

HP Laitepalvelu asiakkaan tiloissa

HP Care Pack -palvelut



HP Care Pack -palvelun avulla laiteongelmat ratkaistaan nopeasti ja asiantuntevasti.

Asiakas voi valita useista palvelu- ja vasteajoista tarpeitaan vastaavat vaihtoehdot.

Palvelun hyödyt

- Lisääntynyt järjestelmän käyttöaika
- Mahdollisimman tehokas tietotekniikkainvestoinnin tuotto
- Kattava huolto asiakkaan tiloissa maanlaajuisesti

Palvelun ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Huolto asiakkaan tiloissa
- Materiaalit ja varaosat
- Joustavat palvelu- ja vasteajat
- Toimintakuntoisuuden varmistaminen
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)
- Ennakoiva huolto (valinnainen, vain tietyille tuotteille)

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Vianmääritys ja tuki etäpalveluna	Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen, HP pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa määrittämään laitteisto-ongelman syyn. Ennen kuin HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo, HP voi pyrkiä selvittämään ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.
Huolto asiakkaan tiloissa	Jos teknistä ongelmaa ei voida selvittää etäpalveluna, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo antamaan teknistä tukea palvelun piiriin kuuluvassa laitteessa ilmenneen ongelman selvittämiseksi. Tarvittaessa asiantuntija korjaa vialliset osat tai toimittaa tilalle kokonaan uuden yksikön, jotta asiakas saa täysin toimintakuntoisen laitteen. Lisäksi HP voi asentaa asiakkaan järjestelmään saatavana olevia ja suositeltuja laitteisto-ohjelmistopäivityksiä (firmware), varmistaakseen laitteistojen ongelmattoman, aikaisempaa tehokkaamman toiminnan ja yhteensopivuuden HP:n toimittamien varaosien kanssa sekä varmistaakseen laitteiston tulevat tukipalvelut.
Materiaalit ja varaosat	HP toimittaa palvelun piiriin kuuluvaan laitteeseen kaikki varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan sen toimintakunnon varmistamiseksi. Myös huoltokitti (maintenance kit) kuuluu palveluun, mikäli ennakoiva huolto on hankittu (valinnainen). Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.
Palveluaika	Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen ja milloin palvelu toimitetaan etäpalveluna tai asiakkaan tiloissa. Jos asiakas soittaa sovitun palveluajan ulkopuolisena aikana, palvelun vastaanoton kirjaus siirtyy seuraavaan arkipäivään, sopimuksenmukaisen palveluajan puitteissa. Saatavana ovat seuraavat palveluajat: <ul style="list-style-type: none">• Toimistoaikana arkisin (9x5): palvelu on saatavana 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.• Arkisin 8.00-21.00 (13x5): palvelu on saatavana 8.00 - 21.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.• 24x7: palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.
Palvelun vasteaika	Palvelun vasteaika alkaa siitä hetkestä, kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, ja jatkuu siihen hetkeen, jolloin korjaavat toimenpiteet on aloitettu. Kyseisen toiminnan tulee sijoittua sovitun palveluajan puitteisiin. Saatavana ovat seuraavat palvelun vasteajat: <ul style="list-style-type: none">• Seuraavana arkipäivänä: kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön sovitun palveluajan puitteissa, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteen huollon seuraavana arkipäivänä asiakkaan tiloissa.• Samana päivänä neljän tunnin kuluessa: kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteen huollon neljän tunnin kuluessa palvelupyynnöstä, sovitun palveluajan puitteissa.
Toimintakuntoisuuden varmistaminen	4 tunnin vasteajan palvelussa HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja jatkaa työtä, kunnes laite on toimintakuntoinen tai niin kauan kuin huoltotyö voi edetä kohtuullisesti. Työ voi keskeytyä tilapäisesti, jos tarvitaan lisää varaosia tai resursseja, mutta se jatkuu välittömästi näiden saavuttua.
Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto	HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin laitteisto-ongelmat.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Kuvaus
HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu	HP antaa asiakkaalle rajoittamattoman pääsyn HP asiantuntijakeskuksen (IT Resource Center) tietokantaan, joka sisältää tunnetuihin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin liittyviä tietoja, tuotekuvauksia, teknisiä määrittelyksiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. (www.itrc.hp.com)
Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)	Asiakkaat, jotka täyttävät minimivaatimukset, saavat käyttöönsä Instant Support Enterprise Edition (ISEE) -etävalvontatyökalun. Valvontaohjelma tarkkailee laitteen tilaa ja tuottaa ilmoituksen aina kun havaitsee laitteessa jotain normaalia poikkeavaa. Ilmoitukset siirtyvät HP:lle ja HP ryhtyy toimenpiteisiin, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Asiakkaan luvalla HP voi harkintansa mukaan myös käyttää etäyhteyttä havaitun ongelman selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi.
Ennakoiva huolto (valinnainen, vain tietyille tuotteille)	HP:n asiantuntija tai valtuuttama edustaja vaihtaa huoltokittiin (maintenance kit) kuuluvat HP-osat. Kun tulostin ilmoittaa huoltokitin vaihtotarpeesta, asiakas ottaa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen (normaalina toimistoaikana) sopiaukseen ajankohdan palvelun toimittamiselle. Tämän jälkeen HP:n edustaja tulee asiakkaan luo sovittuun aikaan, vaihtaa huoltokitin, puhdistaa tulostimen ja antaa ohjeita puhdistus- yms. toimenpiteistä, joita asiakas voi itse suorittaa. Lopuksi asiantuntija tulostaa testisivun. Tulostimen tulee olla toimintakunnossa ennen kuin huoltokitti voidaan vaihtaa. Huoltokitin voi vaihtaa vain HP:n valtuuttama edustaja.

