

# HP Premium Support Veri Sayfası

Bu veri sayfası şu hizmetler için geçerlidir: HP Premium Support, Ertesi İş Günü Yerde Destek ve HP Onsite Care.



## Hızlı uzman yanıtları, ihtiyacınız olan konumda

Standart çalışma saatlerinde uzaktan destek ile sorunları ilk seferde %85 oranında çözen<sup>1</sup> HP Premium Support ile kısa sürede çalışmaya dönün. Fiziksel onarım gerekiyorsa, çalışanın konumuna bir HP uzmanı gönderilir.<sup>2</sup>

## Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler dahil
- Belirli bazı ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

## Hizmetin sağladığı avantajlar

- İyileştirilmiş ürün çalışma süresi
- Özel hizmet ihtiyaçlarını karşılama esnekliği
- Nitelikli uzmanlardan uzaktan ve yerinde kolay destek

# Hizmetin Özellikleri

## UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

HP ile iletişime geçmek için en iyi yöntem <https://support.hp.com/> adresinden dijital vaka oluşturmaktır. HP, vakanızı 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 7 gün 24 saat 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 HP Müşteri Destek Merkezini HP tatil günleri dışında Pazartesi Cumaya yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında arayabilir. Bazı bölgelerde, genişletilmiş telefon desteği sunulabilir.<sup>3</sup> 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.<sup>3</sup>

## 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). Bu araç destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreciyle 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 olacaktır. 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 onarılmaya 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 kapsamı içerisine 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 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.

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.

## GERİ DÖNÜŞ SÜRESİ

Hizmetin sunulduğu konularda geri dönüş süresi, ek onarım süresi gerektirebilecek sık tekrarlayan arıza durumları ve mevcut olmayan yedek parçalar gibi durumlar haricinde, sorun bildiriminden alınıp onaylanmasından itibaren üç ila beş iş günüdür. Üç ila beş günlük geri dönüş süresi, tüm coğrafi bölgelerde geçerli değildir ve büyük şehirlerin dışında bulunan alanlarda bu süre daha uzun olabilir. Bu hizmete ertesi iş günü müdahale dahildir.<sup>3</sup>

## 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 kayıtlı olarak 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, bellek ve optik sürücüler gibi HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bileşenler de dahil olmak üzere uygun HP bilgisayarlar için kapsam sağlar. 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.

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 bilgisayarları pilleri üç yıla kadar kapsam dahilindedir. Daha ayrıntılı bilgi almak için [hp.com](http://hp.com) adresinde "iş dizüstü bilgisayarları için pil garantilerini anlama" ifadesini aratın.

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.

## MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

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 konumun değiştiği tarihten itibaren 10 gün içerisinde yapılmalıdır.

Talep edilmesi halinde, 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 üründeki tüm kişisel ve/veya gizli verilerin silinmesi müşterinin sorumluluğundadır; iade edilen üründe saklanan verilerden HP sorumlu değildir.

---

## HP PREMIUM SUPPORT KAPSAMINDA OLMAYANLAR

---

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Uygulamaların çalışma testleri ya da talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz ek testler.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Ağla ilgili sorunlar konusunda 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 uygulanacak önleyici bakım.

---

## DESTEKLENEN MAKSİMUM KULLANIM ÖMRÜ/MAKSİMUM KULLANIM DESTEĞİ

---

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.

---

### ARIZALI ORTAM ALIKOYMA

---

Kusurlu sabit sürücülerin şirketinizde kalmasına olanak tanıyan Arızalı Ortam Alıkoyma özelliğini ekleyerek hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmaya yardımcı olun.<sup>3,4,5</sup> Bu seçenek, içerebilecekleri hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücülerinin 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.<sup>3,4</sup> Seyahat Desteği ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Seyahat Desteği veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

## SOLUTION CARE PACK

Üretkenlik araçlarınıza tam destek sağlamak için bilgisayarınıza bağlı 6 adede kadar aksesuarı hizmet kapsamına alın.<sup>3,6</sup> HP Solution Care Pack satın aldıysanız, Çözüm 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. Solution Care Pack kapsamında olması için çevre birimlerinin temel bilgisayarla aynı anda satın alınması gerekir.

# Belirli hüküm ve koşullara tabidir

Care Pack [hüküm ve koşullarının](#) 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



1. HP'nin 1/2022-10/2022 tarihleri arasında dünya genelindeki müşteri desteği verilerine dayanmaktadır.

2. HP Essential Support, HP Premium Support ve HP Premium+ Support çözümleri cihaz satın alındığında kullanılabilir. Kestirimci içgörüler ve proaktif destek yalnızca HP Premium+ Support ile sunulur. HP Workforce Solutions için Windows, Mac ve Android işletim sistemlerine yönelik HP Insights aracı yazılımı gerekir ve <https://admin.hp.com/software> adresinden indirilebilir. Tüm sistem gereksinimleri ve aracı yazılımın kullanılmasını gerektiren hizmetler için lütfen <https://admin.hp.com/requirements> adresini ziyaret edin. Aracı yazılım, Workforce Experience platformuna entegre cihazlar ve uygulamalar için telemetri ve analitik verilerini toplar ve ayrı bir hizmet olarak satılmaz. İnternet erişimi ve Workforce Experience platformuna bağlantı gerekir. HP sıkı GDPR gizlilik yönetmeliklerine uyar ve platform, Bilgi Güvenliği için ISO27001, ISO27701, ISO27017 ve SOC2 Type2 sertifikalıdır.

3. Hizmet düzeyleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir.

4. 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 Garantisini bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

5. Arızalı Ortam Alıkoyma hizmet satın alındıysa kusurlu sürücüler müşteride kalır.

6. HP Cihaz Ömrü Uzatma hizmeti, HP iş bilgisayarlarına yöneliktir. İşlevsel tanılmalara, veri silme, iç ve dış temizlik, cihaz performansı artırma, yeniden görüntü oluşturma ve platform güncellemeleri HP onaylı iş ortakları tarafından gerçekleştirilir.