



# HP:n tulostusjärjestelmien ja henkilökohtaisten järjestelmien laitteistotuki paikallisena huoltopalveluna

## HP Care Pack -palvelut

### Palvelun edut

- Paranna tai ylläpidä järjestelmien käytettävyyttä
- Säännöllisemmät huoltoajat
- Suunnittele IT-resurssisi tehokkaammin

### Palvelun tärkeimmät ominaisuudet

- Ongelmien etädiagnoosi ja -tuki
- Laitteistotuki paikan päällä
- Sovitut huoltoaikataulut
- Varaosat ja materiaalit
- Palvelun saatavuusajat
- Työn viimeistely
- Eskalaation hallinta
- Pääsy sähköisiin tukitietoihin ja -palveluihin

## Palvelun esittely

HP:n laitteistotuen paikalliset huoltopalvelut tarjoavat käyttöösi IT-päällikön ja ryhmän tukiasiantuntijoita, jotka ryhtyvät heti toimiin järjestelmän vikojen määrittämiseksi ja laitteiston toimintakuntoon palauttamiseksi sovitun ajan kuluessa alkuperäisestä huoltopyynnöstä.

Valittavissasi on useita erilaisia palvelutasovaihtoehtoja yksilöllisiin palvelutarpeisiisi. Ne tarjoavat erilaisia vastausaikoja, ja voit halutessasi sisällyttää mukaan viallisten tallennusvälineiden säilytyspalvelun.

## Tekniset tiedot

Taulukko 1. Palveluiden ominaisuudet

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Ongelmien etädiagnoosi ja -tuki</b>	<p>Kun asiakas on soittanut HP:lle ja HP on vahvistanut puhelun vastaanottamisen luvussa "Yleiset ehdot" kuvatulla tavalla, HP toimii palvelun saatavuusaikojen aikana eristääkseen laitteisto-ongelman ja määrittääkseen, korjatakseen ja ratkaistakseen ongelman etäpalveluna yhdessä asiakkaan kanssa. Ennen palvelemista paikan päällä, HP voi aloittaa ja suorittaa etädiagnoosin sähköisillä etätukiratkaisuilla käyttäkseen palveluun sisältyviä tuotteita tai muita käytettävissä olevia vaihtoehtoja helpottaakseen ongelman ratkaisua etäpalveluna.</p> <p>HP tarjoaa palvelun saatavuusaikojen aikana asiakkaalle puhelintukea laiteohjelmiston ja varaosien asentamisessa.</p> <p>Riippumatta asiakkaan palvelun saatavuusajoista, palvelun kattamien laitteistojen ongelmista voi ilmoittaa HP:lle puhelimitse tai verkkoportaalista, jos sellainen on paikallisesti saatavilla, tai automatisoituna laitteistoraporttina HP:n sähköisten etätukiratkaisujen kautta, 24 tuntia vuorokaudessa ja 7 päivää viikossa. HP vahvistaa huoltopyynnön rekisteröimällä puhelun, antamalla sille tapaustunnuksen ja ilmoittamalla kyseisen tapaustunnuksen asiakkaalle. HP varaa oikeuden määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.</p>
<b>Laitteistotuki paikan päällä</b>	<p>Jos teknisiä laitteisto-ongelmia ei pystytä HP:n oman arvion mukaan ratkaisemaan etäpalveluna kohtuullisessa ajassa, HP-tukiagentti ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja matkustaa tarvittaessa asiakkaan kohteeseen tarjoamaan palveluun sisältyville laitetuotteille teknistä tukea paikan päällä ja palauttaakseen tuotteet toimintakuntoon. HP voi päättää oman harkintakykynsä mukaan vaihtaa jotkin tietokoneet tai tulostimet uusiin niiden korjaamisen sijaan. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai suorituskyvyllään vanhoja tuotteita vastaavia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Lisäksi HP saattaa asentaa saatavilla olevia teknisiä parannuksia auttaakseen asiakasta varmistamaan, että laitteistotuotteet toimivat oikein ja ovat yhteensopivia HP:n tarjoamien varaosien kanssa. HP voi oman harkintakykynsä mukaan asentaa mitä tahansa laiteohjelmistojen päivityksiä, jotka ovat HP:n mielestä välttämättömiä palvelun kattamien tuotteiden palauttamiseksi toimintakuntoon tai HP-tuen yhteensopivuuden varmistamiseksi. Teknisten parannusten tai laiteohjelmistojen päivitysten asentaminen ei sisälly sovitettuun huoltoaikatauluun, jos sovellettavissa.</p>

