

Esite

Pidä liiketoimintasi pyörimässä

HP:n pienyrityspalvelut tietokoneiden sekä kuva- ja tulostusratkaisujen käyttäjille



Sisällysluettelo

3 Johdanto

4 Tietokonepalvelut antavat sinun keskittyä olennaiseen

HP tarjoaa aina oikeanlaista tukea
HP:n Care Pack -palvelut tuovat pienyrityksille selviä etuja
HP:n Care Pack -tietokonepalvelut pähkinänkuoressa

5 Tietokonepalvelujen edut

Nouto ja palautus / palautus huoltokeskukseen
HP Premium Care
Seuraava arkipäivä / vakiovasteaika
Matkaturva
Jäljitys- ja palautuspalvelut
HP:n takuuajan jälkeiset palvelut
Vahinkoturva
Viallisen tallennusvälineen säilytys
HP:n turvamerkintäpalvelut
HP:n laitemerkintäpalvelut

12 Etumatkaa kilpailijoihin tulostuspalvelujen avulla

Kukaan ei tunne kuvantamista ja tulostusta paremmin kuin HP
Toimintasi tukena aina tarvittaessa
HP:n Care Pack -tulostuspalvelut pähkinänkuoressa

14 Tulostuspalvelujen edut

Asennuspalvelu ja verkkoasetukset
Palautuspalvelu käyttöpaikan ulkopuolella
Seuraavan arkipäivän vaihtopalvelu
Seuraavan arkipäivän tuki paikan päällä
Seuraava arkipäivä, sis. HP:n huoltosarjan vaihtopalvelu
Seuraava arkipäivä, sis. viallisen tallennusvälineen säilytys
Samana päivänä paikan päällä
HP:n takuuajan jälkeiset palvelut

16 Alustava vianmääritys

Pidä liiketoimintasi pyörimässä täydellä teholla

Me HP:llä ymmärrämme, että liiketoiminnassa jokainen minuuttikin on tärkeä. Ymmärrämme myös, että tekniikalla on keskeinen sija yrityksesi menestyksessä. Siksi tarjoamme kattavan valikoiman HP Care Pack -palveluita, jotka on kehitetty pitämään tietokoneesi ja tulostimesi toiminnassa, jotta ihmiset voivat tehdä tulosta.

HP Care Pack -palvelut ovat HP:n laitteistoa ja ohjelmistoja koskevia valinnaisia lisäpalveluja, jotka laajentavat tuotteiden perustakuuta. Toimialastasi ja yrityksesi koosta riippumatta saat meiltä tarvitsemasi tuen. Sen avulla saat hankkimistasi HP-tuotteista parhaan hyödyn.

HP Care Pack -palvelut nopeuttavat tuotteiden käyttöönottoa ja tehostavat toimintaa. Niiden ennakoivalla lähestymistavalla halutaan estää järjestelmien käyttökatkot ennalta. Jos katkoksia kuitenkin syntyy, pyrimme saamaan tietokoneesi ja tulostimesi takaisin toimintaan riittävän nopeasti, jotta voit palata normaaliin päiväjärjestykseen.

Nyt jos koskaan aika on rahaa. HP Care Pack -palvelut takaavat tarvittavan tuen, joka pitää tekniikan toiminnassa ja liiketoimintasi tuottavana.

Tietokonepalvelut antavat sinun keskittyä olennaiseen

HP tarjoaa aina oikeanlaista tukea

Sinulla on varmasti paljon parempaakin tekemistä kuin haaskata aikaa laitekorjausten järjestämiseen tai päivittämiseen tekniseen tukeen. HP:n Care Pack -palvelut ovat ratkaisu, joka vapauttaa sinut aikaa vievän tietohallinnon taakasta. Voit välttää järjestelmien käyttökätköt ja keskittyä liiketoiminnan kannalta olennaiseen.

Voit vähentää riskejä ja lisätä tuottavuutta esimerkiksi huoltokeskukseen palautuspalvelun, matkaturvan, tietojen palautuksen ja paikan päällä annettavan tuen avulla. Asiantuntijamme ovat turvanasi riippumatta siitä, mitä odottamatonta laitteiden kanssa tapahtuu.

