

Bilgisayarlar için yerinde destek

Ek destek, uygun fiyat

Uzaktan destek ve size kolaylık sağlayan yerinde onarım hizmetleri olarak işinize hızla geri dönmenize olanak tanıyan kaliteli teknik desteğe güvenin.¹ Cihaz sorunlarının ilk denemede %85 oranında çözülmesini hedefleyen uzaktan BT desteğiyle çalışanların üretkenliği geri kazanmasını sağlayın.⁵ Cihazlarda daha fazla onarım yapılması gerekirse bulunduğunuz konuma bir HP destek uzmanı gönderilebilir. İsteğe bağlı cihaz sağlığı içgörülerini, cihazların en iyi şekilde çalışmasını sağlamak için HP'nin bütçe dostu bir destek paketiyle sorunları hızla gidermesine yardımcı olur.⁷

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Normal mesai saatleri içinde telefon desteği
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler dahil
- İsteğe bağlı cihaz sağlığı içgörülerini⁷
- Belirli bazı ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

Hizmetin sağladığı avantajlar

- İyileştirilmiş ürün çalışma süresi
- Özel hizmet ihtiyaçlarını karşılama esnekliği
- İşin yapıldığı her yerde uzaktan ve yerinde destek

Hizmet özellikleri ve hizmet sunum şartları

Bu Donanım Desteği paketi, kapsama dahil olan donanımınız için yüksek kaliteli, uzaktan ve yerinde teknik destek sunar. Müşteriler, HP'nin cihaz sorunlarını teşhis etmesine ve onarmasına yardımcı olan isteğe bağlı cihaz sağlığı içgörülerini seçebilir.⁷ Hizmete malzeme, parçalar ve işçilik dahildir.

UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

HP ile iletişime geçmek için en iyi yöntem <https://support.hp.com/> adresinden bir hesap oluşturmak, 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.

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 HP Müşteri Destek Merkezini tatil günleri dışında Pazartesiden Cumaya yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında arayabilir. Bazı bölgelerde, genişletilmiş telefon desteği sunulabilir.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.

ELEKTRONİK DESTEK BİLGİSİ HİZMETLERİNE ERIŞİM

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. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi istemeniz halinde değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.

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.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">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. | <ul style="list-style-type: none">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 ürünlere 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 donanımlarla ilgili uzaktan çözülmesi mümkün olmayan olaylarda, HP ertesi iş gününde müdahalede bulunmak için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir. 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 DÜZEYLERİ

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.

Hizmet düzeyi	Açıklama
Yanıt Süresi	HP bir sonraki iş günü içinde vakanızın alındığını onaylar (telefon, sohbet ve/veya e-posta yoluyla).
Yerinde Destek	Yetkili bir HP temsilcisi çağrının alınmasını ve onaylanmasını takiben donanım onarım hizmetlerini başlatmak için belirlenen kapsam aralığı içinde müşterinin konumunu ziyaret eder. Bu ziyaret uzaktan sorun gidermenin ardından yapılır ve HP sorunu uzaktan çözemezse, gerekli yedek parçaların hazır olması sağlanır ve müşterinin uygunluğu teyit edilir.
Onarım Süresi	Onarım süresi sorun gidermenin başladığı günden onarımın tamamlandığı güne kadar ölçülür. Tahmini geri dönüş süresi, uzaktan onarım, Müşteri Kendi Başına Onarım (CSR) ve/veya yerinde teslimat hizmetlerinden hangilerinin kullanıldığına bağlı olarak 2 ila 4 iş günüdür. Not: Onarım süresi yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresinde bir sonraki güne taşınabilir. Yedek parçanın hazırda bulunmaması, müşterinin uygunluğu ve/veya gecikmelerden kaynaklanan gecikmeler dahil değildir ve coğrafi konuma göre değişiklik gösterebilir.

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. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Tamamlama için gereken çalışma yerinde tanılama ve onarım yapılamadığında 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.

HP Çevre Birimi Care Pack satın aldıysanız, Çevre Birimi Hizmetleri temel birimin yanı sıra, örneğin maksimum 2 harici monitör, yerleştirme istasyonları, kablolu fare, kablolu klavye ve HP kulaklıklar da dahil olmak üzere ana birime bağlı 6 adet HP destekli çevre birimini de kapsar. Çevre Birimi Care Pack kapsamında olması için çevre birimlerinin temel bilgisayarla aynı anda satın alınması gerekir.

Çıkarılabilir medyalar, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet bilgisayar kalemleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri ve ayrıca kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar bu hizmet kapsamının dışındadır. Mobil HP ticari bilgisayarlardaki pil sorunları (normal pil kullanımından kaynaklanan azalan şarj kapasitesi hariç), HP donanımının garanti süresi boyunca veya donanıma kayıtlı Care Pack hizmeti satın alındıysa en fazla üç yıl kapsam dahilindedir. Şarj kapasitesi azaldığında değiştirme de dahil olmak üzere ek pil kapsamı, özel bir Pil Değiştirme Care Pack ile edinilebilir.

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

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 getirmediği 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. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün bulunduğu ülkenin değişmesi halinde, kayıt (veya mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemleri konunun değiştiği tarihten itibaren 10 gün içerisinde yapılmalıdır.

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.

Müşteri ürünün uygun şekilde paketlemeli ve HP tarafından teslim alınması veya HP'nin belirlediği onarım merkezine tercih edilen teslimat veya sevkiyat yöntemiyle gönderilmesi için hazırlamalıdır.