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Sovittu huoltoaikataulu</b>	<p>Jos palveluun sisältyvissä tuotteissa esiintyy kriittisiä ongelmia, joita ei voida ratkaista etäpalveluna kohtuullisessa ajassa, HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin tavoin palauttamaan kyseiset laitteet toimintakuntoon sovittuun ajan kuluessa HP-ratkaisukeskukseen tehdystä alkuperäisestä huoltopyynnöstä.</p> <p>Sovittu huoltoaikataulu viittaa aikaan, joka alkaa, kun HP-ratkaisukeskus rekisteröi alkuperäisen huoltopyynnön, ja päättyy, kun HP katsoo laitteiston olevan korjattu. Sovittu huoltoaikataulut mitataan vain palvelun saatavuusaikojen ajalta, ja ne saattavat venyä seuraavalle päivälle, jolloin palvelu on saatavilla.</p> <p>Kelpuutetuille tuotteille saatavilla olevat sovitut huoltoaikataulut on kuvattu palvelutasovaihtoehtojen taulukossa. Palvelun paikallinen saatavuus saattaa rajoittaa sovituttuja huoltoaikatauluja. Ota yhteyttä paikalliseen HP-myymälään saadaksesi lisätietoja saatavuudesta.</p> <p>Huollon katsotaan olevan valmis, kun HP vahvistaa, että laitteisto-ongelma on korjattu tai että laitteisto on korvattu uudella.</p> <p>HP:n vahvistus voidaan saada testaamalla virransyöttö, yksittäisellä diagnoosilla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta visuaalisesti. HP päättää oman harkintakykynsä mukaan, kuinka paljon testausta tarvitaan laitteiston korjauksen vahvistamiseksi. HP voi oman harkintakykynsä mukaan korvata tuotteen väliaikaisesti tai pysyvästi noudattaakseen sovituttuja huoltoaikatauluja. Korvaavat tuotteet ovat uusia tai suorituskyvyltään vanhoja tuotteita vastaavia. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen.</p> <p>Palvelun ostamisen ja rekisteröinnin jälkeen kestää 30 päivää ennen kuin laitteiston sovitut huoltoaikataulut astuu voimaan. Tänä aikana HP määrittää ja suorittaa välttämättömäksi katsomansa palvelusanalyysit sekä valmistelee asiaankuuluvat prosessit ja varaosat. Näiden 30 päivän aikana ja enintään viiden ylimääräisen arkipäivän jälkeen, jos palvelusanalyysi suoritetaan, HP tarjoaa tukipalveluita paikan päällä mahdollisimman nopeasti, riippuen varaosien ja resurssien saatavuudesta. Vastausajat saattavat vaihdella maantieteellisen ja kohteen paikallisen sijainnin mukaan.</p>
<b>Varaosat ja materiaalit</b>	<p>HP tarjoaa tarpeen mukaan HP:n tukemia varaosia ja materiaaleja pitääkseen palveluun sisältyvät laitteistotuotteet toimintakunnossa, mukaan lukien teknisiin parannuksiin saatavilla olevia ja suositeltuja varaosia ja materiaaleja. HP:n tarjoamat varaosat ovat uusia tai suorituskyvyltään uusia vastaavia. Korvatut laiteosat siirtyvät HP:n omistukseen. Jos asiakas haluaa säilyttää korvatut varaosat itsellään, häneltä laskutetaan luettelohinta, josta on vähennetty varaosaan liittyvät alennukset.</p> <p><b>Tarvikkeet ja kulutustuotteet:</b> Tämä palvelu ei kata kulutustuotteita, muun muassa asiakkaiden vaihtamia akkuja, musteita/väriaineita, tablettien kosketuskyniä, huoltopakkauksia, muita tarvikkeita, muiden kuin HP:n laitteita tai perustuotteelle ostettuja lisätarvikkeita, kuten telakka- tai porttiasemia. HP Notebookien ja tablettien pitkään kestäville akuille on enintään 3 vuoden takuu.</p> <p><b>Tuettu maksimikäyttöikä / maksimikäyttö:</b> Tämä palvelu ei tarjoa, huolla tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat ylittäneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tiedoissa kuvatut maksimikäyttöikä ja/tai maksimikäytön rajoitukset.</p>
<b>Palvelun saatavuusajat</b>	<p>Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä.</p> <p>HP rekisteröi palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut puhelut niiden soittohetkellä, mutta vahvistaa ne luvussa "Yleiset ehdot" kuvatulla tavalla vasta seuraavana päivänä, jolloin palvelu on saatavilla asiakkaalle.</p> <p>Palveluun kelpuutetuille tuotteille saatavilla olevat saatavuusajat on kuvattu palvelutasovaihtoehtojen taulukossa.</p> <p>Paikallinen saatavuus vaikuttaa palvelun saatavuusaikeihin. Ota yhteyttä paikalliseen HP-myymälään saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.</p>
<b>Työn viimeistely</b>	<p>Kun HP:n valtuuttama edustaja saapuu asiakkaan kohteeseen, hän jatkaa palvelun tarjoamista joko paikan päällä tai etäpalveluna HP:n harkintakykynä mukaan, kunnes tuotteet ovat jälleen toimintakuntoisia tai kunnes työ on edistynyt kohtuullisen määrän. Työt saatetaan keskeyttää väliaikaisesti, jos varaosia tai lisäresursseja tarvitaan, mutta niitä jatketaan heti olosuhteiden salliessa.</p>

