset, joiden avulla käyttäjät pääsevät taas nopeasti vauhtiin. Automaattinen tapausten luonti minimoi häiriöt avaamalla tapauksen heti, kun ongelma havaitaan, jolloin IT-päätäjät voivat sopia itselleen sopivimman korjausajankohdan. Optimoit tietokoneiden käytettävyyssaja ennakoivilla, proaktiivisilla analyysitiedoilla, joista IT-osasto näkee laitekannan jokaisen tietokoneen kunnon. HP tunnistaa ongelmat sekä niiden tapahtumapaikan ja -ajan nopeasti, tilaa vaihto-osat ja asentaa ne tarpeen mukaan.

## Ominaisuudet ja tekniset tiedot

### HP TechPulse -tuen ominaisuudet<sup>5</sup>

HP Active Care tarjoaa asiakkaille ennakoivia ja proaktiivisia hälytyksiä HP TechPulsen, tehokkaan tekoälyyn perustuvan analyysialustan avulla. IT-tiimisi voivat valvoa laitteiden kuntoa ja saada hälytyksiä laitteista, jotka tarvitsevat toimenpiteitä, korjausta tai päivityksiä. Kaikki tämä tapahtuu yhtenäisestä ja keskitetystä raporttinäkymästä.

## Ominaisuudet ja tekniset tiedot (jatkoa)

Luokka	Ominaisuudet
HP TechPulsen ennakoivat ja proaktiiviset hälytykset ja ilmoitukset	Laitteistoinventaario (sisältää laitemallit, tyyppin, sarjanumerot ja takuun perustiedot)
	Uudet kriittiset ongelmat kiintolevylaitteiden ongelmissa, lämpöluokituksissa ja kunnossa sekä akun kunto
	Laitteiston kunto tarjoaa päivitettyt nopeat kuntotarkastukset laitekannan laitteille
	Lämpöluokitus ja tila
	Akun kunto
	Järjestelmävirheet ja kaatumiset
	BIOS- ja laiteohjelmistopäivitykset
	Laitteen sijainti
	Kiintolevyn kunto
Automaattiset tukinumerot	Kiintolevyjen vaihto
	Akkujen vaihto
Ongelmien selvitys ja tuki etäpalveluna	24 x 7 -tuki <sup>3</sup>
Laitteistotuki asiakkaan tiloissa	Edustaja tekee tukitoimet asiakkaan tiloissa

### Yhteenveto HP TechPulse -tuen keskeisistä ominaisuuksista

- **Raporttinäkymään yhdistetyt laitteet**
  - **Laitteistoinventaario:** Antaa eritellyt laitteistotiedot inventaarioon lisätyistä laitteista (kuten laitteistomallit, tyyppin, sarjanumerot ja takuun perustiedot) sekä laitteiden lisäyshistorian.
- **Toimenpiteitä tarvitsevat laitteet**
  - **Laitteiston kunto:** Tunnistaa laitteet, jotka eivät enää saavuta yksittäisiä suorituskykykymittareita (kuten akun kunto, levyn kunto, lämpötila, tarvittavat kriittiset BIOS-päivitykset).
- **Laitteet, joilla on lämpöön liittyviä ongelmia**
  - **Lämpöluokitus:** Antaa eritellyjä tietoja palveluun lisättyjen laitteiden lämpöominaisuuksista.
- **Akun tai kiintolevyn vaihtoa tarvitsevat laitteet**
  - **Akun vaihto:** Antaa tietoja suositellusta aikataulusta akun vaihdolle palveluun lisätyille laitteille.
- **BIOS- ja laiteohjelmistopäivityksiä vaativat laitteet**
  - **BIOS-päivitykset:** HP TechPulse -ominaisuuksien avulla BIOS-päivitysilmoitukset saa portaalista. Niistä näkee, mitkä laitteet voi päivittää proaktiivisesti.