Müşteri HP'nin cihaz sorunlarını tanılamasına ve onarmasına yardımcı olan isteğe bağlı cihaz durumu içgörülerini seçerse, HP Akıllı Destek⁷ hizmetini etkinleştirmek için hp.com/smart-support adresinden HP Akıllı Sağlık uygulamasını indirip kurmak ve bu özelliği etkinleştirmek için uygulamayı çalıştırmakla sorumludur. HP Akıllı Destek, HP'nin cihazla ilgili sorunları incelemesi, tanılaması ve gidermesi için daha hızlı bir yol sağlayan gelişmiş bir müşteri destek uygulamasıdır. HP destek temsilcileri, bilgisayarınızdan güvenli bir bulut tabanlı bağlantı aracılığıyla HP Workforce Experience platformuna gönderilen kritik sağlık verilerini kullanarak bilgisayarınızın bilgilerine hızla erişebilir, sorunun çözümü için öneriler sunabilir ve böylece son kullanıcıların işlerine geri dönmelerini sağlayabilir. HP Akıllı Destek hakkında fazla bilgi almak için hp.com/smart-support adresini ziyaret edin.

Arızalı ürün, onarım veya değiştirme için HP tarafından belirlenmiş merkeze gönderilmeden önce tüm kişisel ve/veya gizli verilerin silinmesi müşterinin sorumluluğundadır; iade edilen üründe saklanan verilerden HP sorumlu değildir.

Hizmetle İlgili Sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak uzaktan tanılama ve desteğin, uzaktan veya yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Diğer hizmet sunum yöntemleri arasında, müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların kurye aracılığıyla teslim edilmesi yer alabilir.

HP ürünlerini Müşteri Tarafından Onarılabilir (CSR) olacak şekilde tasarlar. CSR, HP'nin garanti şartlarının önemli bir bileşenidir. Bu da, herhangi bir arıza olduğu onaylandıktan sonra, klavye, fare ve CSR kapsamına giren diğer müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların HP tarafından doğrudan gönderilebilmesini mümkün kılar.

Zorunlu CSR bazı ürünler ile ilişkili standart garantinin bir parçasıdır. HP Care Pack veya sözleşmeli destek anlaşması olan müşteriler için, onarımın dahili parçalar gerektirdiği durumlarda CSR isteğe bağlı bir seçenektir. İsteğe bağlı olması sayesinde, ister kendi başınıza onarım yapabilir ya da isterseniz ürünle ilgili hizmetin kapsam süresi içerisinde herhangi bir ilave ücret ödemeden HP servis personelinin parçayı değiştirmesini tercih edebilirsiniz.

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
- 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

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

BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI^{2,3}

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

PİL DEĞİŞTİRME^{2,3}

HP Pil Değişirme Hizmeti, 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 Değişirme Hizmetine ilişkin ek ayrıntılar ve istisnalar [Pil Değişirme veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

ARIZALI ORTAM ALIKOYMA^{2,3,4}

Şirketinizin arızalı sabit sürücülerini elinde tutarak hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmasına yardımcı olmak için Arızalı Ortam Alikoyma özelliğini ekleyin. Bu seçenek, içerebileceği hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücülerini veya SSD/flash sürücü parçalarını saklamanıza olanak tanır. Kapsam dahilindeki bir sistemde bulunan tüm uygun sürücülerin Arızalı Ortam Alikoyma Hizmetine katılması gerekir. Arızalı Ortam Alikoyma hizmeti ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Arızalı Ortam Alikoyma veri sayfasında](#) ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

SEYAHAT DESTEĞİ^{2,3}

Çalışanlarınız iş seyahatindeyken dünya genelinde 90'ı aşkın ülkede cihaz desteği sağlar. 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.⁸ Bu hizmetle ilgili ek ayrıntılar ve istisnalar [Bant Dışı tanılama ve düzeltme veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

PERIPHERAL CARE PACK²

Bilgisayarınıza bağlı 6 adede kadar HP destekli aksesuar için kapsam ekleyerek üretkenlik araçlarınıza tam destek sağlayın.^{3,7} HP Çevre Birimi Care Pack satın aldıysanız, bu hizmet temel bilgisayar biriminin yanı sıra bilgisayara bağlı iki adede kadar harici monitör, yerleştirme istasyonları, kablosuz fare, kablosuz klavye ve HP kulaklıklar da dahil olmak üzere altı adede kadar çevre birimini kapsar. Bu hizmete hak kazanmak için bu çevre birimlerinin bilgisayar ile aynı anda satın alınması gerekir.

Poly ürünleri HP Çevre Birimi Care Pack'leri kapsamında değildir. Poly ürünleri yalnızca Poly Destek Sözleşmeleri ile desteklenir.

Belirli hükümlere ve şartlara tabidir

Care Pack [hüküm ve şartlarının](#) tamamını inceleyin.

Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri ile ilgili olarak dünya genelindeki satış ofislerimizle veya bayilerimizle iletişime geçin veya hp.com/support-services adresini ziyaret edin



- 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 tercihi 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.
- 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 yasal uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
- Anzalı Ortam Alıkoyma hizmeti satın alındıysa, arızalı sürücüler müşteride kalır.
- HP'nin 1/2022-10/2022 tarihleri arasında dünya genelindeki müşteri desteği verilerine dayanmaktadır.
- Hizmet, ticari masaüstü bilgisayarlarda, iş istasyonlarında, mobil iş istasyonlarında ve bazı dizüstü bilgisayarlarda sunulur.
- HP Smart Support ticari müşterilere HP hizmet temsilcisi ve HP Fabrika Yapılandırma Hizmetleri aracılığıyla sunulur ya da hp.com/smart-support adresinden indirilebilir. HP Smart Support, cihaz seviyesinde yapılandırma verileri ve sağlık içgörülerinin sağlanması için ürünün ilk önyüklemesinde gerekli telemetri bilgilerini otomatik olarak toplar.
- 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.

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