HP:n Care Pack -palvelut tuovat pienyrityksille selviä etuja

Turvaa investointisi. HP:n kattavan laajennettujen palvelutasojen valikoiman avulla loppukäyttäjien laitteisto-ongelmat ratkeavat ja HP:n tekninen tuki on käytettävissä jopa viiden vuoden ajan.

Vähennä liiketoiminnan katkoksia. Suojaa matkatyötä tekevien kannettavat tietokoneet, vähennä varkausriskejä ja lisää mielenrauhaasi tietoturva- ja tietojenpalautuspalvelujen avulla.

Lisää henkilöstön tuottavuutta. Hanki tuki paikan päälle samana tai seuraavana arkipäivänä missä päin maailmaa tahansa ja hyödynnä toiminnan kannalta kriittisten järjestelmien nopeat korjaukset.

Vältä odottamattomat kustannukset. Älä maksa äkillisiä korjaus- tai vaihtokustannuksia, jos laitteet sanovat sopimuksensa irti tai jos sattuu vahinko, jossa laite putoaa tai sille läikkyä nestettä.

HP:n Care Pack -tietokonepalvelut pähkinänkuoressa

Käytettävissäsi olevat HP:n Care Pack -palvelut laitteistotyypeittäin

Palvelutaso*	Notebook	Pöytäkone	Työasema	Myyvälän kassapäätte	Kevyt asiakaspäätte	Näyttö
Nouto ja palautus / palautus huoltokeskukseen	✓	✓	✓	✓	✓	
Seuraava arkipäivä paikan päällä / vakiovasteaika	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Matkaturva	✓					
HP:n takuuajan jälkeinen palvelu	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jäljitys- ja palautuspalvelut	✓	✓	✓			
Vahinkoturva	✓	✓	✓	✓		
Viällisen tallennusvälineen säilytys	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
HP:n turvamerkintäpalvelut	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP:n laitemerkintäpalvelut	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Palvelut voivat vaihdella alueittain, maittain ja alustoittain.



Tietokonepalvelujen edut

Nouto ja palautus / palautus huoltokeskukseen

Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Tiedätkö, että laitteet kestävät yleensä takuuaikaansa pidempään?
- 2 Tiedätkö, että voit säästää takuun päättymisen jälkeisissä korjauskustannuksissa hankkimalla valinnaisen HP Care Pack -palvelun?

Tällä palvelulla voit laajentaa suojaasi kaikkiaan viiden vuoden ajaksi. Nauti mielenrauhasta hankkimalla HP-tuotteellesi pidennetty takuu. Se säästää sinut turhilta kustannuksilta, jos laitteessa esiintyy toimintahäiriöitä perustakuuajan päätyttyä. Palvelutason saatavuus vaihtelee maittain.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Tuotteen elinkaarihallinnan edistäminen yrityksesi tarpeiden mukaisesti
- Koulutetut, ammattitaitoiset yhteistyökumppanit HP-tuotteesi tukena
- Tietokoneen tukibudjetin ennakoitavuus ja hallinta koko elinkaaren ajan

Suojaa parantavat lisäpalvelut

Vahinkoturva
Viallisen tallennusvälineen säilytys
Jäljitys- ja palautuspalvelut (mobiililaitteisiin)

HP Premium Care¹

Ensiluokkaisen tukipalvelun ansiosta laitteistokorjauspalvelut ovat käytettävissäsi paikan päällä tavallista laajemman ajan (13 h x 6 pv).

Ajat, jolloin palvelu on käytettävissäsi

9 h x 5 pv – Palvelu on käytettävissä klo 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin juhlapäiviä lukuun ottamatta.