## Ominaisuudet ja tekniset tiedot (jatkoa)

### Ongelmanratkaisu ja tuki etäpalveluna

Kiintolevyviat ja akkujen vaihto-ongelmat voidaan ratkaista luomalla tukitapaus automaattisesti. Kaikissa muissa ongelmissa voit ottaa yhteyttä HP:n asiakastukeen.

Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut yhteydenoton, HP aloittaa laitteisto-ongelman eristämisen, vianmäärityksen, korjaamisen ja ratkaisemisen. Ennen asiakkaan tiloissa annettavaa tukea HP saattaa tehdä etävianmääritystä sopimustuotteisiin sähköisen etätuen avulla tai käyttämällä muita keinoja, joilla edistetään etäratkaisun toteuttamista. Olipa sopimuksessa sovittu reagointiaika mikä tahansa, 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.<sup>3</sup> HP kuittaa tapaustunnuksen saapumisen ja ilmoittaa kyseisen tapaustunnuksen asiakkaalle. HP varaa oikeuden määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.

### Laitteistotuki asiakkaan tiloissa seuraavana arkipäivänä

Kun laitteisto-ongelmaa ei voida ratkaista etätuen avulla, valtuutettu edustaja saapuu asiakkaan tiloihin seuraavana työpäivänä antamaan paikan päällä teknistä tukea HP Active Care -laitteistotuotteille, jotta ne saadaan palautettua käyttökuntoon. HP saattaa vaihtaa tietyt tuotteet korjaamisen sijaan. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen.<sup>4</sup> Kun edustajat saapuvat asiakkaan tiloihin, he toimittavat palvelua paikan päällä tai etäpalveluna oman valintansa mukaan, 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:** Kiintolevyjen ja akunvaihtoon liittyvissä korjauspyynnöissä asiakkaat voivat valita TechPulse-portaalissa vaihtoehdon, jossa nämä tuotteet vaihdetaan heille sopivana ajankohtana ennen kuin laite lakkaa toimimasta.

### 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.

Sopimus ei kata tarvikkeita ja kulutusosia eikä niitä toimiteta osana tätä palvelua; tarvikkeet ja kulutusosat ovat vakiotakuun ehtojen ja edellytysten alaisia. Tarvikkeiden tai kulutusosien korjaaminen tai vaihto on asiakkaan vastuulla. Tähän saattaa olla joitakin poikkeuksia: lisätietoja saa HP:ltä. Lisätietoja on sivun 6 kohdassa "Kattavuus".

### 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.

## Ominaisuudet ja tekniset tiedot (jatkoa)

### Lisäpalveluiden ominaisuudet

- **Vahinkosuojauspalvelu:** Tietyt palvelutasot saattavat sisältää suojan tahattomilta vaurioilta, jotka ovat aiheutuneet ehdot täyttävien sopimustuotteiden käsittelystä. Tahattomiksi vaurioiksi luetaan tuotteelle koituneet fyysiset vauriot, jotka ovat johtuneet yllättävästä tai odottamattomasta tapahtumasta olettaen, että vaurio on tapahtunut tavallisen käytön aikana. Esimerkkejä tästä ovat muun muassa laitteen sisälle tai päälle vahingossa läikkyneet nesteet, tiputtamiset, putoamiset ja jännitepiikit, sekä vaurioituneet nestekidenäytöt (LCD) ja rikkoutuneet osat. Tässä saattaa olla maakohtaisia rajoituksia: tarkista asia paikalliselta HP:n edustajalta.
- **Viallisten tallennusvälineiden säilytys:** Tämä vaihtoehto antaa asiakkaan pitää itsellään vialliset kiintolevyt tai SSD-/Flash-asemien osat, joista asiakas ei halua luopua, koska ne saattavat sisältää arkaluontoisia tietoja. Kaikkien ehdot täyttävien asemien sopimustuotteessa on osallistuttava viallisten tallennusvälineiden säilytykseen.
- **Seuraavan työpäivän laitteistotuki matkatyöntekijöille:** Tämä palvelu antaa liikkuville tietokoneen käyttäjille laitteistotukiratkaisun uuteen HP:n kannettavaan tuotteeseen. Tämä helppo ja kätevä ratkaisu on saatavilla eri maissa tai maantieteellisillä alueilla eri puolilla maailmaa. Seuraavan työpäivän laitteistotuen matkatyöntekijöille saa tiettyihin HP-merkkisiin tuotteisiin. Se sisältää paikallisen saatavuuden perusteella seuraavan työpäivän palvelun asiakkaan luona (paikallisella kielellä tehtävän ongelman etäselvityksen tätä palvelua tarjoavissa maissa), jotta laitteisto-ongelma saadaan ratkaistua. Tuki on saatavilla maan tai maantieteellisen alueen vakiooimistoaikoina ja työpäivinä.

