



hp care pack

hp:n ohjelmisto- ja
laittepalvelut

palvelukuvaus

hp:n maailmanlaajuinen laitepalvelu kannettaville tietokoneille

palvelun esittely

HP toimittaa maailmanlaajuisen laitepalvelun kannettaville tietokoneille helposti ja kätevästi. Palvelu toimitetaan asiakkaan tiloissa seuraavan arkipäivän vasteajalla, kunkin maan toimistoaikojen mukaan. Palvelu se on voimassa taulukossa 1 luetelluissa maissa.

hyödyt

- lisääntynyt järjestelmän käyttöaika
- huolto asiakkaan tiloissa yli 50 maassa
- kätevä erityisesti paljon matkustaville

palvelun ominaisuudet

- maailmanlaajuinen kattavuus
- vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- huolto asiakkaan tiloissa
- materiaalit ja varaosat
- vasteaika seuraava työpäivä

tekniset tiedot

taulukko 1. palvelun ominaisuudet

Palvelun kattavuus, kuten tiettyjen palvelutasojen saatavuus, maantieteelliset rajoitukset, vasteajat, palveluajat ja puheluiden vastaanottoajat voivat vaihdella maittain. Asiakkaan on tarkistettava kattavuus hankintahetkellä tai otettava erikseen yhteys HP:n toimipisteeseen palvelun toimitusmaassa.

palvelun ominaisuudet	kuvaus
maailmanlaajuinen kattavuus	<p>HP toimittaa HP Care Pack -palvelusopimuksen mukaisesti maailmanlaajuisen laitteistohuollon seuraavissa maissa:</p> <p>Alankomaat, Argentiina, Australia, Belgia, Bolivia, Brasilia, Chile, Ecuator, Egypti, Espanja, Etä-Afrikka, Etä-Korea, Filippiinit, Hongkong, Intia, Indonesia, Irlanti, Iso-Britannia, Israel, Italia, Itävalta, Japani, Kanada, Kiinan kansantasavalta, Kolumbia, Kreikka, Luxemburg, Malesia, Meksiko, Norja, Peru, Portugali, Puerto Rico, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Saudi-Arabia, Singapore, Suomi, Sveitsi, Taiwan, Tanska, Thaimaa, Tšekki, Unkari, Uusi-Seelanti, Venezuela, Venäjä, Vietnam, Yhdistyneet Arabitasavallat, Yhdysvallat.</p>
vianmääritys ja tuki etäpalveluna	<p>Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen, HP pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa määrittämään laitteisto-ongelman syyn. Lisäksi HP antaa perustason teknistä laitteistotukea tuotteen asentamiseen, kokoonpanomääritykseen ja ongelmien ratkaisuun. Ennen kuin HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja tulee asiakkaan luo, HP voi pyrkiä selvittämään ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.</p> <p>Asiakkaan tulee olla yhteydessä HP-toimipisteeseen siinä maassa, missä laiteongelma havaitaan. Paikallisten tukikeskusten puhelinnumerot luetellaan osoitteessa http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwwcontact.html</p>
huolto asiakkaan tiloissa	<p>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.</p> <p>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.</p>



hp care pack

hp:n ohjelmisto- ja
laittepalvelut

palvelukuvaus

materiaalit ja varaosat

HP toimittaa palvelun piiriin kuuluvaan laitteeseen kaikki varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan sen toimintakunnon varmistamiseksi. Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.

palveluajat

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.

- Palvelu on saatavana 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta, tai normaalina toimistoaikana arkisin siinä maassa, jossa asiakas palvelua pyytää.

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.

- 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.
- Jos seuraavana arkipäivänä toimitettavaa palvelua ei tarjota sillä hetkellä asiakkaan pyytämässä maassa, asiakkaalle tarjotaan seuraavaksi ylintä tuotteelle saatavana olevaa palvelua.

taulukko 2. palvelutasot

Kaikkia palvelutasoja ei ole saatavana kaikille tuotteille. Asiakkaan valitsema palvelutaso mainitaan HP Care Pack -sopimuksessa.

palvelutaso	kuvaus
vasteaika seuraavana arkipäivänä toimistoaikana maailmanlaajuisesti	<p>Asiakkaan tehtyä palvelupyynnön, HP:n asiantuntija tai HP:n valtuuttama edustaja aloittaa laitteiston huoltotyön seuraavana arkipäivänä 8.00 - 17.00. Edellytyksenä on, että HP on saanut asiakkaan palvelupyynnön 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Jos palvelupyynnö on tullut normaalin toimistoajan ulkopuolella tai muulloin kuin arkipäivänä, se kirjataan tulleeksi seuraavana arkipäivänä ja huolto alkaa tällöin sitä seuraavana arkipäivänä.</p> <p>Jos laiteongelma havaitaan asiakkaan ollessa muussa kuin palvelun piiriin kuuluvan laitteen ostomaassa, HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• määrittää laitteiston vikaantumisen tason• järjestää seuraavan työpäivän vasteajalla laitteen huollon asiakkaan sijaintipaikassa, tai toimittaa tarvittavan itsevaihdettavan osan• laitteiston korjauksessa käytetään sen hetkessä matkustusmaassa saatavana olevia varaosia <p>Paikalliset rajoitukset, kuten huollon matkustusalueet, normaalit työajat ja vasteajat määrittävät paikallisen HP:n standardirajoitusten mukaan.</p>
"Vain perusyksikkö" -tukipalvelu	<p>Tietyille tuotteille voi valita "Vain perusyksikkö" -tukipalvelun. Tällöin huoltopalvelu rajoittuu vain laitteen perusyksikköön, jolloin näytön tai telakointiaseman huolto eivät kuulu palvelun piiriin.</p>

matkavyöhykkeet

Seuraavan arkipäivän vasteajan palvelu on voimassa koko Suomessa.

