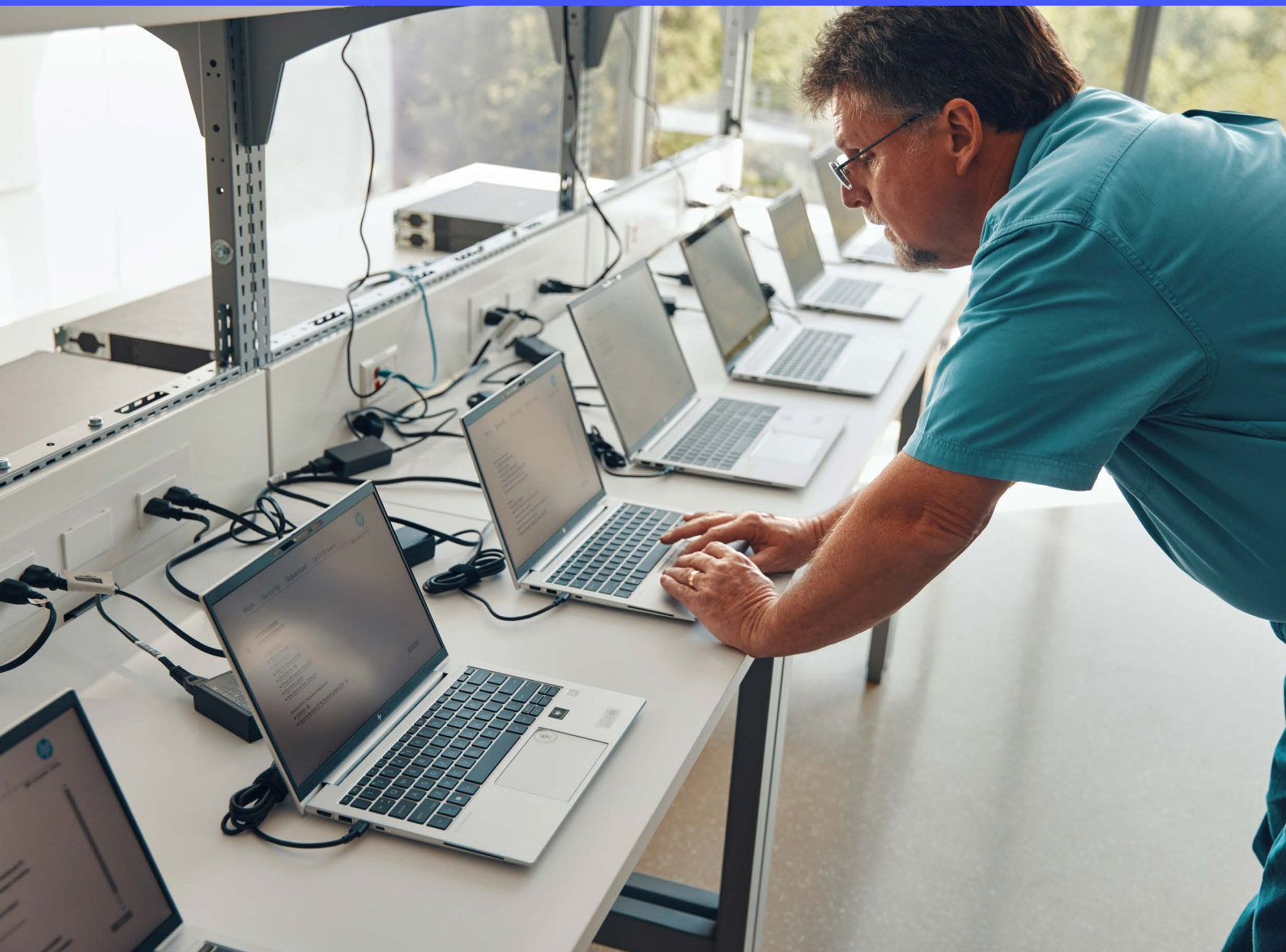


# HP Essential -tuen tuotekortti

Tuotekortti koskee HP Essential -tukea, HP Offsite Care -tukea, noutoa ja palautusta ja palautusta huoltopisteeseen



## Lisätukea edulliseen hintaan

HP Essential -tuella saat varmasti laadukasta etävianmäärittystä useimpiin tietokoneongelmiin, kun tarvitset lisätukea, mutta budjetti on tiukilla.<sup>1</sup> Palauta työntekijöiden tuottavuus käteväällä etä-IT-tuella, joka pyrkii ratkaisemaan laiteongelmat 85 %:n asteella ensimmäisellä kerralla.<sup>2</sup> Monimutkaisempien ongelmien tapauksessa vie tai lähetä laitteesi HP-asiantuntijapalveluun korjausta varten.

