

Kestirimci sorun tespiti, uyarılar ve tercihli erişim ile bilgisayarlar için yerinde destek

Güçlendirilmiş kestirimci kapsam

Yapay zeka destekli kestirimci sorun tespiti ve uyarılar, uzmanlar tarafından sağlanan uzaktan desteğe ve parçalara tercihli erişim, ayrıca yerinde cihaz onarımı ile işiniz nerede olursa olsun sunduğumuz en hızlı yanıt ve onarım hizmetiyle üretkenlikte yaşanabilecek kesintileri önleyin.¹⁶

Bu hizmet özelliği hızlandırılmış sorun tanılama ve giderme çözümleri sağlayarak kullanıcıların hızla toparlanıp çalışmaya devam etmesine yardımcı olur. Son kullanıcı cihazlarındaki açılır uyarılar ve otomatik vaka oluşturma işlevi, bir sorun tespit edilip son kullanıcı veya BT yöneticisi tarafından onaylandığı anda onarım vakası açarak kesintileri en aza indirir. Onarımlar, uygun oldukları bir zamanda yapılacak şekilde planlanır.

Çoğu HP ticari masaüstü ve dizüstü bilgisayarda, Chromebook'larda ve perakende satış noktası sistemlerinde (RPOS) sunulmaktadır.

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Kestirimci ve yapay zeka destekli içgörüler, sorunları işleri etkilemeye başlamadan önce belirler
- BT bileti otomasyonu onarımları basitleştirir ve hızlandırır
- Uzaktan ve yerinde hizmet yoluyla proaktif destek
- Yedek parçalar ve malzemeler dahil
- Parçalara ve HP servis uzmanlarına tercihli erişim^{7,8}

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Çok kısa yanıt sürelerimiz ile kesintileri kısaltın
- Kullanıcılar için sorunları hızla çözün
- İşin yapıldığı her yerde bilgisayarları çalışır durumda tutun
- Nitelikli uzmanlardan yerinde destek alın
- Parçalara ve uzmanlara hızlı erişim^{7,8}

Hizmetin Özellikleri

Bu hizmet bilgisayar sorunlarının yapay zeka destekli kestirimci tespitini ve proaktif uyarıları içerir ve [HP Workforce Experience platformu](#) tarafından desteklenir. BT ekipleri, birleştirilmiş tek bir panodan cihazın sağlık durumunu takip edebilir ve ilgilenilmesi, onarılması veya güncellenmesi gereken cihazlar hakkında uyarılar alabilir. (BT ekiplerinin uzaktan veya yerinde desteği nasıl talep edebileceği ile ilgili ayrıntılı bilgi almak için lütfen aşağıya bakın.) Alternatif olarak, son kullanıcılar proaktif uyarıları cihazlarında açılan bildirimler olarak alabilir ve buradan kolaylıkla bir destek talebi gönderebilir ve bu da son kullanıcının uygun olduğu yerde ve zamanda uzaktan ve yerinde destek almasını planlamak için otomatik bir süreç sağlar.

Bu hizmet ile kestirilen ve çözülen cihaz sorunlarını aşağıda bulabilirsiniz:

ÖZELLİKLER	AÇIKLAMA
Kestirimci ve proaktif uyarılar	• Donanım envanteri (donanım modelleri, türü, seri numaraları ve temel garanti bilgileri dahil) ve cihaz kayıt geçmişi • Sabit disk sürücü sorunları ile ilgili kritik olaylar • Donanım sağlığı: Performans ölçümlerini (örneğin, pil sağlığı, disk sağlığı, termal sağlık, gerekli kritik BIOS güncellemelerini) karşılamayan cihazları belirler. • Fan arızası tespiti

	- Termal derecelendirme ve sağlık - Pil değiştirme önerisi zamanlamaları da dahil olmak üzere pil sağlığı - Hangi cihazların proaktif olarak güncellenebileceğini belirlemek için panel üzerinde BIOS güncelleme bildirimleri sağlanır. - Ürün yazılımı güncellemeleri - Sabit disk sürücüsü sağlığı
Otomatik bilet oluşturma	- Sabit disk sürücüsü değişimi - Pil değişimi
Uzaktan tanılama ve destek	7/24 destek ²
Yerinde donanım desteği	HP yetkili temsilcisi destek sağlamak üzere son kullanıcının bulunduğu konuma gönderilir.

UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

Son kullanıcılar, cihazlarındaki açılır uyarılar aracılığıyla destek talep edebilir ve otomatik BT fişi açabilir. Ayrıca, BT yöneticileri de yönettikleri cihazlar için çevrimiçi destek talep edebilir. HP ile iletişime geçmek için en iyi yöntem <https://support.hp.com/> adresinde bir hesap açmak, ardından burada bir dijital vaka oluşturmaktır. HP, vakayı aldıktan ve onayladıktan sonra donanım sorununu izole etmeye, sorunu gidermeye ve çözmeye başlar. Yerinde yardıma geçmeden önce, HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan desteği kullanarak uzaktan tanılama yapabilir ya da sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer araçları kullanabilir.

Kapsam dahilindeki donanımla ilgili olaylar HP uzman temsilcilerine web sitesi aracılığıyla bildirilebilir (<https://support.hp.com/> adresini ziyaret edin, "Kurumsal Destek" sekmesini ve ardından "Yeni bir vaka oluşturun" düğmesini seçin). Daha sonra müşteriler vakalarını buradan yönetebilir. Müşteri hizmetlerinin çalışma saatlerinde, müşteriler oluşturulan herhangi bir vaka için telefon veya sohbet kanalları aracılığıyla HP ile iletişime geçebilir. Alternatif olarak, müşteriler tatil günleri hariç HP Müşteri Destek Merkezini arayabilir.² Telefon veya sohbet kanalları yoluyla doğrudan HP ile iletişime geçen müşteriler, müşterinin kimliğini belirlemek ve hizmet haklarını doğrulamak için gerekli bilgileri toplayacak standart temsilcilerle görüşür. Bu alternatif yöntem, tavsiye edildiği gibi tüm destek deneyimini web üzerinden başlatmaya kıyasla daha uzun sürer ve müşterinin daha fazla çaba göstermesini gerektirir. HP aramayı kaydetmek, bir vaka kodu atamak ve vaka kodunu tarafınıza bildirmek suretiyle hizmet talebinin alındığını onaylar. HP bildirilen tüm vakalarla ilgili nihai çözümü kendisi belirleme hakkını saklı tutar.

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresini belirtir. Hizmet Pazartesi'den Cumaya kadar sunulmaktadır.

PARÇALARA VE HP SERVİS UZMANLARINA TERCİHLİ ERİŞİM

Müşteriler, aşağıda özetlenen özellikler aracılığıyla parçalara ve HP servis uzmanlarına tercihli erişim elde eder. Tercihli erişim, HP tarafından MyHPSupport hizmetinin sunulduğu tüm coğrafi bölgelerde kullanılabilir. Kanal ortakları tarafından bu hizmeti kimin sunacağı garanti edilmez. Müşteriler doğrudan HP ile iletişime geçebilir.

- Mesai Saatlerinde Beni Arayın Hizmeti: Müşteriler, belirli bazı ülkelerde ve dillerde normal mesai saatleri içinde vaka hakkında bilgi sahibi bir HP Destek Uzmanı tarafından aranmayı talep edebilir^{2,7}
- Mesai Saatleri Dışında Sohbet Hizmeti: Vaka hakkında bilgi sahibi HP Destek Uzmanları, müşterinin yerel dilinde sohbet etmek için hizmete hazırdır (geceleri ve hafta sonları İngilizce veya gerçek zamanlı çeviri yoluyla)⁷
- Vaka Kuyruğu Önceliklendirme: Çağrı merkezinde bu hizmeti satın alan müşteriler kuyruğun ön sıralarına taşınarak hizmette öncelik verilir^{7,8}
- Parça Önceliklendirme: Bu hizmeti satın alan müşteriler için yedek parçalara öncelikli erişim⁸
- Sahada Hizmet/Olay Yerine Gönderme Önceliklendirmesi: Bu hizmeti satın alan müşteriler için, müşteri hizmetleri olay yerine gönderme yerinde hizmet için önceliklendirilir⁸

ELEKTRONİK DESTEK BİLGİLERİNE VE HİZMETLERİNE ERİŞİM

HP, bu hizmet dahilinde ticari olarak kullanılabilir durumdaki elektronik veya web tabanlı bazı araçlara erişim olanağı sunar. Şunlara erişiminiz olur:

- Donanım ile ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak dahil olmak üzere kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar.
- Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgelerinde genişletilmiş web tabanlı arama olanağı.
- Parola kullanarak HP'nin mülkiyetindeki bazı hizmet tanılama araçlarına erişim.
- Doğrudan HP'ye soru göndermeye yönelik web tabanlı bir araç (<https://support.hp.com> adresini ziyaret edin ve "Kurumsal Destek" sekmesini seçin). Destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreci kullanan bu araç sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur. Ayrıca gönderilen her bir destek veya hizmet talebinin durumunun görüntülenmesine ve üzerinde işlem yapılmasına da olanak tanır.
- Bazı üçüncü taraf ürünleriyle ilgili ürün bilgilerini arayabileceğiniz ve alabileceğiniz, destek sorularına yanıt bulabileceğiniz ve destek forumlarına katılabileceğiniz HP veya üçüncü taraflarca barındırılan bilgi veritabanları. Bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir.

YERİNDE DONANIM DESTEĞİ

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, yetkili temsilci hizmet kapsamındaki donanımları çalışır duruma getirmek için mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere yerinde teknik destek sağlar. HP bazı ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek ürünler yeni veya performans ve işlev açısından yeni ürünlerle eşdeğer olur. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

HP ürün yazılımı güncellemeleri, bu güncellemelere erişim imkanı veren aktif sözleşmesi bulunan müşterilere sunulur. Bu hizmetin bir parçası olarak, HP'nin güncel standart satış şartlarına ve lisans sınırlamalarına uymak kaydıyla, kapsam dahilindeki ürünlere yönelik ürün yazılımı güncellemelerini indirme, yükleme ve kullanma hakkına sahip olursunuz. HP ilgili ürün güncellemelerini kullanmak için geçerli bir lisansınız varsa yerinde donanım desteği ile birlikte ürün yazılımı güncellemelerinin yüklenmesini sağlayabilir, bunları yükleyebilir veya yüklenmesine yardımcı olabilir.

HP temsilcisi şirketinize ulaştıktan sonra, ürünler onarılan dek yerinde hizmet sunar. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir. Ancak, bunlar temin edildiğinde çalışma kaldığı yerden devam eder.

- Arıza durumunda düzeltme: Yerinde teknik destek sunulduğu sırada, HP kapsam dahilindeki ürünün çalışır duruma getirilmesi veya HP'nin destek sunmaya devam edebilmesi için gerekli olan mevcut mühendislik geliştirmelerini ve kapsam dahilindeki donanımlara yönelik müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.
- Talep üzerine düzeltme: HP, talebiniz üzerine kapsam dahilindeki donanım ürünlerine HP ürün biriminin derhal yüklenmesini önerdiği kritik, müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.

Bu hizmet kapsamına girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait uygun lisansları edinmiş olmanız gerekir. HP kapsam dahilindeki ürünlerde hizmet düzeyinde analiz yapılması şartını koşabilir. Bu durumda, HP'nin yetkili temsilcisi hizmet düzeyinde analizin yapılması için düzenlemeleri yapmak üzere sizinle iletişime geçer. Bu analiz sırasında, HP çözüm mühendislerinin gelecekte ortaya çıkabilecek donanım sorunlarına dair inceleme ve sorun giderme işlemlerini yapmasını ve onarımları mümkün olduğunca hızlı ve verimli bir biçimde tamamlamasını sağlayacak kilit sistem yapılandırması bilgileri HP tarafından toplanır. Hizmet düzeyinde analiz uzaktan sistem erişimi, uzaktan araçlar ya da telefon üzerinden yapılabilir ve bu hususta takdir hakkı tamamen HP'ye aittir.

YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ

Kapsam dahilindeki donanımın sorunlarının uzaktan giderilemediği durumlarda, HP hizmet için tanımlanmış yerinde müdahale süresi dahilinde (üçüncü kapsam gününde, ertesi kapsam gününde veya dört saat içinde) yerinde müdahale yapmak için ticari açıdan makul gayreti gösterecektir. Yerinde müdahale süresi, HP'nin ilk vakayı alıp onaylamasıyla başlar ve HP yetkili temsilcisi iş yerinize ulaştığında veya HP bildirilen olayın yerinde müdahale gerektirmediğine karar verdiğinde sona erer. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresinde bir sonraki güne taşınabilir.