### Toimitustiedot

HP:n hallitsemiin laitteisiin asennetaan asiakasohjelmisto joko käsin tai tehtaalla. Sillä kerätään laitteeseen liittyviä tietoja. Käyttäjän arkaluontoisia tietoja eli kirjautumistietoja, tiedostoja, sisältöä ja henkilökohtaisia tietoja ei kerätä. Kerättyjä tietoja säilytetään turvallisessa pilvisäilytyspalvelussa.

### Palveluaika

Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä. 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 palveluaikaan kuuluvana päivänä ja palvelu toimitetaan asianmukaisen vasteajan kuluessa.

Paikallinen saatavuus vaikuttaa palvelun saatavuusaikoihin. Palvelun saatavuudesta saa lisätietoja paikallisesta HP-myynnistä.

### Palvelutason vaihtoehdot

Palvelun saatavuudesta ja palveluajoista saa lisätietoja paikallisesta HP-myynnistä.

### Vasteaika asiakkaan luona

Jos sopimukseen kuuluvan laitteiston ongelmaa ei voida ratkaista etänä, HP toimittaa palvelun asiakkaan luokse määritellyn palvelun vasteajan ja kaupallisesti kohtuullisen panostuksen puitteissa. 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.

## Toimitustiedot (jatkoa)

### 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:

- Tiedot 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.
- Salasanasuojatut HP:n omistuksessa olevat huoltodiagnoosityökalut.
- Verkkopohjainen työkalu, jolla voi lähettää kysymyksiä suoraan HP:lle. Tämä työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmat nopeasti esikarsintaprosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön asiantuntevalle kohteelle. Sen avulla voi myös katsoa kunkin lähetetyn tuki- tai huoltopyynnön tilan, 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 avoisiin ongelmiin ja historiaan. Järjestelmän etäkäytön avulla HP:n tukiasiantuntija voi tarjota entistä tehokkaampaa ongelmanetsintäpalvelua 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 varmuuskopiontimenettelyjen toteuttamisesta. HP:n vahvistus voidaan saada käynnistyksen aikaisen itsetestauksen läpäisyllä, erillisellä diagnoosilla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta silmämääräisesti. HP päättää oman harkintakykynsä mukaan, paljonko laitteiston korjauksen vahvistamiseen tarvitaan testausta. HP voi oman harkintakykynsä mukaan korvata tuotteen väliaikaisesti tai pysyvästi noudattaakseen sovittuja huoltoaikatauluja. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Työskentely ratkaisuun asti -palveluvaihtoehto ei ehkä koske asiakkaan luona pöytätietokoneille, mobiililaitteille ja kuluttajatuotteille annettua tukea. HP määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.

## Toimitustiedot (jatkoa)

### Kattavuus

Tämän palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäosat, kuten muisti ja optiset asemat. Tämä sisältää liitetyt HP-brändätyt lisävarusteet, jotka ostettiin tietokoneen mukana ja toimitettiin tietokoneen alkuperäisessä pakkauksessa, kuten hiiri, näppäimistö, telakka, suojus, porttitoistin 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.

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

Kulutustuotteet, mukaan lukien rajoittamatta 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.