## Palvelun parhaat ominaisuudet

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

## Palvelun edut

- Laadukas rikkoutuneiden laitteiden korjaus
- Edullinen hinta

# Palvelun ominaisuudet

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

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

## VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

---

Paras tapa ottaa yhteyttä HP:hen on luoda tapaus sähköisesti osoitteessa <https://support.hp.com/>. Kun HP on vastaanottanut ja kuitannut tapauksen, HP aloittaa laitteisto-ongelman eristämisen, vianmäärityksen ja ratkaisemisen. HP tekee etävianmääritystä sopimustuotteisiin sähköisen etätuen avulla tai käyttämällä muita keinoja, joilla edistetään etäratkaisun toteuttamista. HP tarjoaa palvelun saatavuusaikoina etätukea sellaisten laiteohjelmistojen ja varaosien asentamisessa, joiden asennuksen asiakas voi hoitaa itse (CSR).

Palvelun kattamiin laitteistoihin liittyvät tapaukset voidaan ilmoittaa vuorokauden ympäri HP:n erikoistuneille edustajille verkkosivuston kautta (käy osoitteessa <https://support.hp.com>, valitse Yritystuki-välilehti ja valitse Luo uusi tapaus). Asiakkaat voivat myös hallita tapauksiaan siellä. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä HP:hen puhelimitse tai chatissa luotuihin tapauksiin liittyen asiakaspalveluaikoina. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voivat soittaa HP:n asiakastukikeskukseen maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00 paikallista aikaa, pois lukien HP:n loma-ajat. Pidennetty puhelintuki voi olla saatavilla.<sup>3</sup> Asiakkaat, jotka ottavat yhteyttä HP:hen suoraan puhelimitse tai chatin kautta, saavat yhteyden edustajiin, jotka aloittavat keräämällä vaaditut hallinnolliset tiedot asiakkaiden tunnistamiseksi ja heidän oikeutensa palveluun todentamiseksi. Tämä vaihtoehtoinen keino voi kestää kauemmin ja vaatia enemmän vaivaa kuin tukipyynnöiden tekeminen verkossa, mitä suosittelemme vahvasti. HP vahvistaa palvelupyynnön rekisteröimällä tapauksen, antamalla sille tapaustunnuksen ja ilmoittamalla kyseisen tapaustunnuksen sinulle. HP varaa oikeuden määrittää kaikkien raportoitujen ongelmien lopullisen ratkaisun.

## SÄHKÖISTEN TUKITIETOJEN JA -PALVELUIDEN KÄYTTÖ

---

Osana tätä palvelua HP antaa käyttöoikeuden tiettyihin kaupallisiin sähköisiin ja verkkotyökaluihin. Asiakas saa käyttöönsä seuraavaa:

- Tietyt toiminnot ovat vain rekisteröityneiden käyttäjien käytettävissä. Näitä ovat esimerkiksi laitteistojen proaktiivisten palveluilmoitusten tilaaminen sekä osallistuminen keskustelupalstoille, joilla ongelmia voi ratkaista ja parhaita käytäntöjä jakaa muiden rekisteröityneiden käyttäjien kanssa.
- Teknisten tukiasiakirjojen laajennettu verkkopohjainen haku nopeuttaa ongelmien ratkaisemista.
- Salanasuojatut HP:n omistuksessa olevat palvelun diagnostiikkatyökalut.
- Verkkopohjainen työkalu (käy osoitteessa <https://support.hp.com> ja valitse Yritystuki-välilehti) kysymysten lähettämiseksi suoraan HP:lle. Tämä työkalu auttaa ratkaisemaan ongelmat nopeasti esikarsintaprosessilla, joka reitittää tuki- tai palvelupyynnön asiantuntevalle taholle. Sen avulla voi myös katsoa kunkin lähetetyn tuki- tai palvelupyynnön tilan ja tehdä lisätoimia.
- HP:n ja muiden tahojen isännöimiä tietämuskantoja tiettyjen muiden valmistajien tuotteiden tietojen etsimiseen ja hakemiseen, tukikysymysten vastauksien etsimiseen ja osallistumiseen tukifoorumeiden keskusteluihin. Muiden tahojen käyttöoikeusrajoitukset saattavat rajoittaa tätä palvelua.

