

Kestirimci sorun tespiti ve uyarılar ile bilgisayarlar için yerinde destek

İhtiyaç duyduğunuz noktada, hızlı uzman yanıtı

Sorunların büyük bir kısmını çözmek için yapay zeka destekli kestirimci sorun tespiti, uyarılar, otomasyon ve 7/24 uzaktan desteğin kullanıldığı destek ile iş kesintilerini sınırlandırın. Fiziksel onarım gerekiyorsa, çalışanın konumuna bir HP uzmanı gönderilir.^{2,7}

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

Hizmetin sağladığı avantajlar

- İşin yapıldığı her yerde bilgisayarları çalışır durumda tutun
- Standart mesai saatleri içinde %85 ilk seferde çözüm oranıyla çoğu sorunu uzaktan çözün¹
- Nitelikli uzmanlardan yerinde destek alın

Hizmet özellikleri ve hizmet sunum şartları

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 - Donanım sağlığı: Tekil performans ölçümlerini (örneğin, pil sağlığı, disk sağlığı, termal sağlık, gerekli kritik BIOS güncellemelerini) karşılamayan cihazları belirler - Kestirimci arıza tanılamaları ve olayları: - Depolama: sabit disk sürücüsü (HDD) ve katı hal sürücüsü (SSD) sorunları için kestirimci kritik arıza uyarıları - Pil: pil sorunları için kestirimci kritik arıza uyarıları - Fan: fan sorunları için kestirimci uyarı ve kritik arıza uyarıları - Termal derecelendirme ve sağlık - Hangi cihazların proaktif olarak güncellenebileceğini belirlemek için panel üzerinde BIOS güncelleme bildirimleri sağlanır.

Otomatik bilet oluşturma	- Sabit disk sürücüsü değişimi - Pil değişimi - Fan değişimi
Uzaktan tanılama ve destek	7/24 destek ³
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 donanımlar ile ilgili olaylar 7 gün 24 saat HP uzman temsilcilerine web sitesi aracılığıyla bildirilebilir (<https://support.hp.com> adresine gidin, "Kurumsal Destek" sekmesini ve ardından "Yeni 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 HP Müşteri Destek Merkezini HP tatil günleri dışında Pazartesi'den Cumaya yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında arayabilir. Bazı bölgelerde, genişletilmiş telefon desteği sunulabilir.³ 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.³

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:

- Donanımla 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 onarılana 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 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.

HİZMET DÜZEYİ	AÇIKLAMA
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. 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.

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.

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

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	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	HP Services Scan (HPSS) bu cihazlara Windows Update yoluyla indirilir. HPSS'nin cihazdaki hizmet haklarını periyodik olarak kontrol etmesi ve yazılımı otomatik olarak indirerek cihazı etkinleştirmesi için cihazın son kullanıcısı tarafından rıza verilmesi gerekir. Bu, OOBİ işleminde 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 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. 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 kullanarak 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.

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 ödmeden 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
- Yetkisiz veya onaylanmamış hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan hizmetler

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

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.^{3,4} 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^{3,4} 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.^{3,4,5} 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.

CİHAZ ÖMRÜ UZATMA

Mevcut cihazların ömrünü HP Cihaz Ömrü Uzatma hizmetiyle en üst düzeye çıkararak BT yatırımlarınızı optimize edin ve karbon etkinizi azaltın.⁶ Çalışan ve BT üretkenliğini olumsuz etkilenmesinin en yaygın nedenlerinden biri olan eski bilgisayar performansını güvenle yükseltin ve sorunları giderin. Cihaz Ömrü Uzatma ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Cihaz Ömrü Uzatma veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

SEYAHAT DESTEĞİ

Çalışanlarınız iş seyahatindeyken dünya çapında 90'ı aşkın ülkede cihaz desteği sağlar.^{3,4} 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.

ÇEVRE BİRİMİ CARE PACK³

Bilgisayarınıza bağlı 6 adede kadar HP destekli aksesuar için kapsam ekleyerek üretkenlik araçlarınıza tam destek sağlayın.^{4,7} 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

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



- HP'nin 1/2022-10/2022 tarihleri arasında dünya genelinde müşteri destek verilerine dayanır. Hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir.
- 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.
- Azıralı 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 tercihl erişim içeren yerinde destek), tahmine dayalı içgörüler için <https://workforceexperience.hp.com/software> adresinden indirilebilen Windows, Mac ve Android için bir HP Insights aracısı 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.
- 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 içgörülerıyla 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 tercihl 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 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.