HİZMET DÜZEYİ

Tüm hizmet düzeyleri her ürün için geçerli değildir. Hizmet düzeyi belgelerde belirtilir. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı ve kapsamı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

HİZMET DÜZEYİ	TANIM
Yerinde müdahale süresi	Vakanızın alındığı onaylandıktan ve yerinde destek planlandıktan sonra, bir HP temsilcisi hizmet talebinizi yerinde karşılar.
Yerinde onarım süresi	HP kapsam dahilindeki donanımı, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezine iletilmesinden sonra belirtilen süre içinde çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir.

ESKALASYON YÖNETİMİ

HP karmaşık olayların çözümünü kolaylaştırmak amacıyla resmi eskalasyon prosedürleri geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi sorun çözümüne yardımcı olmaları için uygun HP kaynaklarının ve/veya seçilmiş üçüncü tarafların becerilerini kayıt altına alarak sorunların ilerleme durumlarını koordine eder.

ÇALIŞMAYI TAMAMLAMA

Onarımlar HP'nin donanım arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğrulaması üzerine tamamlanmış sayılır. HP veri kayıplarından sorumlu tutulamaz; uygun yedekleme prosedürlerini uygulamaktan siz sorumlu olursunuz. HP ürün ilk açılırken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyini belirler. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için ürünü kalıcı olarak yenisiyle değiştirebilir. Tamamlama için gereken çalışma yerinde tanılama ve onarım yapılmadığında cihazın tesis dışında onarılmasını gerektirebilir. HP tesis dışında onarım gerekliliğini kendi takdirine bağlı olarak belirler.

Kapsam

Bu hizmet, bellekler gibi HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bileşenler de dahil olmak üzere uygun HP bilgisayarları kapsar. Bu da, bilgisayarın orijinal paketinde bulunan kablolu fare, kablolu klavye veya AC güç adaptörü gibi HP markalı ek aksesuarların hizmet kapsamına alınmasını içerir, ancak harici HP monitörleri kapsamaz. All-in-one cihazlara, ayrı harici bir monitör olarak değerlendirilmeyen ekran da dahildir. Ancak, örneğin all-in-one cihazlara takılan ikinci monitör bu HP Care Pack kapsamında değildir. Dizüstü bilgisayarınız, yerleştirme istasyonu ve HP Care Pack aynı anda ve aynı sipariş veya müşteri faturası ile satın alınmışsa yerleştirme istasyonu da kapsam dahilindedir.

Çıkarılabilir medyalar, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet bilgisayar kalemleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketilebilir ürünler ve ayrıca kullanıcı tarafından yapılan bakım işlemleri ve HP olmayan cihazlar bu hizmet kapsamının dışındadır. Mobil HP iş bilgisayarlarının pilleri, HP donanım ürününün garanti süresine veya 1.000 şarj döngüsüne kadar (hangisi önce gelirse) garanti kapsamındadır.

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. HP değişim tavsiyesinde bulunmak için sizinle birlikte çalışır. Yerel destek yeterliliklerinin farklılık göstermesi nedeniyle, bazı bileşenler için yedek parçalar bazı ülkelerde bulunmayabilir.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteriler aşağıda belirtilen şekilde cihazlar üzerinde hizmeti etkinleştirmekle sorumludur.

