

HP CARE PACK – LYHENTEIDEN SELITYKSIÄ

1Y yhden (1) vuoden palvelusopimus
3Y kolmen (3) vuoden palvelusopimus
4Y neljän (4) vuoden palvelusopimus
5Y viiden (5) vuoden palvelusopimus

4H OS

On-site response within 4 hours of call. HP aloittaa korjaavat toimenpiteet vasteajan puitteissa.

9x5

Maanantai-perjantai klo 8.00-17.00.

13x5

= extended hours response. Maanantai-perjantai klo 8.00-21.00.

24x7

24x7: palvelu on saatavana ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä, myös kansallisina lomapäivinä.

CTR (call to repair)

Ongelma selvitetään ja korjataan tietyssä ajassa (esim. CTR within 6 hours → ongelma selvitetään ja korjataan 6 tunnin kuluessa asiakkaan soitosta. HUOM! Maantieteellinen myyntirajoitus!)

CPU only

Care Pack kattaa vain keskusyksikön, ei erillistä näyttöä, näppäimistöä, telakkaa yms.

DMR (defective media retention)

Asiakas saa pitää rikkoutuneen kovalevyn. Normaalisti kaikista rikkoutuneista ja vaihdetuista osista tulee HP:n omaisuutta. DMR sopii yrityksille/henkilöille, jotka tietoturvasyistä haluavat säilyttää rikkoutuneen kovalevyn itsellään

Exchange

Asiakkaan laite korvataan uudella tai uudenveroisella laitteella (rikkoutuneesta laitteesta tulee HP:n omaisuutta).

HW

Hardware

Installation

Care Pack –asennuspalvelu rekisteröidään tavallisen Care Packin tapaan, ja tämän jälkeen tilataan asennus joko sähköpostitse pics@hp.com tai puhelimitse 020 320 300.

Maintenance Kit

(tulostimille). Max. 3 kpl kittejä 3 vuoden aikana. Sis. transfer, drum, fuser, ADF-kit + puhdistus.

NBD, NBDOS

Next business day (on-site). Seuraavan arkipäivän huolto asiakkaan tiloissa (vasteaika klo 8.00-17.00).

NB Only

Notebook only. Care Pack kattaa vain kannettavan, ei erillistä näyttöä, näppäimistöä, telakkaa, hiirtä yms.

OS

On-site, laitehuolto paikan päällä.

Pick Up & Return, PUR

= Nouto-palautus. Kuriiri noutaa asiakkaalta vikaantuneen laitteen seuraavana arkipäivänä. Korjausaika 3-5 vrk, jonka jälkeen laite palautetaan asiakkaalle.

Return

=Palautus HP:lle. Asiakas huolehtii itse laitteen pakkaamisesta ja palauttamisesta Care Pack –tuen ohjeiden mukaiseen osoitteeseen. HP palauttaa asiakkaalle korjatun laitteen (postitse).

Standard

Huolto tai vaihtolaite saatavilla 3-5 vuorokauden kuluttua huoltokutsusta.

SVC

Service

Support Plus

Laitetuki 13x5 4h ja käyttöjärjestelmätuki 9x5 2h.

Support Plus 24

Laite- ja käyttöjärjestelmätuki 24x7 (laajentaa Support Plus –palvelun ympärivuorokautiseksi). 4h 24x7.

Vasteaika

Palvelun vasteaika alkaa siitä hetkestä, kun HP on vastaanottanut ja rekisteröinyt asiakkaan palvelupyynnön, ja jatkuu siihen hetkeen, jolloin korjaavat toimenpiteet on aloitettu.

- 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.