### Laitevaatimukset

HP Active Care -laitteiden on oltava HP:n valmistamia tietokoneita, jotka täyttävät seuraavat laitevaatimukset:

- Toimitettu 1.1.2018 tai sen jälkeen.
- Käytössä on jokin näistä käyttöjärjestelmistä: Windows 10 1703 tai uudempi, Pro-, Enterprise-, tai Education-versio; Tämä ominaisuus ei tue Windows 10 Home -versioita.

### HP TechPulse -portaalin edellytykset

Tätä tuotetta tuetaan vain HP TechPulse -Windows-sovelluksen (Setup.exe) versiossa 3.20.495 ja uudemmissa.

- TechPulse-portaalin käyttö- ja käyttöönotto-ohjeet saa käytön aloitusoppaasta osoitteesta [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).
- Jos laitteessa ei ole TechPulse Persistence -ominaisuutta, TechPulse-ohjelmiston voi ladata osoitteesta [hpdaas.com/software](http://hpdaas.com/software).

HP varaa oikeuden laskea palvelutasoa paikan päällä tapahtuvaan vasteaikaan tai peruuttaa palvelusopimus, jos tarkastuksen kriittisiä ehdotuksia ei noudateta tai tarkastusta suoriteta määritetyn ajan kuluessa, paitsi jos viive johtuu HP:sta.





## Toimitustiedot (jatkoa)

### HP Care Pack -rekisteröinti

Tämä palvelu edellyttää oikein tehtyä HP Care Pack -rekisteröintiä. Tietoja TechPulse-portaaliin pääsystä toimitetaan sähköpostiviestissä, jonka saat Care Pack -palveluun rekisteröityessäsi. Jos asiakas ei anna palvelun käyttäjän kunnollista sähköpostiosoitetta, palvelua ei ehkä pystytä antamaan tai se saattaa viivästyä.

Laitteistoa koskevaan asiakkaan tiloissa annettavaan tukeen liittyen HP suosittelee ehdottomasti, että asiakas asentaa ja käyttää soveltuvaa HP-etätukipalvelua ja tietoturvallista yhteyttä HP:n kanssa, jotta palvelu on toteutettavissa.

### Asiakkaan velvollisuudet

TechPulse-portaalin käytön ja käytön aloituksen edellytykset ovat seuraavat:

- Käytä TechPulse Persistence -ominaisuutta laitteissa, joissa se on otettu käyttöön tehtaalla.
- Hyväksy ehdot ja edellytykset, jotta laitteisiin voidaan asentaa asiakasohjelmisto.
- Lisää laitteet palveluun automaattisesti tai käsin HP:n toimittamien ohjeiden mukaisesti.
- Lähetä pyyntö hallittujen laitteiden ja käyttäjien lisäämisestä tai poistosta.
- Varmista ohjelmistojen lisenssivaatimusten noudattaminen.
- Tee vianmääritys yleisille käyttäjien tukiongelmille ennen eskalointia HP:n tukeen.
- Palauta käyttöjärjestelmä edelliseen versioon, mikäli päivitys aiheuttaa ongelman.
- Anna kumppaneille valtuutus käyttää tai hallita tiliä, mikäli tämä soveltuu tilanteeseesi.

HP:n hallitsemiin laitteisiin asennetaan asiakasohjelmisto, jolla kerätään laitteeseen liittyviä tietoja. Käyttäjän arkaluontoisia tietoja eli kirjautumistietoja, tiedostoja, sisältöä ja henkilökohtaisia tietoja ei kerätä. Kerättyjä tietoja säilytetään turvallisessa pilvisäilytyspalvelussa. Hyväksyt sen, että HP kerää nämä tiedot osana tämän palvelun toimittamista. Jos et halua antaa näitä tietoja HP:lle, palvelua ei toimiteta tarkoitetulla tavalla.

Jos eriteltyjä vastuita ei täytetä, (a) HP:lla ei ole velvollisuutta toimittaa kuvattuja palveluja tai (b) HP suorittaa nämä palvelut asiakkaan kustannuksella voimassa olevan aika- ja materiaalihinnaston mukaisesti.