Gen11 (bazı Gen10 cihazlar) ve 2024'ten sonra piyasaya sürülecek ileri nesil cihazlar	HP Services Scan (HPSS), 2024 yılı cihazlarından itibaren HP'nin standart görüntüsünde önceden kurulmuştur. HPSS, cihazdaki hizmet haklarını periyodik olarak kontrol eder ve bulması halinde HP Insights aracısını otomatik olarak indirerek bu cihazların optimum performansla çalışmalarına ve son kullanıcının cihazlarında açılır uyarılar sağlamalarına olanak tanır. Özel/kurumsal kullanıma hazır görüntülerde, HPSS cihazlara Windows Update yoluyla sağlanır. ChromeOS kullanan HP Chromebook'larda ve HP perakende satış noktası (RPOS) cihazlarında, proaktif uyarıları görüntülemek ve hizmet biletleri oluşturmak için pano kullanılması gerekir. Bu cihazlarda son kullanıcıya uyarılar gönderme seçeneği bulunmaz. Bu panoyu HP Chromebook'larda kullanmak için Google Yönetici Konsolunun bir kez panoya entegre edilmesi gerekir. Bu entegrasyonla ilgili ayrıntılar için lütfen bu referans kılavuzuna başvurun. Hizmeti RPOS üzerinde etkinleştirmek için, uyarıları yönetmek ve hizmet biletleri oluşturmak üzere panoyu barındıracak ayrı bir HP dizüstü veya masaüstü cihaz RPOS'a tahsis edilmelidir. Hizmeti RPOS üzerinde etkinleştirmek için bu RPOS referans kılavuzuna başvurun.
Gen10 cihazlar	HP Services Scan (HPSS) bu cihazlara Windows Update yoluyla indirilir. HPSS, cihazdaki hizmet haklarını periyodik olarak kontrol eder ve bulması halinde HP Insights aracısını otomatik olarak indirerek bu cihazların optimum performansla çalışmalarına ve son kullanıcının cihazlarında açılır uyarılar sağlamalarına olanak tanır.
Gen9 cihazlar	HP Services Scan (HPSS) bu cihazlara Windows Update yoluyla indirilir. HPSS'nin cihaz haklarını periyodik olarak kontrol etmesi ve yazılımı otomatik olarak indirerek cihazı etkinleştirmesi için cihazın son kullanıcısı tarafından rıza verilmesi gerekir. Bu, ilk çalıştırma deneyiminde (OOBE) görüntülenen rıza ekranı aracılığıyla sağlanabilir. Rıza verildikten sonra, HPSS cihazdaki hizmet haklarını kontrol eder ve bulması halinde HP Insights aracısını otomatik olarak indirerek bu cihazların optimum performansla çalışmalarına ve son kullanıcının cihazlarında açılır uyarılar sağlamalarına olanak tanır.

HP kritik denetim tavsiyelerine uyulmaması veya denetimin HP'den kaynaklanmayan nedenlerden dolayı belirlenen zaman aralığı içerisinde yapılamaması halinde hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Müşterinin aşağıda belirtilen müşteri sorumluluklarını yerine getirmede olduğu durumlarda, HP'nin veya yetkili HP servis sağlayıcısının hizmetleri açıklanan şekilde verme yükümlülüğü ortadan kalkar.

Müşteri veya HP yetkili temsilcisi, donanım için sunulacak desteği Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak, HP tarafından sağlanan belgeyi e-posta ile göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir şekilde bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içinde etkinleştirmelidir. Cihazların olası sorunlara karşı izleme altında sağladığından emin olmak için [İlk Kullanım Hızlı Kılavuzundaki](#) adımları izleyin.

Müşterinin cihazlarında yalnızca Windows 10 1703 veya üzeri, Pro, Enterprise veya Education sürümleri çalıştırılmalıdır; Windows 10 Home sürümleri bu hizmet tarafından desteklenmez.

Talep üzerine, Müşterinin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri şunları yapmalıdır:

- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak.
- Otomatik testleri başlatmak ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırmak. HP müşteriden arızalı ürünle birlikte daha önce alınmış olan otomatik test sonuçlarının bir çıktısını eklemesini isteyebilir.
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek.

Onarım veya değişim öncesinde kusurlu ürünlerdeki tüm kişisel ve/veya gizli verilerin silinmesi müşterinin sorumluluğundadır; iade edilen üründe saklanan verilerden HP sorumlu değildir.

Workforce Experience platformu erişim ve ilk kullanım gereklilikleri şunlardır:

- Persistence özelliği fabrikada etkinleştirilmiş cihazlarda bu özelliği kullanın.
- Cihazlarınızda yazılım istemcisi barındırmak için hükümleri ve şartları kabul edin.
- HP tarafından sağlanan talimatları kullanılarak cihazları elle veya otomatik olarak kaydedin.
- Yönetilen cihaz ve kullanıcıların eklenmesi veya kaldırılması için talep gönderin.
- Yazılım uygulaması lisanslama gereksinimleriyle uyumluluğu sağlayın.
- HP desteğe bildirimde bulunmadan önce genel son kullanıcı destek sorunlarını giderin.
- Arıza durumunda işletim sistemi güncellemelerini geri alın.
- Uygun durumlarda iş ortaklarına hesap için erişim veya yönetim yetkisi verin.