## HUOLTOLIIKKEEN TUKI JA MATERIAALIT

---

Jos ongelmaa ei HP:n arvion mukaan voida ratkaista etätuen kautta, HP pyytää asiakasta palauttamaan laitteiston HP:n viralliseen huoltoliikkeeseen, tai HP noutaa laitteen asiakkaan tiloista riippuen siitä, onko palvelu saatavilla asiakkaan sijainnissa. HP tarjoaa teknistä tukea huoltoliikkeen tiloissa. HP tarjoaa HP:n tukemia osia ja materiaaleja, jotka ovat tarpeen tuetun laitteiston saamiseen toimintakuntoon. HP voi omalla päätöksellään päättää vaihtaa kyseiset laitteistot. Vaihto-osat ja -tuotteet ovat uusia tai vastaavat toiminnoiltaan ja suorituskyvyltään uusia. Vaihdeettavista osista ja tuotteista tulee HP:n omaisuutta.

HP:n laiteohjelmistopäivitykset ovat asiakkaan saatavilla, mikäli voimassa oleva sopimus sisältää pääsyn näihin päivityksiin. Osana tätä palvelua asiakkaalla on oikeus ladata, asentaa ja käyttää sopimuksen kattamien tuotteiden laiteohjelmistopäivityksiä HP:n nykyisten vakiomyyntiehtojen lisenssirajoitusten mukaisesti. HP saattaa toimittaa, asentaa tai auttaa laiteohjelmistopäivitysten asentamisessa huoltoliikkeessä annettavan laitteistotuen yhteydessä, jos asiakkaalla on voimassa oleva lisenssi asiaan liittyviin ohjelmistopäivityksiin.

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

## 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.

## TYÖN VALMISTUMINEN

---

Korjausten katsotaan valmistuneen, kun HP vahvistaa, että laitteisto-ongelma on korjattu tai laitteisto on korvattu uudella. HP ei ole vastuussa kadonneista tiedoista, vaan asiakas on vastuussa asianmukaisten varmuuskopiointimenettelyjen toteuttamisesta. HP:n vahvistus voidaan saada käynnistyksen aikaisen itsetestauksen läpäisyllä, erillisellä diagnostiikalla tai vahvistamalla asianmukainen toiminta silmämääräisesti. HP päättää oman harkintansa mukaan, paljonko laitteiston korjauksen vahvistamiseen tarvitaan testausta. HP voi oman harkintansa mukaan korvata tuotteen pysyvästi noudattaakseen sovittuja korjausaikatauluja.

## TOIMITUS HP:N HUOLTOLIIKKEESEEN

---

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

- HP:n noutopalvelu: HP:n valtuuttama kuriiri noutaa viallisen yksikön asiakkaan sijainnista, jos se on palvelun tarjonta-alueella.<sup>3</sup>
- Asiakkaan tekemä toimitus: Asiakas on vastuussa viallisen tuotteen pakkaamisesta ja lähetyksestä tai toimituksesta HP:n huoltoliikkeeseen.

## PALAUTUSPALVELU

---

HP tarjoaa palautuspalvelun, joka sisältää viallisen tuotteen korjauksen tai vaihdon ja palautuksen, mukaan lukien kaikki osat, työn ja rahdin.