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Eskaalaation hallinta</b>	HP on laatinut viralliset eskaloititoimenpiteet helpottaakseen monimutkaisten ongelmien ratkaisemista. Paikallinen HP-päällikkö koordinoi ongelman eskaloinnin ja pyytää asiaankuuluvia HP-ammattilaisia ja/tai valikoituja kolmansia osapuolia auttamaan ongelman ratkaisemisessa.
<b>Pääsy sähköisiin tukitietoihin ja -palveluihin</b>	HP tarjoaa pääsyn joihinkin kaupallisesti saatavilla oleviin sähköisiin ja verkkopohjaisiin työkaluihin osana tätä palvelua. Asiakkaalla on käytettävissään: <ul style="list-style-type: none"><li>• Joitakin vain rekisteröityneiden käyttäjien käytettävissä olevia keinoja, esimerkiksi tiettyjen HP-laiteohjelmistojen tai -korjausversioiden lataaminen, mikä vaatii HP-ohjelmistotukisopimuksella myönnettävän lisäluvan, laitteistojen tuoteilmoitusten tilaaminen sekä keskustelupalstoille osallistuminen ongelmien ratkaisemiseksi ja vinkkien pyytämiseksi muilta rekisteröityneiltä käyttäjiltä.</li><li>• Teknisten tukiasiakirjojen laajennettu verkkopohjainen haku, joka nopeuttaa ongelmien ratkaisemista.</li><li>• HP:n omistuksessa olevia palveludiagnoosityökaluja, jotka vaativat salasanan.</li><li>• Verkkopohjainen työkalu, jolla voi lähettää kysymyksiä suoraan HP:lle. Tämä työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmat nopeasti etukäteen valikoivalla prosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön asiantuntevalle kohteelle. Se sallii myös kaikkien lähetettyjen tuki- tai palvelupyynnöiden tilan tarkastelemisen, mukaan lukien puhelimitse tehtyjen.</li><li>• Tietyille kolmansien osapuolten tuotteille HP:n ja kolmansien osapuolten isännöimien tietokantojen haku, josta löydät tuotetietoja, vastauksia tukikysymyksiin ja hyödyllisiä keskustelupalstoja. Kolmansien osapuolten käyttöoikeusrajoitukset saattavat rajoittaa tätä palvelua.</li></ul>

