

# Varaosaj- ja etäpalvelu kanavakumppaneille



## Care Pack, osa HP Care -palvelua

### Palvelun tärkeimmät ominaisuudet

- Voit luottaa kokeneiden HP-asiantuntijoiden apuun ongelmien etädiagnosoinnissa ja etätuessa
- Korvaavat osat ja materiaalit sisältyvät palveluun
- Nopeuta korvaavien osien saantia Advance-vaihtopalvelulla

### Palvelun kuvaus

Varaosaj- ja etäpalvelu tarjoaa korkealaatuista etätukea ja vaihto-osia palvelun piiriin kuuluville laitteistokomponenteille. Toimitamme vaihto-osat seuraavaksi työpäiväksi määritellyn osoitteeseesi, jo ennen kuin olet lähettänyt vialliset osat HP:lle. Toimituskulut sisältyvät vakio-toimitukseen.

### Tekniset tiedot

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
Ongelmien etädiagnosi ja -tuki	Ennen osien lähettämistä HP PartnerFirst -palvelukumppani toimii asiakkaan kanssa yhteistyössä laitteisto-ongelman tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi etänä.
Advance-vaihtopalvelu	<p>HP toimittaa tarpeen mukaan HP:n tukemia varaosia ja materiaaleja pitääkseen palveluun sisältyvät laitteistotuotteet toimintakunnossa, mukaan lukien teknisiin parannuksiin saatavilla olevia ja suositeltuja varaosia ja materiaaleja.</p> <p>Vialliset osat korvataan vaihto-osilla. HP:n tarjoamat varaosat ovat uusia tai suorituskyvyltään uusia vastaavia. Vaihto-osat lähetetään ennakkoon, jo ennen kuin HP on vastaanottanut viallisen osan, jotta osien toimitusaika on sopimuksen mukainen. Korvatut laiteosat siirtyvät HP:n omistukseen.</p> <p>Jos asiakas haluaa säilyttää korvatut varaosat itsellään, pyyhkiä tai muuten tuhota ne, häneltä laskutetaan osien luettelohinta.</p> <p>Tarvikkeet ja kuluvat osat eivät kuulu tuen piiriin, eikä niitä toimiteta osana tätä palvelua. Tarvikkeita ja kuluvia osia koskevat normaalit takuehdot. Tarvikkeiden ja kuluvien osien korjaaminen tai vaihtaminen on asiakkaan vastuulla. Poikkeustapaukset ovat mahdollisia. Lisätietoja saa HP:ltä.</p> <p>Jos kuluva osa on HP:n arvion mukaan palvelun piirissä, asiakkaan tiloissa tapahtuvan tuen vasteaikoja ei sovelleta palveluun kuuluvan kuluvan osan korjaamiseen tai vaihtamiseen.</p> <p>Enimmillään tuettu elinkaari/maksimikäyttö: Tämä palvelu ei tarjoa, huolla tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat saavuttaneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tiedoissa kuvatut maksimikäyttöiän ja/tai maksimikäytön rajoitukset.</p>
Osien toimitusaikojen valinta	Tilaukset on tehtävä GCSN:ssä ennen klo 17:00 paikallista aikaa. Tämän jälkeen tehdyt tilaukset hyväksytään seuraavana työpäivänä.

Taulukko 2. Palvelutaso

	Toimitussisällön tekniset tiedot
Normaalit toimistoajat, normaalit työpäivät (9 x 5)	Palvelu on käytettävissä 9 tuntia päivässä, klo 08.00–17.00 paikallista aikaa maanantaista perjantaihin, pois lukien HP:n lomat.
Osien toimitus seuraavana työpäivänä	<p>HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin toimittamaan vaihto-osat niin, että varaosat saapuvat seuraavana työpäivänä.</p> <p>Paikallinen saatavuus vaikuttaa palvelun saatavuusajoihin. Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiin saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.</p>

## PartnerFirst-palvelukumppanin velvollisuudet

Jos kumppani ei toimi määriteltyjen vastuiden mukaisesti, HP ei ole velvollinen tuottamaan palvelua kuvatulla tavalla HP:n oman harkinnan mukaisesti.