## Toimitustiedot (jatkoa)

Jos HP niin vaatii, asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan on aktivoitava tuettava laitteistotuote 10 päivän kuluessa tämän palvelun ostosta käyttämällä HP Care Pack -asiakirjassa tai HP:n toimittamassa sähköpostiasiakirjassa annettuja rekisteröintitietoja tai HP:n muun ohjauksen mukaisesti. Jos sopimustuotteen käyttöpaikka muuttuu, aktivointi ja rekisteröinti (tai olemassa olevaan HP:n rekisteröintiin tehdään kunnollinen muutos) pitää tehdä 10 päivän kuluessa muutoksesta.

Laitteiston vasteaikaan asiakkaan tiloissa suositellaan ehdottomasti asianmukaista HP:n etätukiratkaisua, jossa on suojattu yhteys HP:hen. Asiakkaan on järjestettävä kaikki tarvittavat resurssit HP:n etätukiratkaisun julkaisutietojen mukaisesti, jotta palvelu ja lisäpalvelut voidaan toimittaa. Kun HP:n etätukipalvelu on asennettu, asiakkaan on ylläpidettävä etätukiratkaisuun tallennettuja yhteystietoja, joita HP käyttää vastatessaan laitevikaan. Lisätietoja vaatimuksista, määräyksistä ja poikkeuksista saa paikalliselta HP-edustajalta.

Pyydettyessä HP:n etäongelmanratkaisua on tuettava seuraavilla toimilla:

- Tarjoat HP:lle kaikki tiedot, joita se tarvitsee etätukipalvelun tarjoamiseksi ajallaan ja ammattitaitoisesti. HP määrittää asiakkaalle soveltuvan tuen tason.
- Suoritat itse testejä sekä asennat ja käytät muita diagnoosityökaluja ja -ohjelmia
- Asennat itse laiteohjelmistojen päivityksiä ja korjausversioita.
- Suoritat HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia.

Asiakas on vastuussa kriittisten laiteohjelmistojen päivitysten sekä hänelle lähetettyjen varaosien ja korvaavien tuotteiden asentamisesta kohtuullisessa ajassa. Suostut maksamaan lisämaksuja, jos pyydät HP:tä asentamaan kriittisiä laiteohjelmistopäivityksiä tai korjauksia, jotka asiakas voi asentaa itse. Mahdolliset asiakkaalle koituvat lisämaksut perustuvat käytettyyn aikaan ja materiaaleihin, ellei etukäteen ole sovittu toisin kirjallisesti.

Jos asiakkaalle lähetetään ongelman korjaamiseksi varaosia asiakkaan itse suorittamiin huoltotoimiin tai korvaavia tuotteita, asiakas on itse vastuussa viallisen osan tai tuotteen palauttamisesta HP:n määrittämän ajan kuluessa. Mikäli HP ei saa viallista osaa tai tuotetta määrätyn ajan kuluessa tai jos osa tai tuote on demagnetoitu tai muutoin fyysisesti vaurioitunut vastaanotettaessa, asiakkaalta veloitetaan HP:n luettelohinta viallisesta osasta tai tuotteesta HP:n harkintakyvyn mukaan.

Asiakas on vastuussa omista luottamuksellisista tiedoistaan ja tietojen poistamisesta asianmukaisesti tuotteista, jotka saatetaan vaihtaa ja palauttaa HP:lle osana korjausmenettelyä. Lisätietoja näistä vastuista sekä HP:n tallennusvälineiden tietojen poistokäytännöstä ja terveydenhuollon tallennusvälineiden käsittelykäytännöistä saa osoitteesta [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling).