13 h x 6 pv – Palvelu on käytettävissä klo 8.00–21.00 maanantaista lauantaisin juhlapäiviä lukuun ottamatta.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Tietokoneen käytettävyyden laajentaminen ja liiketoiminnan tuottavuuden parantaminen
- Tuotetta koskevan palvelun käytettävissä olon laajentaminen¹
- Hanki mielenrauhaa – ohitat palvelupyynnön ja saat ohjelmistotukea huippuammattilaiselta, joka on kolmannen osapuolen yhteistyökumppanimme palveluksessa

Suojaa parantavat lisäpalvelut

Vahinkoturva (Notebook-tuotteisiin)
Viallisen tallennusvälineen tietojen palauttaminen (pöytäkoneisiin)

Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Onko yrityksessäsi erityinen IT-tuki?
- 2 Onko yrityksessäsi toimintaa normaalin toimistotyöajan ulkopuolella?
- 3 Saatko tukea riittävän nopeasti paikan päällä, ja onko laitteistosi etätuki tarpeeksi kattava? Vastaako palvelun laatu tarpeitasi?



Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Takaako nykyinen palvelusopimuksesi laitteen korjauksen tai vaihdon yhteydenottoasi seuraavana arkipäivänä?
- 2 Millä tavalla nykyisin pyrit minimoimaan laitteistosi käyttökatkot?
- 3 Mikä on varasuunnitelmasi, jolla pyrit hallitsemaan ja ennakoimaan laitteistosi elinkaarikustannuksia?

Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Onko henkilöstösi usein matkoilla?
- 2 Kuvittele, että lennät ulkomaille pitämään esitystä messuilla, ja kohteeseen saapuessasi huomaat, ettei kannettavasi käynnisty. Koko matkasi saattaa epäonnistua.

Seuraava arkipäivä paikan päällä / vakiovasteaika

Jos ongelmaa ei onnistuta ratkaisemaan etätuen avulla, valtuutettu HP:n huoltohenkilö saapuu seuraavana arkipäivänä paikan päälle suorittamaan takuun piiriin kuuluvia korjauksia. Palvelutason saatavuus vaihtelee maittain.

Ajat, jolloin palvelu on käytettävissäsi

9 h x 5 pv – Palvelu on käytettävissä klo 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin juhlapäiviä lukuun ottamatta.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Teknisistä ongelmista kärsivien tietokoneiden käyttökatkojen vähentäminen
- Tietokoneen käytettävyyden laajentaminen ja liiketoiminnan tuottavuuden parantaminen

Suojaa parantavat lisäpalvelut

Vahinkoturva
Viallisen tallennusvälineen säilytys
Jäljitys- ja palautuspalvelut

Matkaturva¹

Tämän palvelun turvin voit ottaa Notebook-tietokoneesi huoletta mukaan matkalle ja saada käyttöösi tuen puhelimitse ja paikan päällä englanniksi tai paikallisella kielellä. Jos ongelmaa ei onnistuta ratkaisemaan paikallisen etätuen avulla, valtuutettu HP:n huoltohenkilö saapuu seuraavana arkipäivänä paikan päälle matkakohteeseesi ratkomaan tilannetta.

Lisätietoja palvelun maakohtaisesta saatavuudesta on osoitteessa hp.com/services/travel

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Kannettavan tietokoneen nopea korjaus matkoilla
- Kohdemaan huoltokeskuksen etsimisen ja sinne matkustamisen vaivalta välttyminen
- Tuki käytettävissä kohdemaassa englanniksi tai paikallisella kielellä



Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Onko sinulla toimintasuunnitelma tietokoneesi jäljittämiseksi ja takaisin saamiseksi, jos se varastetaan?
- 2 Tarvitsetko etätukea luottamuksellisten tietojen hallintaan ja poistamiseen varastetuista tai kadonneista laitteista?
- 3 Onko sinun varmistettava tietoturva luomalla suojattuja tiedostoja tärkeistä tiedoista?
- 4 Onko sinulla palvelusuunnitelma, jonka avulla voit hallita tietotekniikkaympäristöäsi yhdestä verkko-osoitteesta?

Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Onko tuotteesi takuu tai HP Care Pack -palvelu päättymässä, mutta vielä halua vaihtaa tuotetta?
- 2 Tiedätkö, että voit säästää takuun päättymisen jälkeisissä korjauskustannuksissa hankkimalla valinnaisen HP Care Packin?

