

HP Öncelikli Hizmetler

HP Care Pack Hizmetler



Hizmetin Öne Çıkan Özellikleri

HP Öncelikli Erişim

- Uzak Global Destek Araçlarına erişim
- 60'tan fazla ülkede ve 20'den fazla dilde kullanılabilir
- Çevrimiçi olay yönetim araçları

HP Öncelikli Erişim Plus

- Tüm HP Öncelikli Erişim özellikleri
- Destek için müşteriye özel uzaktan irtibat kişisi
- Çeyrek dönemlik performans raporları

HP Öncelikli Yönetim

- Tüm HP Öncelikli Erişim Plus özellikleri
- HP Global Destek Yöneticisi, merkezinizdeki destek için ve yılda en fazla dört kez müşterinin yerine seyahat etme üzere bulunmaktadır.
- Parça önceliklendirme
- Performans izleme, yönetici düzeyinde raporlama ve birinci sınıf destek için proaktif destek planlaması

Hizmete genel bakış

HP Öncelikli Hizmetler dünya çapındaki BT personelinizle çalışarak ve kuruluşunuza birinci sınıf global destek sağlayarak kurumsal BT performansını artırmak için tasarlanmıştır. HP Öncelikli Hizmetler bir HP Global Destek Yöneticisi de içeren BT destek hizmetleridir ve bu yönetici proaktif olarak BT destek ihtiyaçlarınızı planlar ve yönetir, yardım masası kaynaklarınızın üretkenliğini ve verimliliğini iyileştirmeye yardımcı olmak için teknik birimler arası destek sunar. HP, karşılaştığınız teknoloji sorunlarınızı ele almak için tasarlanmış hizmetler ve destek sağlayarak ihtiyaçlarınıza odaklanır. Böylece, şirketinizin hızla işe geri dönmesi sağlanır.

HP Öncelikli Hizmetler, BT yardım masaları olan ticari HP müşterileri tarafından kullanılabilir. HP Öncelikli Hizmetler üç kademeli olarak sunulur: (1) HP Öncelikli Erişim¹ (2) HP Öncelikli Erişim Plus² ve (3) HP Öncelikli Yönetim Hizmeti.³ HP Öncelikli Erişim, Global Destek Araçlarına birinci sınıf erişim imkanı sunar ve destek ihtiyaçlarınıza hızla yanıt vermek ve yardım masası üretkenliğini artırmak için gelişmiş araçlar sağlar. HP Öncelikli Erişim Plus, tüm HP Öncelikli Erişim özelliklerinin yanı sıra kurulu altyapı için düzenli olarak destek olayı raporlaması ve müşteriye özel eskalasyon yolu sunar. HP Öncelikli Yönetim, tüm HP Öncelikli Erişim özelliklerinin yanı sıra genel merkezinizin bulunduğu bölgede konuşlu ve destek ihtiyaçlarınızı proaktif olarak izleyen ve yöneten bir HP Global Destek Yöneticisi sağlar.

	HP Öncelikli Erişim	HP Öncelikli Erişim Plus	HP Öncelikli Yönetim
BT için Teknik Destek Tasarımı	•	•	•
Global Deneyim	•	•	•
Doğrudan Erişim	•	•	•
Çevrimiçi Olay Yönetim Araçları	•	•	•
Müşteriye Özel Uzaktan Destek İrtibat Kişisi		•	
Olay Yönetimi		•	•
Aylık Performans Raporları			•
Çeyrek Dönemlik Performans Raporları		•	•
Müşteriye Özel Global Destek İrtibat Kişisi			•
Proaktif Destek Planı			•
Önceliklendirilmiş Onarımlar ⁴			•
Parça Önceliklendirme			•
Performans Yönetimi			•
Çeyrek Dönemlik Yönetici Düzeyinde Performans Değerlendirmeleri		•	•
Yüz Yüze Tesis Ziyaretleri*			•
Yönetici düzeyinde raporlama			•