Taulukko 2. Valinnaiset palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
”Vain perusyksikkö” - palvelu (CPU only)	Tietyille tuotteille voi valita ”Vain perusyksikkö” -palvelun. Tällöin palvelu rajoittuu vain laitteen perusyksikköön, jolloin näytön tai telakointiaseman huolto eivät kuulu palvelun piiriin.
Sivumäärärajoitukset	Tiettyjen tulostimien palvelutasot sisältävät sivumäärärajoituksia. Tietyn sivumäärän mukaisen palvelun voimassaoloaika päättyy, kun joko sopimuksen mukainen sivumäärä saavutetaan tai vaihtoehtoisesti määritetty aikaraja umpeutuu.
Viallisen levyn säilyttäminen	Joissain tapauksissa asiakas saattaa haluta säilyttää viallisen levyn itsellään tietoturvasyistä. Tämä lisäpalvelu on saatavana tietyille tuotteille.

Taulukko 3. Palvelutasot

Ominaisuus	Kuvaus
Vasteaika seuraavana työpäivänä toimistoaikana (9x5)	Asiakkaan tehtyä palvelupyynnön HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteiston huoltotyön neljän tunnin kuluessa 8.00 - 17.00. Edellytyksenä neljän tunnin vasteajalle on, että HP on saanut asiakkaan palvelupyynnön 8.00 - 13.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Jos palvelupyyntö on tullut perjantaina myöhemmin kuin klo 13.00, se kirjataan tulleeaksi kyseiseen aikaan, mutta 4h vasteajan laskenta keskeytyy klo 17.00 ja jatkuu taas seuraavana arkipäivänä klo 8.00 alkaen.
4 tunnin vasteaika arkisin klo 8.00-21.00 (13x5)	Asiakkaan tehtyä palvelupyynnön HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteiston huoltotyön neljän tunnin kuluessa 8.00 - 21.00. Edellytyksenä on, että HP on saanut asiakkaan palvelupyynnön 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Jos palvelupyyntö on tullut myöhemmin kuin klo 17.00, se kirjataan tulleeaksi kyseiseen aikaan, mutta 4h vasteajan laskenta keskeytyy klo 21.00 ja jatkuu taas seuraavana arkipäivänä klo 8.00 alkaen.
4 tunnin vasteaika joka päivä vuorokauden ympäri (24x7)	Asiakkaan tehtyä palvelupyynnön HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteiston huoltotyön neljän tunnin kuluessa vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä.

Matkavyöhykkeet

Seuraavan arkipäivän vasteajan palvelu on voimassa koko maassa.

4 tunnin vasteajan palvelu arkisin (ma-pe 8.00-17.00 tai 8.00-21.00) on voimassa 160 kilometrin etäisyydellä Espoosta, Turusta, Tampereelta, Jyväskylästä ja Oulusta.

4 tunnin vasteajan palvelu vuorokauden ympäri (24x7) on voimassa 160 kilometrin etäisyydellä Espoosta, Turusta, Tampereelta, Jyväskylästä ja Oulusta.

Näiden paikkakuntien ulkopuolella palvelun saatavuus on tarkistettava erikseen.

Kattavuus

Sopimus kattaa siinä mainitun HP:n tai Compaqin varsinaisen laitteiston, kaikki HP:n tukemat sisäiset osat ja kaikki HP:n tai Compaqin vakiotyypiset lisävarusteet ja -laitteet, jotka asiakas on ostanut samaan aikaan tai myöhemmin kuin varsinaisen laitteen ja jotka on asennettu saman sarjanumeron mukaiseen järjestelmään. Lisälaitteita ovat esimerkiksi hiiri, näppäimistö, telakointiasema ja näyttö lukuun ottamatta yli 22 tuuman näyttöjä.