Jäljitys- ja palautuspalvelut¹

Absolute Computrace® -palvelu² on monikerroksinen turvaratkaisu, joka auttaa yrityksiä compliance- ja tietosuojaja-asioissa, varastettujen tietokoneiden palautuksessa ja laitteiden jäljityksessä.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Lakisääteisten compliance-vaatimusten täyttymisen varmistaminen
- Koneiden häviämisen, varastamisen ja hukassa olon välttäminen
- Luottamuksellisten tietojen pysyminen turvassa suojattujen tiedostojen avulla
- Konekannan virtaviivaistaminen ja kirjanpidon tarkentuminen

Suojaa parantavat lisäpalvelut

Kaikki muut tietokonepalvelut

HP:n takuun jälkeiset palvelut¹

Tämän palvelun avulla voit pidentää perustakuun tai päättyvän HP Care Pack -palvelukauden tuomaa suojaa vähintään yhdellä vuodella. Ottamalla käyttöön pidennetyn turvan tuotteen alkuperäisen takuu päättyessä voit olla huoletta, sillä saat tukea tuotteen toimintahäiriöiden yhteydessä.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Kalliiden korjausten välttäminen tuotteen toimintahäiriöiden vuoksi takuuajan päätyttyä
- Tuotetta koskevan palvelun laatu- ja tason parantaminen¹
- Hanki mielenrauhaa pidentämällä HP:n asiantuntijatuon käytettävissä oloa



Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Tiedätkö, että vahinkojen kustannukset maailmassa ovat yli miljardi dollaria ja että jopa 18 % kannettavista tietokoneista vaurioituu vahingossa?
- 2 Miten nykyisin huolehdit vahingossa vaurioituneiden laitteiden tai järjestelmien korjaamisesta tai vaihtamisesta?
- 3 Tiedätkö, että tuottavuuden menetykset ja laitteiden korjaus- tai vaihtokustannukset vahinkotilanteissa voivat olla sangen merkittäviä?
- 4 Tiedätkö, että laitteiden vaurioituminen vahinkotilanteissa on melko yleistä työpaikoilla?
- 5 Tiedätkö, että kannettavan tietokoneen näytön korjaaminen on varsin kallista?

Onko tästä hyötyä sinulle?

- 1 Noudatko tietosuojasäännöksiä valvomalla fyysisesti tietojesi käyttöoikeuksia?
- 2 Toteutako tarvittavia toimia välttääksesi kalliit seuraamusmenettelyt ja oikeusprosessit, joita luottamuksellisten tietojen paljastuminen tai epäasianmukainen hallinta voi aiheuttaa?
- 3 Maksatko nykyisin uudesta kovalevystä pitääksesi vielä takuun alaiset, huonosti toimivat levyt itselläsi?

Vahinkoturva¹

Tällä palvelulla vältät yllättävät korjaus- ja vaihtokustannukset vahinkotilanteissa. Tietokoneiden tavallisen käytön yhteydessä vahinkoja aiheuttavat tyypillisesti putoamiset, nesteen läikkyminen ja sähköjännitepiikit. Suoja kattaa myös LCD- eli nestekidenäytöt ja osien rikkoutumisen.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Vahingossa vaurioituneen HP-tuotteen helppo korjaus tai vaihto ilman lisäkustannuksia
- Vahinkosuoja HP-tuotteille, joita käytetään riskialttiissa ympäristössä, kuten matkoilla tai myyntiedustustyössä
- Nopea palaaminen normaaliin päiväjärjestykseen vahingon satuttua
- Yksi ennakkomaksu riittää kattamaan HP:n koko Care Pack -valikoiman

Hanki yhdessä muiden HP Care Pack -palvelujen kanssa

Viallisen tallennusvälineen säilytys¹

Tämän palvelun avulla voit säilyttää viallisen tallennusvälineen, jolla on tärkeitä tietoja, eikä sitä tarvitse palauttaa HP:lle. Jos kovalevyn kanssa on ongelmia, HP:n asiantuntija diagnosoi levyn ja vaihtaa sen tarvittaessa.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Kun viallisen levyn tiedot säilyvät, luottamukselliset tiedot pysyvät taatusti hallinnassa
- Viallisen levyn vaihtaminen ilman lisämaksua
- Voimassa olevien tietosuojasäännösten noudattamisen tukeminen
- Luottamuksellisten tietojen tallessa pysyminen pienentää seuraamusmenettelyjen ja oikeusprosessien riskiä