HP PartnerFirst -palvelukumppani:

- Palauttaa palveluun sisältyvät osat HP:lle 30 päivän kuluessa vaihto-osien toimituksesta koskien Advance-vaihtoa tai maksaa niistä listahinnan;
- Tarjoaa riittävästi koulutettuja ja sertifioituja asiantuntijoita;
- Kumppani on vastuussa tukipalvelun tuottamisesta asiakkailleen ja HP:tä ei voida pitää vastuullisena kumppanin toimituskyvyn mahdollisissa ongelmissa. HP on vastuussa vain vaihto-osien toimittamisesta kumppanille.

## Palvelun rajoitukset

Palvelu ei sisällä asiakkaan tiloissa tapahtuvaa palvelua. Tästä syystä PartnerFirst-palvelukumppanille ei makseta työkorvausta.

Ehkäisevän ylläpidon osat eivät kuulu palveluun. Palveluun eivät kuulu muut kuluvat osat tai tarvikkeet, kuten muste. Tarjoukseen sovelletaan normaaleja takuuehtoja.

Kaikki palvelut, joita ei erikseen mainita tässä asiakirjassa tai siihen liittyvässä Statement of Work -asiakirjassa, rajataan palvelun ulkopuolelle.

Seuraavat toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Palvelut, joiden tarve syntyy HP:n käsityksen mukaan tuotteen väärästä käytöstä tai ylläpidosta
- Palvelut, joiden tarve syntyy HP:n käsityksen mukaan ei-HP-henkilöstön luvattomista yrityksistä asentaa, korjata, ylläpitää tai muuttaa laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- Palvelut, joiden tarve johtuu asiakkaan laiminlyönnistä sellaisen järjestelmäkorjauksen tai muutoksen toteuttamisessa, jonka HP on asiakkaalle toimittanut
- Palvelut, joiden tarve johtuu asiakkaan laiminlyönnistä sellaisen ennakoivan toimen toteuttamisessa, jota HP on asiakkaalle suositellut
- Varmuuskopiointi, palautus, käyttöjärjestelmän tuki, muut ohjelmistot sekä data
- Sovellusten käyttöttestaaminen tai muut asiakkaan pyytämät tai edellyttämät testit

## Palvelun tilaaminen

Palveluominaisuuksien ja palvelutasojen saatavuus saattaa vaihdella paikallisten resurssien perusteella ja ne saattavat rajoittua tiettyihin tuotteisiin tai maantieteellisiin sijainteihin. Ota yhteyttä paikalliseen HP-jälleenmyyjääsi saadaksesi lisätietoja Varaosa- ja etäpalvelun tilaamisesta.

**Katso lisätietoja osoitteesta**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

**Tilaa uusimmat päivitykset osoitteesta**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Care Pack -palvelupakettien kattavuus ja vasteajat voivat vaihdella maantieteellisen sijainnin perusteella. Palvelu alkaa laitteiston hankintapäivästä. Rajoituksia sovelletaan. Lue lisää osoitteesta [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

HP-palveluihin sovelletaan HP:n voimassa olevia palveluehtoja, jotka on toimitettu asiakkaalle tai joihin on viitattu ostotapahtuman yhteydessä. Asiakkaalla saattaa voimassa olevan paikallisen lainsäädännön perusteella olla muita oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteeseen sisältyvä HP:n takuunrajoitusilmoitus eivät vaikuta millään tavalla.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Kaikki HP:n tuotteita ja palveluja koskevat takuut kuvataan nimenomaisissa takuulausekkeissa, jotka toimitetaan kyseisten tuotteiden ja palveluiden mukana. Mikään tämän asiakirjan sisältö ei muodosta lisätakuuta. HP ei vastaa tämän asiakirjan sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