Laitteistokehikkoon asennettujen palvelin- ja tallennuslaitteiden osalta HP Care Pack kattaa samaan kehiikkoon asennetut HP:n tukemat kehikko-optiot (HP-qualified rack options), jotka on hankittu samaan aikaan tai myöhemmin kuin HP Care Packin kattama laite.

HP BladeSystem -palvelinkotelon palvelu kattaa palvelinkotelon lisäksi sen optiot eli palvelinkytkennät, virtalähteet, virranjakelun ja diagnostiikka-asetat.

Tietyille tuotteille voi valita "Vain perusyksikkö" -tukipalvelun. Tällöin huoltopalvelu rajoittuu vain laitteen perusyksikköön, jolloin näytön tai telakointiaseman huolto eivät kuulu palvelun piiriin.

Jos tiettyä osaa ei enää valmisteta, saatetaan tarvita päivitysmenettelyä. Tällöin HP suosittelee asiakkaalle sopivaa korvaavaa osaa.

HP Care Pack -palvelun piiriin eivät kuulu:

- Kuluvat osat, kuten akut, muste- ja väripatruunat eikä Tablet PC -kynät
 - Maintenance kit ja muut tarvikkeet (maintenance kit kuuluu, mikäli valinnainen ennakoiva huolto on hankittu)
 - Muiden valmistajien laitteet
 - Laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut
 - Asiakkaan asentamat lisäohjelmistot ja ohjaimet
 - Projektorin polttimet
- ellei toisin ole ilmoitettu.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä HP Care Pack -sopimuksen piiriin otettava laite HP-jälleenmyyjältä oston yhteydessä saatavien rekisteröintiohjeiden mukaan. Tämä ei päde silloin, kun kyseessä on palvelu, jonka HP itse rekisteröi.

HP saattaa pyytää asiakasta asentamaan etätyökaluja, jotka katsotaan tarpeelliseksi 4 tunnin vasteaikapalvelun toimittamiseen. Mikäli etätyökalut on asennettu, asiakas on velvollinen antamaan HP:lle oikeuden etäyhteyden käyttöön.

Asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ratkaisemaan ongelma etäpalveluna

- antamalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta HP voi toimittaa tarvittavat etätukipalvelut kohtuullisessa ajassa tai etsiä työhön sopivan asiantuntijan
- käynnistämällä pyydettyä laitetta testaavan ohjelmiston tai muita diagnostisia työkaluja
- toteuttamalla muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun.

Asiakas on velvollinen asentamaan itsevaihdettavat varaosat. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan tulee myös huolehtia viallisen osan palauttamisesta HP:lle sovitun ajan kuluessa. Ellei HP saa viallista osaa asiakkaalta sovitussa ajassa, asiakas on velvollinen maksamaan varaosahinnan HP:lle.

Palvelun rajoitukset

Huolto toimitetaan HP:n harkinnan mukaan etätyönä tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa tai muuna palveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä. Muu palvelu voi tarkoittaa asiakasvaihdettavien osien (esim. näppäimistö, hiiri, monitori) toimittamista esimerkiksi kuriiripalveluna. HP määrittelee sopivaksi katsomansa toimitustavan pysyäkseen sopimuksen mukaisissa palveluajoissa. Vasteaikavelvoite katsotaan toteutuneeksi, mikäli ongelma voidaan ratkaista etäpalveluna tai muuten kuin asiakkaan tiloissa suoritettavana palveluna vasteajanpuitteissa.

Täysin vikasietoisten tallennusjärjestelmien (esim. XP Storage Array) osalta sovittu vasteaika pätee vain silloin, kun kyseessä on HP:n kriittiseksi määrittämä tilanne, jolla on vaikutusta asiakkaan liiketoimintaan tai suorituskykyyn. Vasteaika muille kuin kriittisille tilanteille saattaa vaihdella.

Palveluun ei sisälly:

- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- sovellusten testaus ja asiakkaan pyytämät lisätestit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystä
- ohjelmistoihin ja verkkoyhteyksiin liittyvät ongelmat
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt HP:n määräämien korjaus- ja muutostöiden suorittamisen
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt muiden HP:n suosittelemien toimenpiteiden suorittamisen

Tilaustiedot

HP Care Pack -palvelun saatavuus voi vaihdella laitteesta ja maantieteellisestä sijainnista riippuen.

HP Care Pack -palvelu ovat hankittavissa HP:ltä tai HP-jälleenmyyjiltä laitteen ostohetkellä tai myöhemmin. Palvelun hankinta edellyttää laitteen perustakuun voimassaoloa.

Lisätiedot

Lisätietoja HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluista saa HP:n toimipisteistä ja HP:n jälleenmyyjiltä maailmanlaajuisesti tai HP:n Web-sivustosta osoitteesta:

<http://www.hp.fi/palvelut>