Hanki yhdessä muiden HP Care Pack -palvelujen kanssa



HP:n turvamerkintäpalvelut

Voit suojata laitteesi varkaudelta erityisen turvamerkinnän avulla. Merkintä liimataan tehtaalla, ja sen poistaminen vaatii voimaa 400 kg/cm². Jos merkintää yritetään poistaa, siitä jää laitteeseen pysyvä punainen teksti, jossa kerrotaan tuotteen olevan varastettu ja annetaan StopTrackin yhteystiedot. Palautuneet merkityt tuotteet palautetaan omistajalleen.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Tuotteiden suojaaminen varkauden varalta
- Järjestelmien nopea ja selkeä käyttöönotto, sillä turvamerkinnät tehdään tehtaalla ennen toimitusta

HP:n laitemerkintäpalvelut

Tehtaalla tehtyjen laitemerkintöjen avulla pysyt kartalla tietotekniikkalaitteistostasi. Voit tulostuttaa laitteisiisi ja/tai niiden pakkauksiin laitemerkinnät, joista ilmenevät niiden sarjanumero, UUID-tunnus ja Mac-osoite.

Hyviä syitä hankkia tämä palvelu

- Laitteistohallinnan helpottuminen laitteistotoimitusten yhteydessä (pakkausmerkintä) ja jatkuvassa käytössä (laittemerkintä)
- Järjestelmien nopea ja selkeä käyttöönotto, sillä laitemerkinnät tehdään tehtaalla ennen toimitusta



Etumatkaa kilpailijoihin tulostuspalvelujen avulla

Kukaan ei tunne kuvantamista ja tulostusta paremmin kuin HP

Yrityksen kilpailukyvyyn turvaamiseksi sen kuvantamis- ja tulostusympäristön on oltava aina käytettävissä ja valmiina huippusuorituksiin. Se edellyttää asiantuntijoiden neuvoja sekä henkilökohtaista, luotettavaa ja kohtuuhintaista tukea. Juuri sitä HP tarjoaa.

HP:n Care Pack -palveluita on helppo hankkia ja hyödyntää. Laadukkaat palvelupaketit tehostavat HP-laitteiden perustakuun tuomaa suojaa. Ratkomme ongelmasi nopeasti, parannamme tulostinten käytettävyyttä ja autamme välttämään yllättäviä korjauskustannuksia. Sinä voit keskittyä liiketoiminnan tulosten parantamiseen.

Yrityksesi menestys riippuu kuvantamisen ja tulostuksen laadusta. Luota HP:n ehdottomaan asiantuntemukseen – hanki meiltä kaikki lisäpalveluista virtuaaliseen tietohallintohenkilöstöön. Tietotekniikkalaitteiden käyttökustannukset laskevat, ja kaupan päälle saat mielenrauhaa. Voit keskittyä täysin rinnoin liiketoimintasi johtamiseen, sillä tekniikan pelatessa bisneskin pyörii.

Toimintasi tukena aina tarvittaessa

Vähennä käyttökatkoksia, lisää tuottavuutta

HP Care Pack -palvelut auttavat vakioimaan kuvantamis- ja tulostuslaitteiden verkostosi ja kehittämään sitä, jotta se tuottaisi mahdollisimman hyviä tuloksia liiketoimintasi parhaaksi.

Paranna pääoman tuottoa ja vähennä kustannuksia

HP auttaa kehittämään yrityksesi kuvantamis- ja tulostusympäristön hallintaa sekä aikaa että rahaa säästävästi.

Hyödynnä laajan palveluvalikoiman edut

HP Care Pack -ratkaisuisissa on tarjolla sopiva palvelutaso kaikkiin tarpeisiin.