## Tekniset tiedot (lisäpalvelut)

Taulukko 2. Lisäpalveluiden ominaisuudet

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Vain pöytäkoneen/työaseman/notebookin kattava palvelu</b>	Asiakas voi valita kelpuutetuille PC-tuotteille palvelun laajuuden kattamaan vain pöytäkoneen/työaseman/kevyen asiakaspäätteen/kassajärjestelmän/notebookin. Nämä HP Care Pack -palvelut eivät laajenna määritettyä palvelutasoa koskemaan ulkoista monitoria.
<b>Viallisen tallennusvälineen säilytys</b>	Tämä palveluominaisuus sallii asiakkaan säilyttää palvelun kattamien tuotteiden vialliset kiintolevyt tai kelpuutetut SSD-/Flash-asetat (jäljempänä "kiintolevy tai SSD-/Flash-asema"), joita asiakas ei halua luovuttaa niillä säilytettyjen luottamuksellisten tietojen vuoksi. Palvelun kattaman järjestelmän kaikkien kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asettien täytyy kuulua viallisten tallennusvälineiden säilytysohjelmaan. Riippumatta tämän asiakirjan tai HP:n nykyisten standardimyyntiehtojen ristiriidoista, HP luopuu oikeudestaan siirtää viallisen tallennusvälineen säilytyspalvelun alainen viallinen kiintolevy tai SSD-/Flash-asema omistukseensa tai omiin nimiinsä silloin, kun HP toimittaa asiakkaalle korvaavan tuotteen. Asiakas voi pitää itsellään kaikki vialliset kiintolevyt ja SSD-/Flash-asetat, joita HP tukee HP-tukisopimuksen mukaisesti. Tällöin asiakas on edelleen itse vastuussa viallisella kiintolevyllä ja SSD-/Flash-asetalla säilytettyjen tietojen suojauksesta ja tietoturvasta.

## Tekniset tiedot

**Taulukko 3.** Palvelutason vaihtoehdot\*

Vaihtoehto	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Laitteistohuollon sovittujen aikataulujen vaihtoehdot:</b>	
<b>Seuraavan palvelupäivän sovittu aikataulu</b>	Jos palveluun sisältyvillä laitteilla esiintyy kriittisiä ongelmia, HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin palauttamaan kyseiset laitteet toimintakuntoon yhden palvelupäivän kuluessa siitä, kun HP-ratkaisukeskus on rekisteröinyt huoltopyynnön. Palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnot rekisteröidään seuraavana palvelupäivänä ja käsitellään sitä seuraavana palvelupäivänä.
<b>Kolmannen palvelupäivän sovittu aikataulu</b>	HP pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin palauttamaan kyseiset laitteet toimintakuntoon ennen kolmannen palvelupäivän loppua siitä, kun HP-ratkaisukeskus on rekisteröinyt huoltopyynnön. Palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnot rekisteröidään seuraavana palvelupäivänä ja käsitellään seuraavan 3 palvelupäivän kuluessa.
<b>Palvelun saatavuusaikojen vaihtoehdot:</b>	
<b>Palvelu käytettävissä toimistoaikoina</b>	Palvelu on käytettävissä klo 08.00–17.00 paikallista aikaa maanantaista perjantaihin, pois lukien HP:n lomat.

## Palvelun kattavuus

- Tämä palvelu kattaa tukikelpoiset HP- tai Compaq-merkkiset laitteistotuotteet ja HP:n tulostimet, monitoimilaitteet, skannerit sekä kaikki HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit (kuten HP:n muistit ja CD-ROM-levyt) sekä päätuotteen yhteydessä otetut HP- tai Compaq-merkkiset lisätarvikkeet, kuten hiiri, näppäimistö, vihkolaitteet, paperitasot, nitoja/pinoaja, telakka ja ulkoinen näyttö (enintään 22 tuumaa kulmittain).
- Palvelut, jotka kattavat vain pöytäkoneen/työaseman/notebookin (esim. HP:n 3-vuotinen seuraavan palvelupäivän toimistoaikoina saatavilla oleva sovittu huoltoaikataulu SVC), eivät kata ulkoisia monitoreja.
- Tämä palvelu ei kata käyttäjien huoltotoimia eikä muiden kuin HP:n valmistamia laitteita.
- Vanhentuneet osat saattavat vaatia päivitystä. HP suosittelee asiakkaalle korvaavaa osaa. Palvelu ei kata kaikkia osia kaikissa maissa johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.
- Palvelu ei kata UPS-akkuja. Niihin sovelletaan standarditakuun ehtoja ja edellytyksiä.