HP tarafından yönetilen cihazlar, cihaza ilişkin bilgileri toplamak amacıyla yüklenen bir yazılım istemcisi içerir. Dosyalar ve içerikler kaydedilmez. Cihazın seri numarası ayrıntıları, HP'nin dahili sistemlerinde cihazı tanımlamak ve sorunların giderilmesine yardımcı olmak için toplanır. Bu hizmet aşağıdaki veri türlerini toplamaz:

- Demografik bilgiler (ülke veya dil tercihleri hariç)
- Mali hesap bilgileri, kredi veya banka kartı numaraları, kredi kayıtları veya ödeme verileri
- Sosyal medya veya web'de gezinme bilgileri
- Sosyal güvenlik, sosyal sigorta numarası veya resmi kimlik gibi devlet tarafından verilen tanımlayıcı
- Sağlık bilgileri
- Etnik köken, siyasi inançlar, sendika üyeliği, sağlık verileri, cinsel yönelim veya genetik veriler gibi hassas veriler. Toplanan veriler güvenli bir bulut havuzunda depolanır.

Toplanan veriler güvenli bir bulut havuzunda depolanır. Müşteri HP'nin bu bilgileri bu hizmetin sunulması kapsamında toplayacağını kabul eder. Müşteri bu bilgileri HP'ye vermek istemiyorsa, hizmet amaçlanan şekilde sunulamaz.

Kapsam dışında kalan durumlar

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek
- Uygulamaların çalışma testleri ya da talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz ek testler
- Karşılıklı bağlantı veya uyumluluk sorunları için sorun giderme
- Ağla ilgili sorunlar için destek
- HP tarafından sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemlerinin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler
- Daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici işlemlerin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler
- Ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gerekli olan hizmetler
- Donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle gerekli olan hizmetler
- Yetkisiz veya onaylanmamış hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan hizmetler
- Kullanıcı tarafından uygulanan önleyici bakım

Desteklenen maksimum kullanım ömrü/maksimum kullanım

Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum kullanım limitinin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

Ekstra kapsam için isteğe bağlı ek özellikler

Desteğinizi, ofis içinde ve dışında işgücüne yetkinlik kazandıran özel seçeneklerle tamamlayın

BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI

İsteğe bağlı Beklenmeyen Hasar Koruması ile bilgisayarın normal kullanımı sırasında gerçekleşen düşme, sıvı dökülmesi ve elektrik dalgalanmaları gibi olaylar nedeniyle öngörülemeyen hasar meydana geldiğinde cihazların onarılmasını veya değiştirilmesini sağlar.^{2,3} Beklenmeyen Hasar Koruması hizmeti özelliğiyle ilgili ek ayrıntılar ve istisnalar, [Beklenmeyen Hasar Koruması veri sayfası](#) bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

PİL DEĞİŞİMİ

HP Pil Değiştirme Hizmeti^{2,3} arızalı pillerin değiştirilmesi için tesis dışında ve içinde değiştirme olmak üzere iki kolay yöntem sunar. Her iki seçenekte de, ilk satın alınan pilde malzeme veya işçilik kusurlarından kaynaklanan bir arıza tespit edilirse veya şarj kapasitesi yüzde 50'nin altına düşerse yedek pil sağlanır. Pil Değiştirme Hizmetine ilişkin ek ayrıntılar ve istisnalar [Pil Değiştirme veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

ARIZALI ORTAM ALIKOYMA

Kusurlu sabit sürücülerin şirketinizde kalmasına olanak tanıyan Arızalı Ortam Alıkoyma özelliğini ekleyerek hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmaya yardımcı olun.^{2,3,4} Bu seçenek, içerebilecekleri hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücülerini veya SSD/flash sürücü bileşenlerinin sizde kalmasına olanak tanır. Kapsam dahilindeki bir sistemde bulunan tüm uygun sürücülerin Arızalı Ortam Alıkoyma Hizmetine katılması gerekir. Arızalı Ortam Alıkoyma Hizmeti ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Arızalı Ortam Alıkoyma veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

SEYAHAT DESTEĞİ

Çalışanlarınız iş seyahatindeyken dünya çapında 90'ı aşkın ülkede cihaz desteği sağlar.^{2,3} Seyahat Desteği ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Seyahat Desteği veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

BANT DIŞI TANILAMA VE DÜZELTME

Normalde cihaza BT'nin bizzat müdahale etmesini gerektiren bilgisayar sorunları için gelişmiş, uzaktan tanılama ve düzeltme ile çalışanların ve BT'nin sıkıntılarını azaltın. HP bant dışı erişim teknolojisini kullanarak işletim sistemi kapalı olduğunda ve bilgisayar önyüklemeye yapamadığında bile bilgisayarın ürün yazılımına derinlemesine erişim sağlayan ayrı, bağımsız bir bant dışı işlemci kullanır.⁹ Bu hizmetle ilgili ek ayrıntılar ve istisnalar [Bant Dışı tanılama ve düzeltme veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