Luota HP:n kuvantamis- ja tulostuspalveluihin

HP Care Pack -palvelut ovat ammattimaista ja ennakoitavaa palvelua teknisestä puhelintuesta laiteasennukseen ja huoltoon asti. Nopeimmillaan korjaukset hoituvat paikan päällä tilauspäivänä.

Palvelumme ovat kustannustehokkaampi vaihtoehto kuin varaosien ennakkoiva tilaaminen, varastointi ja ylläpito, eikä palveluihin liity kaiken varalta tehtyjen teknisten hankintojen vanhenemisen riskiä.

Palvelujen avulla tulostinten käytettävyys ja henkilöstön tuottavuus paranevat, tulostuskustannukset pienenevät ja tulostushuolet häviävät.



HP:n Care Pack -tulostuspalvelut pähkinänkuoressa¹

Käytettävissäsi olevat HP:n Care Pack -palvelut laitteistotyyppittäin

Palvelutaso*	LaserJet, alin segmentti	LaserJet, keskisegmentti	LaserJet, ylin segmentti	LaserJet, keski/ylin, monitoimi	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Asennuspalvelu ja verkkoasetukset	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Palautuspalvelu käyttöpaikan ulkopuolella	✓						
Seuraavan arkipäivän vaihtopalvelu	✓	✓				✓	✓
Seuraavan arkipäivän tuki paikan päällä	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seuraava arkipäivä, sis. HP:n huoltosarjan vaihtopalvelu			✓	✓			
Seuraava arkipäivä, sis. viällisen tallennusvälineen säilytys		✓	✓	✓			
Samana päivänä paikan päällä		✓	✓	✓	✓		
HP:n takuuajan jälkeiset palvelut	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Palvelut voivat vaihdella alueittain, maittain ja alustoittain.



Tulostuspalvelujen edut

Onko tästä hyötyä sinulle?

Onko yrityksesi käytössä useita laiteyksikköjä?

Asennuspalvelu ja verkkoasetukset¹

Asennuspalvelu kattaa HP:n huoltoteknikon suorittamat asennustyöt paikan päällä ja/tai tulostuslaitteiden verkkoasetusten tekemisen.¹ Suoritettaviin palveluihin sisältyvät kaikkien HP-tarvikkeiden kokoonpano, laitteiston verifiointi, verkkoasetusten teko sekä perusopastus laitteiden pääkäyttäjälle yrityksessä.

Palautuspalvelu käyttöpaikan ulkopuolella¹

HP:n laitteistotuen käyttöpaikan ulkopuolinen palautuspalvelu sisältää laadukkaan palautuspalvelun HP:lle sekä puhelintuen ja tiettyjen tuotteiden korjauksen käyttöpaikan ulkopuolella, HP:n nimeämässä huoltokeskuksessa. Palvelu kattaa korjauksen käyttöpaikan ulkopuolella, tarvikkeet ja osat, työkustannukset sekä palautuskustannukset. HP tarjoaa eri palvelutasoja, joissa kuljetukset HP:n nimeämään huoltokeskukseen hoidetaan eri tavoin. Joihinkin palvelutasoihin on mahdollista liittää muita valinnaisia palveluja, kuten vahinkoturva tai viallisen tallennusvälineen tietojen palautus. Palvelu on luotettava ja edullinen vaihtoehto paikan päällä kotona tai ei-kriittisessä liiketoimintaympäristössä tapahtuvalle tuotetuelle.



Onko tästä hyötyä sinulle?

Täydellinen ratkaisu asiakkaille, jotka vaativat luotettavuutta ja jatkuvuutta ilman keskeytyksiä, haluavat HP:n valtuuttaman huoltoteknikon antamaan asiantuntija-apua paikan päällä ja toivovat ennakoitavia kustannuksia (erinomainen vaihtoehto etätoimistoihin ja etätyötä tekeville).

Täydellinen ratkaisu asiakkaille, jotka haluavat pitää hankkimansa laitteet kunnossa ja pienentää ympäristövaikutuksia, kaipaavat asiantuntijaneuvontaa ja henkilökohtaista, luotettavaa tukea ja joilla ei ole omaa tietohallinto-osastoa (erinomainen vaihtoehto etätoimistoihin ja etätyötä tekeville).

