

HP Vaihtolaitepalvelu

HP Care Pack -palvelut



HP:n vaihtolaitepalvelu tarjoaa luotettavan, nopean ja edullisen vaihtoehdon asiakkaan tiloissa tapahtuville korjauksille.

Palveluun sisältyy viallisen laitteen vaihto toimivaan laitteeseen. Vaihtolaite toimitetaan asiakkaalle ja viallinen laite jää HP:lle. Vaihtolaitteet ovat uusia tai uudenveroisia.

Palvelun hyödyt

- Nopea ja kätevä vaihtolaitepalvelu
- Edullisempi vaihtoehto asiakkaan tiloissa tehtävälle laitehuollolle
- HP vastaa laitteen pakkaus- ja kuljetuskustannuksista

Palvelun ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Vaihto seuraavana arkipäivänä
- Palveluaika arkisin normaalina toimistoaikana
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Vianmääritys ja tuki etäpalveluna	Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen HP antaa puhelimitse perustason teknistä laitteistotukea laitteen asentamiseen, kokoonpanomääritykseen ja ongelmien ratkaisuun. Ennen laitteen vaihdosta sopimista, HP selvittää ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.
Vaihto seuraavana arkipäivänä	<p>Jos teknistä ongelmaa ei voida selvittää etäpalveluna, HP vaihtaa viallisen laitteen toimivaan laitteeseen. Vaihtolaite on uusi tai uudenveroinen. Vaihtolaite on samanmallinen tai uudempi, siinä ei ole huomattavia ulkoisia pintavaurioita ja se on toiminnallisesti uudenveroinen. Viallisesta laitteesta tulee HP:n omaisuutta.</p> <p>Palvelupyyntö on tehtävä HP:n asiakaspalvelukeskukseen ennen klo 14.00:tä sopimuksen mukaisena palveluaikana, jotta vaihtolaite voidaan toimittaa asiakkaalle seuraavana arkipäivänä.</p> <p>Vaihtolaite toimitetaan kuriirin välityksellä asiakkaan tiloihin ilman lisämaksua. Palvelua ei toimiteta, mikäli se vaatii vaihtolaitteen kuljettamisen kansainvälisen tullin läpi.</p>
Palveluaika arkisin normaalina toimistoaikana	<p>Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen ja milloin palvelu toimitetaan etäpalveluna tai asiakkaan tiloissa.</p> <p>Seuraavat palveluajat ovat saatavana puhelintuelle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toimistoaikana arkisin: palvelu on saatavana 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.
HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu	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. (www.itrc.hp.com)

Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki HP:n perusyksikön sarjanumeroon sisältyvät vakiotyyppiset lisävarusteet.

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.

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.

Tiettyjen tuotteiden osalta asiakas on velvollinen ilmoittamaan vaihdettavan laitteen kokoonpanovaatimuksista ennen palvelun hankkimista ja kirjaamaan kyseiset vaatimukset palvelupyyntöön.

Yleensä vaihtolaite toimitetaan ja viallinen laite noudetaan asiakkaan vastaanotosta. Asiakkaan tulee kuitata vaihtolaite vastaanotetuksi.

Asiakas on vastuussa laitteisto-ohjelmistojen (firmware) päivittämisestä sekä laitteiston varaosien ja yksiköiden vaihtamisesta, jos kyseiset varaosat ja yksiköt ovat sellaisia, että asiakas voi ne itse asentaa.

Lisäksi asiakas on velvollinen suorittamaan seuraavat toimenpiteet:

- säännölliset varmuuskopiot ohjelmista ja tiedostoista
- ohjelmien ja tiedostojen uudelleen asennus laitteen korjaamisen jälkeen
- sovellusohjelmien asennus ja huolehtiminen siitä, että kaikilla ohjelmilla on tarvittavat lisenssit.

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 asiakasvaihdeavien osien (esim. näppäimistö, hiiri, monitori) toimittamista esimerkiksi kuriiripalveluna. HP määrittelee sopivaksi katsomansa toimitustavan pysyäkseen sopimuksen mukaisissa palveluajoissa.

Palveluun ei 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

Palvelua ei toimiteta, mikäli se vaatii vaihtolaitteen kuljettamisen kansainvälisen tullin läpi.

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>