PERIPHERAL CARE PACK

Üretkenlik araçlarınıza tam destek sağlamak için bilgisayarınıza bağlı 6 adede kadar aksesuarı hizmet kapsamına alın.^{3,5} HP Peripheral Care Pack satın aldıysanız, Çevre Birimi Hizmetleri temel birimin yanı sıra, örneğin maksimum 2 harici monitör, yerleştirme istasyonları, kablosuz fare, kablosuz klavye ve HP kulaklıklar da dahil olmak üzere ana birime bağlı 6 adet HP destekli çevre birimini de kapsar. Peripheral Care Pack kapsamında olması için çevre birimlerinin temel bilgisayarla aynı anda satın alınması gerekir.

Belirli hükümlere ve şartlara tabidir

Care Pack hüküm ve şartlarının tamamını inceleyin.

Daha fazla bilgi için

dünya çapında hizmet veren satış ofislerimizden veya bayilerimizden biriyle iletişime geçin veya <https://hp.com/support-services> adresini ziyaret edin



- Güncellenen Donanım Destek hizmetleri portföyü, belirli HP ticari bilgisayarları (masaüstü bilgisayarlar, dizüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, mobil iş istasyonları, Chromebook'lar ve RPOS) için kullanılabilir. Donanım Desteği hizmetleri, cihaz satın alındığı anda kullanılabilir. HP Care Pack'ler için hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir. Hizmet donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi için bkz. www.hp.com/go/cpc. Hizmet paketi özellikleri coğrafyaya veya donanım platformuna göre değişebilir.
- Hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir.
- Ayrı veya isteğe bağlı seçenek olarak satılır. Beklenmeyen Hasar Koruması, cihaz satın alınırken satın alınmalıdır. Diğer Care Pack hizmetleri, cihaz satın alındıktan sonra 30 gün içinde satın alınmalıdır. HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisini bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
- Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti satın alındıysa, arızalı sürücüler müşteride kalır.
- Hizmet, ticari masaüstü bilgisayarlarda, iş istasyonlarında, mobil iş istasyonlarında ve bazı dizüstü bilgisayarlarda sunulur.
- HP Premium Destek (yalnızca bilgisayarlar için tahmine dayalı sorun tespiti ve uyarılar içeren yerinde destek) ve HP Premium+ Destek (yalnızca bilgisayarlar için tahmine dayalı sorun tespiti, uyarılar ve tercihli erişim içeren yerinde destek), tahmine dayalı içgörüler için <https://workforceexperience.hp.com/software> adresinden indirilebilen Windows, Mac ve Android için bir HP Insights aracı gerektirir. Aracı yazılım, Workforce Experience Platformuna entegre cihazlar ve uygulamalar için telemetri ve analitik verilerini toplar ve ayrı bir hizmet olarak satılmaz. İnternet erişimi gereklidir. HP sıkı GDPR gizlilik yönetmeliklerine uyar ve platform Bilgi Güvenliği için ISO27001, ISO27701, ISO27017 ve SOC2 Type2 sertifikalıdır.
- [MyHPsupport.com](https://myHPsupport.com) üzerinden bir vaka oluşturulmasını gerektirir.
- Öncelikli destek, bir kaynak veya parça kısıtlaması olması halinde garanti ve diğer ticari hizmet müşterilerinin önünde bir sıraya yerleştirilmesini sağlar.
- Bant dışı tanılama ve düzeltme, Kuzey Amerika'da (ABD ve Kanada dahil) ve AB'de Intel® vPro® ve Intel® AMT özellikli ve HP Essential Support (yalnızca bilgisayarlar için isteğe bağlı cihaz sağlığı içgörülerine yerinde destek) hakkına sahip belirli HP ticari platformları için HP Care Pack olarak sunulmaktadır. HP Premium Destek (yalnızca bilgisayarlar için tahmini sorun tespiti ve uyarılar içeren yerinde destek) veya HP Premium+ Destek (yalnızca bilgisayarlar için tahmini sorun tespiti, uyarılar ve tercihli erişim içeren yerinde destek), HP Care Pack'ler için hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir. Hizmet donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi için bkz. www.hp.com/go/cpc.

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisini bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.