Seuraavan arkipäivän korjauspalvelu paikan päällä¹

Jos alustava vianmääritys* ei ratkaise laitteen ongelmaa, HP:n huoltoteknikko⁴ tekee parhaansa saapuakseen laitteen käyttöpaikkaan sitä päivää seuraavana arkipäivänä, jolloin tuen työntekijä tekee asiasta huoltotilauksen.

- Huolto sisältää kaikki osat, tarvikkeet, työkuulumukset, puhelimitse annettavan teknisen tuen, vianmäärityksen ja diagnoosin.⁵

Seuraavan arkipäivän vaihtopalvelu paikan päällä¹

Jos alustava vianmääritys* ei ratkaise laitteen ongelmaa, tukiteknikko järjestää korvaavan laitteen kuljetuksen ja tilaa HP:n huoltoteknikon² vaihtamaan laitteen käyttöpaikassa seuraavana arkipäivänä.

- Sinun tehtäväksesi jää pakata viallinen laite tarkoitukseen varattuun pakkaukseen ja palauttaa se HP:lle.
- Kaikki lähetyskulut sisältyvät HP Care Pack -palvelun hintaan.

Seuraavan arkipäivän vaihtopalvelu¹

Jos alustava vianmääritys* ei ratkaise laitteen ongelmaa, tukiteknikko järjestää korvaavan laitteen kuljetuksen ja tilaa HP:n huoltoteknikon² vaihtamaan laitteen käyttöpaikassa seuraavana arkipäivänä.

- Sinun tehtäväksesi jää pakata viallinen laite tarkoitukseen varattuun pakkaukseen ja palauttaa se HP:lle.
- Kaikki lähetyskulut sisältyvät HP Care Pack -palvelun hintaan.
- Ennen uuden laitteen lähetystä on annettava vakuudeksi luottokorttinumero tai postiosoite. Tiedot tallennetaan siltä varalta, ettei viallinen laite palaudu HP:lle.

¹Lisätietoja alustavasta vianmäärityksestä on sivulla 16.



HP:n huoltosarjan vaihtopalvelu¹

Tulostimen pitämiseksi kunnossa ja sen tulostuslaadun säilyttämiseksi tulostimen huoltosarja on vaihdettava, kun sitä koskeva ilmoitus näytetään tulostimen näytössä. HP:n huoltosarjan vaihtopalvelu sisältää kyseisen kulutusosan vaihdon sekä HP:n huoltoteknikon paikan päällä suorittaman asiantuntijapalvelun.⁴

Viallisen tallennusvälineen säilytys¹

Voit liittää HP:n seuraavana arkipäivänä paikan päällä tapahtuvaan huoltoon myös viallisen tallennusvälineen tietojen palautuspalvelun. Tulostinlaitteen toimintahäiriön sattuessa HP:n valtuuttama teknikko saapuu käyttöpaikkaan seuraavana arkipäivänä. Tämän lisäpalvelun avulla voit säilyttää tulostimen kovalevyn ja sen sisältämät tärkeät tiedot, ja säästyt uuden kovalevyn tilaamisen vaivalta ja kustannuksilta.



Samana päivänä paikan päällä¹

Jos alustava vianmääritys* ei ratkaise laitteen ongelmaa, HP:n huoltoteknikko⁴ tekee parhaansa voidakseen aloittaa laitteen huoltotoimet käyttöpaikassa muutaman tunnin kuluessa siitä, kun tuen työntekijä tekee asiasta huoltotilauksen.

- Huolto sisältää kaikki osat, tarvikkeet, työkustannukset, puhelimitse annettavan teknisen tuen, vianmäärityksen ja diagnoosin.⁵

HP:n takuun jälkeiset palvelut¹

Vastuullinen rahankäyttö ja ympäristön säästäminen ovat hyvästä. Mikä olisikaan parempi tapa varmistaa investointien arvo kuin jälkitakuu osana HP Care Pack -palvelua? Tämä palvelu jatkaa takuuta siitä, mihin HP:n tuotekohtainen perustakuu tai Care Pack -palvelu päättyy. Takuuajan jälkeisillä HP Care Pack -palveluilla saat käyttöösi kaikki HP Care Pack -palvelun ostajalle tuotehankinnan yhteydessä kuuluvat palvelut, ja voit pidentää hankkimasi tulostimen käyttöikä.