Ulkomailla saatetaan joutua noudattamaan maan paikallisia palvelun saatavuuteen ja matkustamiseen liittyviä rajoituksia.



hp care pack

hp:n ohjelmisto- ja
laittepalvelut

palvelukuvaus

palvelun rajoitukset

Huolto toimitetaan HP:n harkinnan mukaan etätyönä tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa tai muuna huoltopalveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä.

Palveluun ei sisälly:

- ongelman diagnosointia asiakkaan tiloissa
- korvaavan laitteen käyttöönottoa ja asentamista asiakkaan tiloissa
- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- 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
- ennaltaehkäisevää ylläpitoa

Harvinaisten kieli- ja maakohtaisten osien (näppäimistöjen, virtalähteiden osien) toimitus ja tullaaminen voi kestää viikkoja. Jos tällaisia osia tarvitaan, mutta niitä ei ole saatavana maassa, jossa palvelupyyntö on esitetty, asiakas voi

- odottaa varaosien saapumista tuotteen alkuperäisestä ostomaasta
- hyväksyä viollisen ulkomaisen varaosan tilalle paikallisen varaosan (esimerkiksi englanninkielisen näppäimistön), tai
- siirtää huollon ajankohtaa siihen, että hän palaa tuotteen alkuperäiseen ostomaahan.

asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä HP Care Pack -sopimuksen piiriin otettava laite HP-jälleenmyyjältä oston yhteydessä saatavien rekisteröintiohjeiden mukaan.

Asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ratkaisemaan ongelma etäpalveluna

- antamalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta HP voi toimittaa tarvittavat etäpalvelut 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.

kattavuus

Sopimus kattaa siinä mainitun HP:n tai Compaqin varsinaisen laitteiston, kaikki HP:n toimittamat sisäiset osat ja kaikki HP:n tai Compaqin vakiotyyppiset 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.

Kun palvelupyyntö esitetään muussa kuin laitteen hankintamaassa, vain peruslaite kuuluu palvelun piiriin (lisävarusteiden kuten telakointiaseman, porttitoistimen ja näytön osalta toimitaan perustakuun mukaisesti).



hp care pack

hp:n ohjelmisto- ja
laittepalvelut

palvelukuvaus

Muun valmistajan kuin HP:n toimittaman mustekasetin tai uudelleentäytetyn mustekasetin käyttö ei vaikuta HP:n kirjoitintuotteita koskevan HP:n tukipalvelusopimuksen ehtoihin. Jos kirjoittimen toimintahäiriö johtuu kuitenkin muun valmistajan kuin HP:n toimittaman mustekasetin tai uudelleentäytetyn mustekasetin käytöstä, HP käyttää kirjoittimen toimintakuntoon saattamisessa laskutusperusteina huoltoon normaalisti kulunutta aikaa ja tarvittavia materiaaleja.

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

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

Palvelun piiriin eivät kuulu:

- kuluvat osat, kuten akut, muste- ja väripatruunat eikä Tablet PC -kynät
- maintenance kit ja muut tarvikkeet
- muiden valmistajien laitteet
- laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut
- asiakkaan asentamat lisäohjelmistot ja ohjaimet
- projektorin polttimet

ellei toisin ole ilmoitettu.

palvelun voimassaoloaika

Palvelun voimassaoloaika alkaa laitteen ostopäivästä ja jatkuu HP Care Pack -asiakirjoissa mainitun ajan.

Takuun jälkeisen HP Care Packin ("Post Warranty") voimassaoloaika lasketaan alkavaksi sinä päivänä, jolloin HP Care Pack ("Post Warranty") rekisteröidään. Mikäli laitteella on perustakuu tai palvelusopimus voimassa rekisteröintihetkellä, HP Care Pack ("Post Warranty") astuu voimaan vasta näiden päättyessä.

tilaustiedot

HP Care Pack on hankittavissa HP-jälleenmyyjiltä joko laitteen ostopäivällä tai myöhemmin. Palvelun voi ostaa laitteen perustakuun voimassaoloaikana.

Takuun jälkeisen HP Care Packin ("Post Warranty") voi hankkia laitteen perustakuun voimassaollessa tai sen jälkeen, kun laitteelle aiemmin hankittu HP Care Pack on päättynyt ja kunhan laite kuuluu edelleen HP:n tukemiin tuotteisiin.

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>

Tämän julkaisun tekniset tiedot voivat muuttua ilman ennakkoilmoitusta.

HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluja koskevat HP:n yleiset sopimus- ja toimitusehdot (E16) tai muut asiakkaan kanssa nimenomaisesti sovitut ehdot.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003

