

# HP Laitepalvelu asiakkaan tiloissa, 6 tunnin korjausaika

HP Care Pack -palvelut



HP:n 6 tunnin korjausaikapalvelu huolehtii siitä, että järjestelmät ovat toimintakuntoisia viimeistään 6 tunnin kuluttua palvelupyynnön tekemisestä.

## Palvelun hyödyt

- Parempaa tuottavuutta vähentyneiden käyttökatkojen ansiosta
- Tehokkaampi IT-resurssien suunnittelu ja IT-henkilöstön työn tuottavuus
- Varmuus siitä, että ongelmat ratkaistaan sovitussa ajassa
- Yhtenäiset laitteistotukipalvelut yrityksen koko laiteympäristölle

## Palvelun ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Huolto asiakkaan tiloissa
- Materiaalit ja varaosat
- 6 tunnin korjausaika
- Tehostettu varaosien hallinta
- Kokoonpanotietojen keräys
- Toimintakuntoisuuden varmistaminen
- Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu
- Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
<b>Vianmääritys ja tuki etäpalveluna</b>	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.
<b>Huolto asiakkaan tiloissa</b>	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 ilmeneen 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.
<b>Materiaalit ja varaosat</b>	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.
<b>Palveluaika</b>	Tämä palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä (24x7).
<b>6 tunnin korjausaika</b>	<p>HP tekee tarvittavat toimenpiteet korjatakseen palvelun piiriin kuuluvan laitteiston 6 tunnin korjausajan rajoissa. Korjauksen aikarajalla tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottamisen ja laitteiston korjauksen tai korvaamisen välistä aikaa. Laitteiston on oltava tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti käytettävissä aikarajan sisällä. HP siis korjaa laitteen kuuden tunnin kuluessa siitä, kun asiakkaan palvelupyynnö vastaanotetaan ja rekisteröidään HP:n asiakaspalvelukeskuksessa.</p> <p>Laitteisto katsotaan korjatuksi, kun se läpäisee HP:n normaalin vianmääritystestin. Jos vika ilmenee uudelleen, jokainen huoltokutsu käynnistää uuden korjauksen aikarajan. HP:n omassa harkinnassa on määrittää, minkä tasoisia testejä tarvitaan laitteen toimintakuntoisuuden varmistamiseksi. Tietojen palautus, käyttöjärjestelmän uudelleen asennus, sovelluksen operatiivinen testaaminen tai muut ylimääräiset asiakkaan pyytämät testit eivät kuulu tähän palveluun.</p> <p>Jos pysyvää ratkaisua ei saavuteta ilmoitetussa ajassa, HP pyrkii kaikkiin keinoin tilapäiseen ratkaisuun, jotta asiakkaan liiketoiminta voi jatkua kohtuulliseksi katsottavalla tasolla sillä välin, kun pysyvää ratkaisua toteutetaan. Tilapäinen ratkaisu voi HP:n päätöksen mukaan sisältää tilapäisen sijaisyksikön. Tällaisen tilapäisratkaisun toimittaminen ilmoitetun aikarajan sisällä täyttää korjausajan ehdot. Sijaisyksiköt ovat uusia tai uuden veroisia ja vaihdetusta viallisesta laitteesta tulee HP:n omaisuutta.</p> <p>Asiakkaan tulee huomioida, että HP Care Pack -palvelun hankkimisen jälkeen voi kulua enintään 30 päivää, ennen kuin tarvittavat tutkimukset ja prosessit on saatu päätökseen. HP:n korjausaikapalvelu astuu voimaan vasta tämän jälkeen. Ennen 30 päivän aikarajaa HP tarjoaa laitteelle 4 tunnin vasteajan palvelua ja pyrkii täyttämään myös 6 tunnin korjausajan, mikäli se kohtuullisilla toimenpiteillä on mahdollista.</p>
<b>Tehostettu varaosien hallinta</b>	HP ylläpitää erillistä tähän sopimustason tarkoitettua varaosavarastoa, jotta 6 tunnin korjausaika voidaan täyttää. Varaosat ovat aina päivystävien laitteistoasiantuntijoiden saatavilla.