### Vahinkosuojauspalvelu (lisäominaisuus)

Kun HP Care Pack -sopimus sisältää lisäpalveluna saatavan vahinkosuojauspalvelun, vahingosta on ilmoitettava HP:lle 30 päivän kuluessa sen tapahtumisesta, jotta HP voi kiirehtiä järjestelmän korjausta. Ilmoituksessa on oltava yksityiskohtainen selitys vahingosta, myös tapahtuma-aika, -paikka ja -tapa, ja kuvaus laitteelle tulleista vaurioista. HP hylkää vaatimuksen, jos näitä tietoja ei anneta tai jos ongelmasta ilmoitetaan yli 30 päivää vahingon tapahtumapäivästä.



## Toimitustiedot (jatkoa)

### Viallisten tallennusvälineiden säilytys (lisäominaisuus)

Viallisten tallennusvälineiden säilytyspalvelussa asiakkaalla on seuraavat vastuut:

- Levyjen tai SSD-/Flash-asemien säilyttäminen aina hallussaan: HP ei ole vastuussa levyjen tai SSD-/Flash-asemien sisältämistä tiedoista.
- Sen varmistaminen, että säilytetyillä levyillä ja SSD-/Flash-asemilla olevat asiakkaan luottamukselliset tiedot tuhoetaan 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 pitkäaikaisvuokratuotteina, 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 pitkäaikaisvuokrattujen levyjen tai SSD-/Flash-asemien palauttamista HP:lle eikä HP ole vastuussa tällaiselle levylle tai SSD-/Flash-asemalle jääneiden arkaluontoisten tietojen luottamuksellisuuden tai yksityisyyden säilyttämisestä.

### Seuraavan työpäivän laitteistotuki asiakkaan tiloissa matkatyöntekijöille (lisäominaisuus):

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 laitteen saatavuudesta maantieteellisillä alueilla myös vahinkoturvan 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 ostomaan 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 seuraavalle työpäivälle asiakkaan olinpaikassa palvelun piiriin kuuluvassa maassa tai maantieteellisellä alueella tai tarvittaessa varaosan toimituksen
- toimittaa korjaukseen vaadittavat osat laitteistomäärittysten mukaisesti, olettaen että lokalisoituja osia on saatavilla matkakohteessa.



## Palvelun rajoitukset

HP Active Care -palvelua ei suunniteltu noudattamaan HIPAA-standardeja. HIPAA-tietosuojasääntöjen alaisuudessa toimivien yritysten ei kannata luottaa Active Care -palveluun näiden vaatimusten täyttämässä.

### HP TechPulse -palvelun rajoitukset

Tämän palvelun rajoitukset sisältävät automaattisen tukinumeron määräämisen vain kiintolevyille ja akulle. Kaikkia muita palvelun ominaisuuksia voidaan tukea puhelimitse, sähköpostitse tai verkkokeskusteluohjelmalla paikallisen tarjonnan mukaan.

### Järjestelmävaatimukset

Tietokoneissa on käytössä Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 tai Windows 10.

### Palvelujen toimitus

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkintakyvyn mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, paikan päällä tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Nämä voivat sisältää varaosien toimituksen kuriirilla tai kokonaisen vaihtotuotteen. Asiakkaan tiloissa -vasteaikaa ei sovelleta, jos palvelu voidaan tuottaa käyttämällä etädiagnoosintia, etätukea tai muuta aiemmin kuvattua tukitapaa.

### Active Care -palvelun ulkopuolelle rajatut asiat

- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- sovellusten käyttöttestaaminen tai muut asiakkaan pyytämät tai edellyttämät testit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- verkko-ongelmien tuki
- palvelut, joita tarvitaan koska HP:n toimittamaa järjestelmäkorjausta, korjausta, korjaustiedostoa tai muutosta ei pystytty asentamaan
- palvelut, joita tarvitaan, koska HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia ei noudatettu
- palvelut, joita tarvitaan tuotteen sopimattoman kohtelun tai käytön takia
- palvelut, joita tarvitaan, koska laitteiston, laiteohjelmiston tai ohjelmiston asennusta, korjausta, ylläpitoa tai muokkausta yritettiin luvatta.