Tablo 1. HP Öncelikli Erişim özellikleri

Özellik	Hizmet sunum şartları
BT için Tasarlanmış Teknik Destek	Son kullanıcılardan çok BT uzmanlarını destekleyecek şekilde tasarlanan bu özellik standart sorun giderme adımlarını atlayarak ve HP'nin standart uzaktan destek hizmetine göre %30'a kadar daha kısa destek çağrısı süreleri sağlayarak müşteri sorunlarının teşhis edilmesine yardımcı olur.
Global Deneyim	Bu özellik 60'tan fazla ülkede ve 20'den fazla dilde global olarak tutarlı bir deneyim elde edilmesini sağlar. Ülkeye özel bilgiler için "Coğrafi kapsam" bölümüne (tablo 4) başvurun.
Doğrudan Erişim	Müşterinin BT yardım masası ekiplerine, ücretsiz bir numara ve benzersiz bir PIN aracılığıyla özel eğitimli HP BT hizmet uzmanlarına önceliklendirilmiş erişim olanağı sunulur.
Çevrimiçi Olay Yönetim Araçları	Bu özellik destek araçlarına yönelik web tabanlı olay gönderme ve izleme çözümleri sunar. HP GSCM Aracı 7/24 erişim imkanı sunarak müşterinin destek olaylarını internet üzerinden göndermesini ve yönetmesini sağlar. Daha detaylı erişim bilgilerini, satın alımdan sonra müşteriye gönderilen onboarding bilgileri içinde bulabilirsiniz.

Tablo 2. HP Öncelikli Erişim Plus özellikler

Özellik	Hizmet sunum şartları
HP Öncelikli Erişim	Bu hizmet, tablo 1'de listelenen tüm HP Öncelikli Erişim özelliklerini içerir.
Müşteriye Özel Uzaktan Destek İrtibat Kişisi	Bu özellik müşterinin destek ihtiyaçlarının yönetilmesi ve karşılanması için müşteriye özel bir destek uzmanı sunar.
Olay Yönetimi	Bu özellik standart destek süreçleri sorunun çözümünde başarısız olduğunda müşterinin destek ihtiyaçlarının yönetilmesi ve karşılanması için müşteriye özel bir destek uzmanı sunar.
Çeyrek Dönemlik Performans Raporları	Bu özellik müşteriye özel ürün kalitesi ve hizmet durumu koşullarını değerlendiren yönetici düzeyinde raporlama sunar.

Tablo 3. HP Öncelikli Yönetim özellikler

Özellik	Hizmet sunum şartları
HP Öncelikli Erişim	Bu hizmet, tablo 1 ve 2'de listelenen tüm HP Öncelikli Erişim ve HP Öncelikli Erişim Plus özelliklerinin yanı sıra müşteriye özel bir Global Destek Yöneticisi sunar.
Müşteriye Özel Uzaktan Destek İrtibat Kişisi	<p>Müşterinin bulunduğu bölgede konuşlu ve global destek ihtiyaçlarını karşılamaktan sorumlu bir Global Destek Yöneticisi müşteriye tahsis edilir.</p> <p>Global Destek Yöneticisi müşterinin faaliyetlerini ve stratejik BT gereksinimlerini iyi anlayan eğitimli bir uzmandır. Global Destek Yöneticisi müşterinin genel merkezinin yer aldığı coğrafi bölgede konuşludur ve müşterinin yönetici kadrosuyla uyumlu bir şekilde çalışarak stratejik destek kararlarını verir.</p> <p>Özel dikkat gerektiren bir sorunun ortaya çıkması halinde, Global Destek Yöneticisi müşterinin HP bünyesindeki tek irtibat noktası olarak çalışır. Global Destek Yöneticisi bu görevinde müşteriye özel gereksinimleri hızlı ve etkili bir şekilde ele almak için HP hizmet uzmanlarıyla birlikte çalışabilir. HP Global Destek Yöneticisi müşteri tesisini yılda en fazla dört kez ziyaret eder. Her ziyaretin amacı Proaktif Destek Planlaması kapsamında tanımlanacaktır.</p>