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkuu)

Ominaisuus	Kuvaus
<b>Kokoonpanotietojen keräys</b>	<p>HP voi edellyttää palvelimen tai tallennusjärjestelmän kokoonpanotietojen keräystä, ennen kuin 6 tunnin korjausaikapalvelu astuu voimaan. Tällöin HP:n asiantuntija ottaa 30 päivän kuluessa tämän palvelun rekisteröimisestä yhteyden asiakkaaseen sopiakseen tietojen keräyksestä.</p> <p>Tietojen keräyksessä järjestelmästä kootaan keskeiset kokoonpano- ja laitteistotiedot, joita HP:n asiantuntija voi käyttää hyväkseen mahdollisissa myöhemmissä vian selvitystilanteissa. HP voi lisäksi antaa asiakkaalle kirjallisia ohjeita laitteistoon liittyvistä suositelluista toimenpiteistä. HP:n harkinnan mukaan järjestelmän tutkiminen voidaan toteuttaa asiakkaan tiloissa tehtävänä käyntinä, etähallintana, etäpalveluna ja/tai puhelimitse. Palvelu astuu voimaan aikaisintaan 5 arkipäivän kuluttua kokoonpanotietojen keräyksestä.</p> <p>HP:llä on oikeus alentaa palvelutasoa tai purkaa sopimus, ellei HP:n antamia kirjallisia ohjeita ole noudatettu tai kokoonpanotietojen keräystä ei ole suoritettu määrätyn aikarajan puitteissa.</p>
<b>Toimintakuntoisuuden varmistaminen</b>	<p>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.</p>
<b>Maailmanlaajuinen asiantuntijaverkosto</b>	<p>HP:n maailmanlaajuisen asiantuntijaverkoston ansiosta voidaan ratkaista kaikki monimutkaisetkin laitteisto-ongelmat.</p>
<b>HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu</b>	<p>HP antaa asiakkaalle rajoittamattoman pääsyn HP asiantuntijakeskuksen (IT Resource Center) tietokantaan, joka sisältää tunnettuihin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin liittyviä tietoja, tuotekuvauksia, teknisiä määrittämiä ja teknistä kirjallisuutta. Myös palvelupyyntöjen kirjaaminen voidaan tehdä tätä kautta. (<a href="http://www.itrc.hp.com">www.itrc.hp.com</a>)</p>
<b>Etävalvontatyökalu (vain tietyille tuotteille)</b>	<p>Asiakkaat, jotka täyttävät minimivaatimukset, saavat käyttöönsä Instant Support Enterprise Edition (ISEE) -etävalvontatyökalun. Valvontaohjelma tarkkailee laitteen tilaa ja tuottaa ilmoituksen aina kun havaitsee laitteessa jotain normaalista 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.</p>

## Matkavyöhykkeet

HP:n laitteistohuolto asiakkaan tiloissa 6 tunnin korjausajalla on saatavilla, mikäli laitteisto sijaitsee 100 kilometrin etäisyydellä HP:n Espoon pääkonttorista.

## 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 kehkoon 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 ennakkoiva 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 6 tunnin korjausaikapalvelun 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 vastuussa laitteisto-ohjelmistojen päivittämisestä sekä laitteiston varaosien ja yksiköiden vaihtamisesta, jos kyseiset varaosat ja yksiköt ovat sellaisia, että asiakas voi ne itse asentaa.

Asiakas on velvollinen asentamaan itsevaihdettavat varaosat. Tällaisissa tapauksessa 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

Palvelu 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.

Korjausaikavelvoite katsotaan toteutuneeksi, mikäli ongelma voidaan ratkaista etäpalveluna tai muuten kuin asiakkaan tiloissa suoritettavana palveluna korjauspuitteissa.

Seuraavat toimenpiteet eivät sisälly korjausajkapalveluun:

- Aika, joka kuluu levyjärjestelmän sisäisen korjausrutiinin avulla tehtyyn eheytykseen ja tiedon palautukseen uudelle levymekaniikalle
- Tilanteet, joissa levyjärjestelmä estää loogisen levyosion (LUN) käytön suojataksen datan eheyden
- Levyjärjestelmään tehtävä datan palautus ulkoisista lähteistä
- Käyttöhäiriöt, jotka johtuvat muusta kuin suoranaisesti laiteviasta
- Aika, joka johtuu asiakkaan päätöksestä selvittää ongelman perussyyn muulla kuin HP:n suosittelemalla elvytysrutiinilla

Palveluun ei myöskään sisälly:

- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- sovellusten testaus ja asiakkaan pyytämät lisätestit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystöitä
- 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>