### 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 tai maksimikäytön rajoitukset.

## Palvelun rajoitukset (jatkoa)

### Vahinkosuojauspalvelun ulkopuolelle jäävät asiat

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 (mm. tulvat) tai muut tuotteen ulkopuolisista tekijöistä johtuvat vahingot
- altistuminen HP:n määrittämien teknisten tietojen vastaisille sää- tai ympäristöolosuhteille, altistuminen vaarallisille (mukaan lukien biovaarallisille) materiaaleille, käyttöohjeiden laiminlyönti, väärinkäyttö, asiaton käsittely, asiaton virtalähde, valtuuttamattomat huoltotoimet tai niiden yritykset, asiattomat ja valtuuttamattomat laitemuokkaukset, lisäosat tai -asennukset, vandalismi, eläinten tai hyönteisten aiheuttamat vauriot tai infestaatiot, vialliset akut, akkujen vuodot, valmistajan määrittämän ylläpidon puute (mukaan lukien 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 rajoittamatta 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 rajoituksetta 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, määrittäminen, 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 -matkavakuutusta tai -vahinkoturva
- 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 huolimaton, piittaamaton tai asiaton käsittely tai käyttö
- 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).

## Palvelun rajoitukset (jatkoa)

### Vahinkosuojauspalvelun rajoitukset

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 vahinkoturvapalvelun alaiseksi.

Huolimattomaan, piittamattomaan 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-myynnistä.

### Viallisten tallennusvälineiden säilytyksen rajoitukset

Viallisten tallennusvälineiden säilytys koskee vain kelpuutettuja levyjä tai SSD-/Flash-asemia, jotka HP on korvannut laitevian vuoksi. 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.

Levyjen tai SSD-/Flash-asemien vikojen määriä seurataan jatkuvasti ja HP varaa oikeuden peruuttaa palvelun 30 päivän ilmoitusajalla, jos HP:lla on syytä uskoa, että asiakas käyttää Viallisten tallennusvälineiden säilytys -lisäpalvelua liikaa (esimerkiksi kun viallisten levyjen tai SSD-/Flash-asemien vaihtomäärät ylittävät merkittävästi kyseisen järjestelmän tavanomaisen vikojen määrän).

HP:lla ei ole mitään veloitteita asiakkaan säilyttämien tai asiakkaan HP:lle lähettämien levyjen tai SSD-/Flash-asemien sisällön tai tuhoamisen suhteen. Vaikka HP:n nykyisissä myyntiehdossa 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 säilytyspalvelun perusteella.



## Palvelun rajoitukset (jatkoa)

### Matkasuojan 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. taulukkoon. Palvelu voidaan kuitenkin tarjota alemmalla palvelutasolla joissain ylimääräisissä kohteissa, joita ei ole taulukossa.

Jos korjaukseen tarvittavia osia, etenkin kieli- tai maakohtaisia erikoisosia ei ole saatavilla, asiakkaalla on seuraavat vaihtoehdot:

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

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

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

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



## Palvelun rajoitukset (jatkoa)

### Ongelman vakavuustaso

HP vahvistaa yhteydenoton kirjaamalla siitä tapausnumeron, ilmoittamalla tapausnumeron asiakkaalle ja vahvistamalla asiakkaan ongelman vakavuuden sekä korjaustoimien alkamisajan.

**Huomautus:** HP:n sähköisen etätukiratkaisun kautta saapuneissa tapauksissa HP ottaa yhteyttä asiakkaaseen, pyytää määrittämään ongelman vakavuuden ja järjestämään pääsyn järjestelmään. Laitteistotuen vasteaika tapaukseen asiakkaan tiloissa voi alkaa vasta tämän jälkeen. Laitteistotukeen luvattu vasteaika asiakkaan tiloissa saattaa vaihdella ongelman vakavuuden mukaan. Asiakas määrittää ongelman vakavuustason.