## Edellytykset

HP voi vaatia oman harkintakykynsä mukaan palvelun kattamien tuotteiden palvelutasoanalyysiä. Jos tällainen palvelutasoanalyysi nähdään tarpeelliseksi, HP:n valtuutettu edustaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja asiakas suostuu järjestelemään palvelutasoanalyysin suorittamisen 30 päivän sisään. Palvelutasoanalyysin aikana kerätään järjestelmän tärkeimmät kokoonpanotiedot. Palvelutasoanalyysin yhteydessä kerättyjen tietojen avulla HP-ratkaisuteknikko voi tutkia ja ratkaista potentiaalisia laitteisto-ongelmia ja suorittaa huoltotoimia mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. HP voi suorittaa palvelutasoanalyysin oman harkintakykynsä mukaan paikan päällä, järjestelmän etäkäytöllä, palvelutasoanalyysien etätyökalujen avulla tai puhelimitse. Jos HP vaatii palvelutasoanalyysiä, laitteiston sovittu huoltoaikataulu astuu voimaan vasta viisi (5) arkipäivää palvelutasoanalyysin suorittamisen jälkeen.

Lisäksi HP varaa oikeuden laskea palvelutasoa paikan päällä tapahtuvaan vastausaikaan tai peruuttaa palvelusopimus, jos palvelutasoanalyysien kriittisiä ehdotuksia ei suoriteta määrätyn ajan kuluessa.

Sovitut huoltoaikataulut saattavat edellyttää etäyhteistyökalujen asentamista HP:n oman harkintakyvyn mukaan.

\* HP 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).

## Asiakkaan vastuut

Mikäli asiakas ei noudata 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 kymmenen (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 kymmenen päivän kuluessa kyseisestä muutoksesta.

Sovitun huoltoaikataulun noudattaminen edellyttää, että asiakas tarjoaa HP:n pyynnöstä välittömästi rajoittamattoman pääsyn järjestelmäänsä. Sovittu huoltoaikataulu ei ole voimassa, jos pääsy järjestelmään viivästyy tai estyy, mukaan lukien fyysinen pääsy, etävianmääritys ja laitteistodiagnoosit. Jos asiakas pyytää ajoitettua huoltoa, sovittu huoltoaikataulu alkaa määritettynä ajankohtana.

Asiakkaan täytyy tukea HP:n pyrkimyksiä ratkaista ongelma etäpalveluna HP:n pyytessä. Asiakkaan täytyy:

- Tarjota HP:lle kaikki tiedot, joita se tarvitsee etätukipalvelun tarjoamiseksi ajallaan ja ammattitaitoisesti sekä salliakseen HP:n määrittää asiakkaalle soveltuvan tuen tason
- Käynnistää itse testejä sekä asentaa ja suorittaa muita diagnoosityökaluja ja -ohjelmia
- Asentaa itse laiteohjelmistojen päivityksiä ja korjausversioita
- Suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia
- Jos asiakkaalle lähetetään ongelman korjaamiseksi varaosia asiakkaan itse suorittamia huoltotoimia varten tai korvaavia tuotteita, asiakas on itse vastuussa viallisen osan tai tuotteen palauttamisesta HP:n määrittämän ajan kuluessa. Mikäli HP ei vastaanota viallista osaa tai tuotetta määrätyn ajan kuluessa tai jos osa tai tuote on ollut vaurioitunut fyysisesti vastaanotettaessa, asiakkaalta veloitetaan HP:n määräämä maksu viallisesta osasta tai tuotteesta.

Asiakas on vastuussa kriittisten laiteohjelmistojen päivitysten sekä hänelle lähetettyjen varaosien ja korvaavien tuotteiden asentamisesta kohtuullisessa ajassa.