## TOIMITUSAIKA

---

Tämän palvelun toimitusaika on enintään kymmenen työpäivää soveltuissa sijainneissa, paitsi ajoittaisissa häiriötilanteissa, jolloin korjausaika saattaa pidentyä.<sup>3</sup>

# Kattavuus

Tämän palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit, kuten muisti ja optiset asemat. Tämä kattaa tietokoneen alkuperäispakkauksessa mukana tulleet HP-merkkiset lisävarusteet, kuten langallinen hiiri, langallinen näppäimistö tai virtalähde. HP Care Pack -palvelut, joiden kattavuudessa on tämä rajoitus, eivät kata ulkoisia HP-näyttöjä. All-in-One-laitteet sisältävät näytön, sillä se ei ole erillinen ulkoinen näyttö. Esimerkiksi toinen All-in-One-laitteeseen liitetty näyttö ei kuitenkaan kuulu tämän HP Care Pack -sopimuksen piiriin.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta, irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät ja muut tarvikkeet sekä käyttäjien ylläpito 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. HP pyrkii suosittelemaan vaihto-osia. Kaikissa maissa ei ole tarjolla kaikkia varaosia johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.

## ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

---

HP pidättää oikeuden peruuttaa palvelusopimuksen, jos tarkastuksen kriittisiä ehdotuksia ei noudateta tai tarkastusta suoriteta määritetyn ajan kuluessa, paitsi jos viive johtuu HP:stä.

HP suosittelee vahvasti, että asiakas asentaa ja käyttää soveltuvaa HP-etätukipalvelua ja tietoturvallista yhteyttä HP:n kanssa, jotta palvelu on toteutettavissa. Jos asianmukaista HP:n etätukiratkaisua ei ole otettu käyttöön, HP ei välttämättä pysty tarjoamaan palvelua määritetyllä tavalla, eikä sillä ole velvollisuutta tehdä niin.

Mikäli asiakas ei noudata määriteltyjä alla kuvattuja vastuitaan, HP:llä tai HP:n valtuuttamalla palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta toimittaa palvelua kuvattujen tietojen mukaisesti.

Asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan täytyy rekisteröidä tuettava laitteisto 10 päivän kuluessa palvelun ostamisesta käyttämällä Care Packin mukana toimitettuja tai HP:n sähköpostitse lähettämiä rekisteröintiohjeita tai muita HP:n neuvomia tapoja. Mikäli palvelun kattaman tuotteen maa muuttuu, rekisteröinnin (tai nykyisen HP-rekisteröinnin asianmukaisen päivityksen) tulee tapahtua 10 päivän kuluessa kyseisestä muutoksesta.

Asiakkaan täytyy tukea HP:n pyrkimyksiä ratkaista ongelma etäpalveluna HP:n pyytäessä. Asiakkaan tulee:

- Antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee etätuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuustason selvittämiseen.
- Suorittaa itse testejä sekä asentaa ja käyttää muita diagnostiikkatyökaluja ja -ohjelmia. HP voi vaatia, että asiakas sisällyttää lähetykseen tulosteen aiemmin tehdyistä itsetestaustuloksista yhdessä viollisen tuotteen kanssa.
- Suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia.

Asiakkaan tulee varmistaa, että tuote on pakattu asianmukaisesti ja valmisteltu noutoa tai valittua toimitus- tai lähetystapaa varten HP:n valtuutetulle huoltoliikkeelle.

On asiakkaan vastuulla poistaa kaikki henkilökohtaiset ja/tai luottamukselliset tiedot viollisesta tuotteesta, ennen kuin se palautetaan HP:n nimettyyn toimipaikkaan korjausta tai vaihtoa varten; HP ei ole vastuussa palautetun tuotteen sisältämistä tiedoista.

## PALVELUN RAJOITUKSET

---

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, huoltoliikkeessä tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Muihin palvelun tarjontamenetelmiin saattaa sisältyä asiakkaan vaihdettavissa olevien osien, kuten näppäimistöjen, hiirien ja jos asiakkaan kanssa on näin sovittu, muiden asiakkaan itse asentamien CSR-huolto-osien, tai kokonaisten korvaavien tuotteiden toimittaminen kuriirin kautta. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla asiakastuki tarjotaan tehokkaasti ja ajoissa.

HP Essential -tuki vaatii, että asiakas toimittaa tuotteen HP:n valtuuttamaan huoltoliikkeeseen tai lähettää tuotteen HP:lle HP:n oman harkinnan mukaan, jos asiakas ei halua hyödyntää CSR-palvelua.

#### HP ESSENTIAL -TUEN POIKKEUKSET

---

Seuraavat toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- 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 on yrittänyt muu kuin HP:n edustaja.
- käyttäjien ennalta ehkäisevä ylläpito

#### TUETTU MAKSIMIKÄYTTÖIKÄ/MAKSIMIKÄYTTÖ

---

Tämä palvelu ei tarjoa, korjaa tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat saavuttaneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tuotekorteissa kuvatut maksimikäyttöiän ja/tai maksimikäytön rajoitukset.