Vakavuus 1	<b>Kriittinen toimintakatkos</b>	Tuotantoympäristön toimintakatkos, tuotantojärjestelmän tai tuotantosovelluksen toimintakatkos / vakavassa vaarassa, tietojen vioittuminen tai katoaminen tai sen vaara, vaikuttaa vakavasti liiketoimintaan, turvallisuuteen liittyvä ongelma.
Vakavuus 2	<b>Kriittinen heikentyminen</b>	Vaikuttaa vakavasti tuotantoympäristön toimintaan, tuotantojärjestelmän tai tuotantosovelluksen toiminta keskeytyy/vaarantuu, uusiutumisen vaara, vaikuttaa merkittävästi yrityksen toimintaan.
Vakavuus 3	<b>Tavallinen</b>	Muu kuin tuotantojärjestelmä (kuten testijärjestelmä) on kaatunut tai toiminta on heikentynyt, tuotantojärjestelmän tai tuotantosovelluksen toiminta on heikentynyt, mutta se pystytään kiertämään, ei-kriittinen toiminnallisuus on menetetty, rajallinen vaikutus yrityksen toimintaan.
Vakavuus 4	<b>Pieni</b>	Ei vaikuta yrityksen tai käyttäjien toimintaan.

### 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-myynnistä.

<b>0–160 km</b>	Seuraavana palvelupäivänä asiakkaan luona
<b>161–320 km</b>	1 ylimääräinen palvelupäivä
<b>321–480 km</b>	2 ylimääräistä palvelupäivää
<b>Yli 480 km</b>	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta.



## Tilaustiedot

Tuotteen yhteyteen kuuluville laitteille ja lisävarusteille saa erikseen myydyin HP Care Pack -sopimuksen mukaisen palvelutason vain tilaamalla ne samalla palvelutasolla kuin tuotteet, joiden yhteyteen ne kuuluvat. Palveluominaisuuksien ja palvelutasojen saatavuus saattaa vaihdella paikallisten resurssien perusteella ja ne saattavat rajoittua tiettyihin tuotteisiin ja maantieteellisiin alueisiin. HP:n laitteistotuki asiakkaan tiloissa -palvelun voi tilata tai lisätietoja pyytää paikalliselta HP-myyntiedustajalta tai kanavakumppanilta.

## Ehdot ja edellytykset

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

### HP TechPulse -palvelun ehdot ja edellytykset

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

HP-jälleenmyyjän tai HP-myyntiedustajan tarjoama palvelutasosopimus sisältää kyseisen sopimuksen ehdot ja edellytykset. HP Active Care -palvelua TechPulse-ominaisuudella ei voi myydä edelleen tai siirtää toiselle yhtiölle.

Active Care -palvelusta saa lisätietoja HP Active Care -sivuilta osoitteesta [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## Lisätietoja

Lisätietoja saa HP:n paikalliselta myyntiedustajalta tai kanavakumppanilta tai osoitteesta [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Tilaa uutisia ja ilmoituksia  
[hp.com/go/getupdated](http://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 saa osoitteesta [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.
2. Edellyttää Internet-yhteyttä, jolla pääsee TechPulse-portaaliin. Kaikki järjestelmävaatimukset saa osoitteesta [hpdaas.com/requirements](http://hpdaas.com/requirements).
3. Etätuen saatavuus vaihtelee maa- ja aluekohtaisesti.
4. Jos viallisten tallennusvälineiden säilytys ostetaan HP Active Care -palvelun yhteydessä, asiakas säilyttää kaikki vaihdetut kiintolevyt.
5. HP TechPulse on mittaus- ja analyysialusta, josta saa kriittisiä tietoja laitteista ja sovelluksista. Sitä ei myydä erillisenä palveluna. HP TechPulse noudattaa tiukkoja yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) määräyksiä ja on ISO27001, ISO27701, ISO27017 ja SOC2 Type2 -sertifioitu tietosuojan osalta. Edellyttää Internet-yhteyttä, jolla pääsee TechPulse-portaaliin. Kaikki järjestelmävaatimukset saa osoitteesta <http://www.hpdaas.com/requirements>.

© Copyright 2020 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.