Mitä tulee viallisten tallennusvälineiden säilytysominaisuuteen, asiakkaalla on vastuu:

- Säilyttää kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asemien fyysinen hallintakyky kaikkina aikoina, kun HP tarjoaa tukea. HP ei ota vastuuta kiintolevyillä tai SSD-/Flash-asemilla säilytetyistä tiedoista.
- Varmistaa, että kiintolevyillä ja SSD-/Flash-asemilla olevat asiakkaan luottamukselliset tiedot tuhotaan tai pidetään suojattuna
- Kutsua valtuutettu edustaja ottamaan vialliset kiintolevyt tai SSD-/Flash-asemat säilytykseen; hyväksyä korvaavat kiintolevyt tai SSD-/Flash-asemat; tarjota HP:lle kaikkien säilytettyjen kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asemien tunnistetiedot; ja suorittaa HP:n pyynnöstä HP:n tarjoamassa asiakirjassa kuvatut toimenpiteet kuitatakseen kiintolevyn tai SSD-/Flash-aseman säilytyksen
- Tuhota säilytetyt kiintolevyt tai SSD-/Flash-asemat ja/tai varmistaa, että niitä ei oteta enää käyttöön
- Hävittää kaikki säilytetyt kiintolevyt tai SSD-/Flash-asemat voimassa olevien ympäristölakien ja -säännösten mukaisesti

Jos HP on tarjonut kiintolevyn tai SSD-/Flash-aseman asiakkaalle laina-, vuokra- tai leasing-tuotteena, asiakkaan täytyy palauttaa korvaavat kiintolevyt ja SSD-/Flash-asemat 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-aseman HP:lle.

## Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkintakyvyn mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, paikan päällä tarjottavien palveluiden ja muiden tarjontamenetelmien yhdistelmää. Muihin palvelun tarjontamenetelmiin saattaa sisältyä asiakkaan asentamien varaosien, kuten näppäimistöjen, hiirien ja muiden asiakkaan itse asentamien huolto-osien, tai kokonaisten korvaavien yksiköiden toimittaminen. HP määrittää toimitustavan, joka vaaditaan tehokkaan ja oikea-aikaisen asiakastuen tarjoamiseksi sovitun huoltoaikataulun mukaisesti, jos sovellettavissa.

Jos HP vaatii palvelutasoanalyysiä etukäteen, laitteiston sovitun huoltoaikataulu astuu voimaan vasta viisi (5) arkipäivää palvelutasoanalyysin suorittamisen jälkeen. Lisäksi HP varaa oikeuden laskea palvelutasoa paikan päällä tapahtuvaan vastausaikaan tai peruuttaa palvelusopimus, jos palvelutasoanalyysien kriittisiä ehdotuksia ei suoriteta määritetyn ajan kuluessa.

Mikäli järjestelmän palauttamiseksi toimintakuntoon vaaditaan asiakkaan vaihdettavaa varaosaa, sovitut huoltoaikatauluja ei sovelleta. Seuraavia tapauksia ei lasketa sovittuihin huoltoaikatauluihin:

- Kiintolevyn mekanismin uudelleenrakennukseen tai varaosaprosesseihin käytetty aika
- Vaarassa olevien tietojen palauttaminen
- Kaikki saatavuusaikojen katkokset, jotka eivät johdu suoraan laitteistoviasta

HP varaa oikeuden muokata sovitut huoltoajoja asiakkaan tuotekokoonpanon, sijainnin ja ympäristön perusteella. Sovitut huoltoaikataulut määritetään tukisopimuksen tilauksen yhteydessä, ja ne riippuvat resurssien saatavuudesta.

Sovittuja huoltoajoja ei sovelleta, jos HP:n diagnoosi pitkittyy asiakkaan vuoksi eikä asiakas suorita suositeltuja korjaustoimenpiteitä.

Muun muassa seuraavankaltaiset toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Käyttöjärjestelmien, 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 asiakas ei tehnyt HP:n hänelle suosittelemaa järjestelmäkorjausta, huoltoa, korjauspäivitystä tai muokkausta
- Palvelut, jotka ovat HP:n mielestä tarpeellisia tuotteen asiattoman käsittelyn tai käytön vuoksi
- Palvelut, joita HP:n harkintakyvyn mukaan tarvitaan, koska joku muu kuin HP:n henkilöstö on yrittänyt valtuuttamattomasti asentaa, korjata, ylläpitää tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- Palvelut, joita tarvitaan, koska asiakas ei noudattanut HP:n aiemmin suosittelemaa varotoimia

## Viallisten tallennusvälineiden säilytys -palveluominaisuuden rajoitukset

Viallisten tallennusvälineiden säilytys ja -palveluominaisuus koskee vain kelpuutettuja kiintolevyjä tai SSD-/Flash-asemia, jotka HP on korvannut laitevian vuoksi. Sitä ei sovelleta ehjien kiintolevyjen 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 -palveluominaisuuteen.