Takuuajan jälkeisiä HP Care Pack -palveluja voi hankkia yhdeksi tai kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Palvelutasovalikoima on laaja; voit liittää mukaan esimerkiksi vaihtopalvelun, huollon paikan päällä tai huoltokutsut.

¹Lisätietoja alustavasta vianmäärityksestä on sivulla 16.

Alustava vianmääritys¹

Kun teet huoltopyynnön HP:lle, tukiteknikkomme pyrkivät saamaan tietokoneesi takaisin käyttökuntoon niin nopeasti kuin mahdollista. Osaava tukihenkilöstömme tekee kanssasi vianmäärityksen etäyhteydessä. Havaintojen perusteella suoritetaan seuraavat toimenpiteet:

- Jos asia voidaan hoitaa etäyhteydessä, tukiteknikot antavat sinulle vaiheittaiset ohjeet ongelman ratkaisemiseksi.
- Jos on vaihdettava jokin osa, jonka asiakas pystyy vaihtamaan itse (esimerkiksi uusi näyttö), HP tilaa tarvittavat osat toimitettavaksi asiakkaalle. Sinun tehtäväksesi jää pakata vialliset osat tarkoitukseen varattuun pakkaukseen ja palauttaa se HP:lle.
- Jos ongelmaa ei voida ratkaista jollakin edellä kuvatuista vianmääritys- ja ratkaisutavoista, jatkotoimenpiteet määräytyvät valittujen HP Care Pack -palvelujen mukaan. Tutustu hankkimiesi HP Care Pack -palvelujen palvelutasokuvauksiin saadaksesi selville, mitä seuraavaksi tapahtuu.

Lisätietoja HP:n tietokoneista sekä kuvantamis- ja tulostuspalveluista on osoitteessa hp.com/go/cpc

¹HP Care Pack -palvelujen palvelutasot ja vasteajat voivat vaihdella käyttöpaikan maantieteellisen sijainnin mukaan. Palvelu alkaa laitteiston hankintapäivästä. Rajoituksia sovelletaan. Lisätietoja mm. siitä, mitä HP Care Pack -palveluja hankkimaasi tuotteeseen voi liittää, on saatavana HP Care Pack Central -sivustosta osoitteessa hp.com/go/cpc

²Computrace-ohjelmisto on tuotteen toimitusajankohtana pois toiminnasta. Se aktivoidaan, kun asiakas tilaa palvelun. Palveluun voi liittyä rajoituksia. Tarkista Absolutelta saatavuus muualla kuin Yhdysvalloissa. Absolute Recovery Guarantee -tietojenpalautustakuun hankkiminen katsotaan rajoitetuksi takuuksi. Erityisehtoja sovelletaan. Tarkat ehdot ilmenevät osoitteesta www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Jos Data Delete -palvelua käytetään, tietojenpalautustakuusta suoritettu maksu mitätöidään. Data Delete -palvelun käyttämiseksi asiakkaiden on allekirjoitettava etukäteisvaltuutus ja luotava PIN -koodi tai hankittava Absolute Softwarelta yksi tai useampi RSA SecurID -salausavain.

³Palveluvalikoiman saatavuus, vasteajat ja aukioloajat voivat vaihdella tuotteen ja maan mukaan.

⁴Paikan päällä -palvelutaso ei välttämättä ole käytettävissä kaikilla maantieteellisillä alueilla. Paikan päällä suoritettavia palveluja saattaa joskus suorittaa HP:n valtuuttama huoltoliike.

⁵HP:n paikan päällä suoritettavat palvelut eivät koske kulutusosia, kuten tulostuskasetteja, akkuja, huoltosarjoja ja muita tarvikkeita, käyttäjähallintaa eivätkä muiden valmistajien kuin HP:n laitteita.

Tilaa uusimmat päivitykset hp.com/go/getupdated