## Valinnaiset lisäominaisuudet kattavuuden laajentamiseksi

Lisää tukipalveluun mukautettuja vaihtoehtoja, jotka mahdollistavat työn suorittamisen missä tahansa.

#### VIALLISTEN TALLENNUSVÄLINEIDEN TIETOJEN SÄILYTYS

---

Lisää viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys, jotta yritykselläsi pysyy hallinta viallisista kiintolevyistä. Se auttaa pienentämään riskiä, että arkaluontoiset tiedot joutuvat väärin käsiin.<sup>3,4,5</sup> Tämä lisäpalvelu auttaa säilyttämään viallisten kiintolevyjen tai SSD-/flash-asemien tiedot, joista et halua luopua, koska ne saattavat sisältää arkaluontoisia tietoja. Kaikkien ehdot täyttävien asemien sopimuksen kattamassa tuotteessa on kuuluttava viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytykseen. Lisätietoja ja poikkeuksia viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytyspalveluun on kuvattuna [Viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys -tiedotteessa](#).

#### LAITTEEN KÄYTTÖIÄN PIDENNYS

---

Optimoi IT-investointeja ja vähennä hiilijalanjälkeä maksimoimalla olemassa olevien laitteiden käyttöikä HP-laitteen käyttöiän pidennyksellä.<sup>6</sup> Päivitä turvallisesti suorituskykyä ja ratkaise vanhojen tietokoneiden ongelmia, jotka useimmin vaikuttavat työntekijöiden ja IT-tiimin tuottavuuteen. Lisätietoja ja poikkeuksia laitteiden käyttöiän pidentämispalveluun on kuvattuna [Laitteiden käyttöiän pidennys -tiedotteessa](#).

# Käyttöehdot ovat voimassa

Katso Care Pack -palvelun kaikki käyttöehdot.

## Lisätietoja

HP-palveluista saat, kun otat yhteyttä myyntiedustajiiimme tai jälleenmyyjiiin ympäri maailman tai käyt osoitteessa [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services)



1. HP Essential -tuki, HP Premium -tuki ja HP Premium+ -tuki ovat saatavilla laitteen oston yhteydessä. Ennakoivat tiedot ja proaktiivinen tuki ovat saatavilla vain HP Premium+ -tuessa. Tietyt HP Workforce Solutions -ratkaisut vaativat HP Insights -agentin Windowsille, Macille ja Androidille, ja se on ladattavissa osoitteesta <https://admin.hp.com/software>. Tarkista täydelliset järjestelmävaatimukset ja mitkä palvelut vaativat agentin osoitteesta <https://admin.hp.com/requirements>. Agentti kerää mittaus- ja analytiikkatietoja laitteista ja sovelluksista, jotka integroidaan Workforce Experience -alustaan. Sitä ei myydä erillisenä palveluna. Edellyttää Internet-yhteyden ja yhteyden Workforce Experience -alustaan. HP noudattaa tiukkoja yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) määräyksiä, ja alusta on ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- ja SOC2 Type2 -sertifioitu tietoturvan osalta.
2. Perustuu HP:n maailmanlaajuisiin asiakastietoihin. Tiedot ajalta 1-10/2022.
3. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
4. Hankittava erikseen tai lisäominaisuutena. Vahinkosuojauspalvelu on ostettava laitteen oston yhteydessä. Muut Care Pack -tukipaketit on ostettava 30 vuorokauden sisällä laitteen ostosta. HP-palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.
5. Jos viallisten tallennusvälineiden tietojen säilytys ostetaan, asiakas säilyttää vialliset kiintolevyt.
6. HP-laitteen käyttöön pidennyspalvelu on tarkoitettu HP:n yritystietokoneille. HP:n sertifioidut kumppanit suorittavat toiminnallisen diagnostiikan, tietojen poiston, sisä- ja ulkopintojen puhdistuksen, laitteen suorituskyvyn parannuksen, näköistiedoston uudelleenasetuksen ja alustapäivitykset.

HP-palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.