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

HP EI OTA MINKÄÄNLAISTA VASTUUTA ASIAKKAAN SÄILYTTÄMIEN KIINTOLEVYJEN TAI SSD-/FLASH-ASEMIEN SISÄLLÖSTÄ TAI TUHOAMISESTA. RIIPPUMATTA HP:N NYKYISTEN MYYNTIEHTOJEN TAI TEKNISTEN ESITTEIDEN RISTIRIITAISUUKSISTA, HP TAI KUKAAN SEN KUMPPANEISTA, ALIHANKKIJOISTA TAI TAVARANTOIMITTAJISTA EI OTA VASTUUTA SATUNNAISISTA, ERITYISISTÄ TAI VÄLILLISTÄ VAHINGOISTA TAI VAHINGOISTA, JOTKA JOHTUVAT TIETOJEN HÄVIÄMISESTÄ TAI VÄÄRINKÄYTÖSTÄ TÄMÄN VIALLISTEN TALLENNUSVÄLINEIDEN SÄILYTYSPALVELUN YHTEYDESSÄ.

## Yleiset ehdot / Muita rajoituksia

Sovitut huoltoaikataulut riippuvat tuetun laitteistotuotteen tyypistä sekä asiakkaan toimipisteen etäisyydestä HP:n valtuuttamaan tukikeskukseen. Sovitut huoltoaikataulut eivät välttämättä ole mahdollisia kaikissa maantieteellisissä sjiainneissa, tai ne saattavat rajoittua asiakkaan suurkaupunkialueilla oleviin toimipisteisiin. Tarkasta palvelun saatavuus ottamalla yhteyttä HP-myyntiedustajaan.

## Matka-alueet

Matka-alueet ja mahdolliset kustannukset saattavat vaihdella alueittain.

Lisätietoja matka-alueista saat ottamalla yhteyttä HP-myyntialueeseen.

<b>Etäisyys HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta</b>	<b>Seuraavan tai kolmannen palvelupäivän sovittu laitteistohuoltoaikataulu</b>
0–80 km	Seuraavan tai kolmannen palvelupäivän sovittu huoltoaikataulu
82–161 km	Seuraavan tai kolmannen palvelupäivän sovittu huoltoaikataulu
163–322 km	1 ylimääräinen palvelupäivä
Yli 338 km	Määritetään tilauksen yhteydessä, riippuvainen resurssien saatavuudesta

## Tilaustiedot

Palveluominaisuuksien ja palvelutasojen saatavuus saattaa vaihdella alueittain, riippuen paikallisista resursseista, ja ne saattavat rajoittua tiettyihin tuotteisiin tai maantieteellisiin sijainteihin.

HP:n tulostusjärjestelmien ja henkilökohtaisten järjestelmien paikallisia huoltopalveluita ei tulisi tilata tarkastamatta ensin HP-myyntiedustajalta, että palvelun ehdot täyttyvät, jotta ostetuista palveluominaisuuksista ja palvelutasosta saadaan kaikki hyöty irti.

## Lisätietoja

Lisätietoja HP-palveluista saat ottamalla yhteyttä johonkin globaaleista myymälöistämme tai käymällä osoitteessa:

- HP-tuki ja HP Care Pack -palvelut: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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



Jaa kollegojen kanssa

HP-palvelut ovat HP:n voimassa olevien palveluehtojen ja -edellytysten alaisia, jotka on kuvattu tässä tai ilmoitettu asiakkaalle ostotapahtuman yhteydessä. Asiakkaalla saattaa olla muita lakisääteisiä oikeuksia voimassa olevien paikallisten lakien mukaisesti, eivätkä HP:n palveluehdot ja -edellytykset tai HP-tuotteesi mukana toimitettu HP:n rajoitettu takuu vaikuta niihin millään tavalla.

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Tätä asiakirjaa ja sen sisältämiä 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 ole vastuussa tämän asiakirjan sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

4AA2-5481FIE, elokuu 2016