Özellik	Hizmet sunum şartları
Proaktif Destek Planı	Proaktif Destek Planı Sorun Yönetimi. HP Global Destek Yöneticisi düzenli olarak kilit operasyonel performans göstergelerini izler ve elde edilen sonuçları müşterinin belirlediği hedeflerle kıyaslayarak takip eder. Bu özellik düzenli müşteri güncellemeleri aracılığıyla kapsamlı kök neden analizi, düzeltici eylem planları ve çözüm takvimleri sunar.
Parça Önceliklendirme	Müşteri büyük bir doğal afetle karşı karşıya kaldığında veya sadece günlük teknik sorunlarla karşılaştığında, son kullanıcı çalışma süresini iyileştiren parçalara proaktif olarak öncelikli erişim imkanı sunulur. Stoklarda yeterli yedek parça/onarım parçası yoksa, stokların yenilenmesinin ardından HP Öncelikli Yönetim müşterilerinin siparişleri öncelikli olarak yerine getirilir. Ayrıca, destek ekipleri bu tür müşterilere envanter sağlamak için kurum içi envanter kullanımı, hızlandırılmış fabrika teslimatları ve araçlardan ürün satın alma dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere istisnai yöntemlerden de faydalanabilir.
Onarım Önceliklendirme	Bu özellik ilgili ürüne kaydedilmiş olan temel garantiye veya arıza/onarım HP Care Pack hizmetine bağlı olarak önceliklendirilmiş onarım veya planlama imkanı sunar. Bu özellik ürüne bağlı garantiyi veya HP Care Pack hizmetini veya yükseltmez.
Performans Raporları	Bu özellik müşteriye özel ürün kalitesi ve hizmet durumu koşullarını değerlendiren yönetici düzeyinde raporlama ve kurulu altyapının destek durumunu takip etmek için düzenli durum iletilimleri sunar.
Performans Yönetimi	Bu özellik performans ölçümlerini özetleyen aylık ve çeyrek dönemlik HP Global Destek Yöneticisi değerlendirmeleri sağlar. HP Global Destek Yöneticisi cihazların kurulmasına veya cihazlar için optimum sağlık durumu ve çalışma süresi sağlanmasına destek olmak amacıyla proaktif danışmanlık yönetimi sağlar. Çeyrek dönemlik performans özet raporları hedeflerden sapmaları ele almak üzere eylem planları sağlar; aylık açık ve kapalı eskalasyonlara sorun özeti ve kök neden eylem planları da (gerektiğinde) dahildir.

Tablo 4. Hizmet düzeyi seçenekler

Seçenek	Hizmet sunum şartları
Süre	HP Öncelikli Hizmetler 1, 2, 3, 4 veya 5 yıllık seçeneklerle sunulur. Kapsam süresi seçilen paketin açıklamasında belirtilir

Hizmet alma kořulları

Yalnızca HP bilgisayarlar ve ticari yazıcı ürünlerine ve HP veya bir HP yetkili satıcısı tarafından satılmış HP destekli ürünlere yöneliktir; hizmet řu bilgisayar ürünleriyle sınırlıdır: masaüstü bilgisayarlar, dizüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, perakende satış noktası ürünleri ve ince istemciler. HP monitörler, masaüstü bilgisayarlara veya iş istasyonlarına dahil edilir.

Müşteri bu hizmeti alan donanımlar için geçerli HP Garantisine, HP Care Pack hizmetine ya da donanım hizmet sözleşmesine sahip olmalıdır.

Müşterinin HP Öncelikli Hizmetlerini satın alırken garanti kapsamındaki kurulu HP bilgisayar ve ticari yazıcı birimlerinin yüzde 100'ünü kapsama alması HP tarafından zorunlu tutulur.

Müşterinin son kullanıcı HP teknik sorunlarına yönelik donanım tanılarnaları yürüten bir BT departmanı veya müşteri tarafından yetkilendirilmiş bir BT yardım masası hizmet sağlayıcısı olmalıdır. Yalnızca müşterinin veya müşteri tarafından yetkilendirilmiş iş ortağının BT yardım masası uzmanı destek için HP Öncelikli Hizmetler ile iletişime geçebilir.

HP Öncelikli Erişim hizmetini satın alacak müşteriler en az 250 adet garanti kapsamında HP bilgisayar ve/veya ticari yazıcı biriminden oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP Öncelikli Erişim Plus hizmetini satın alacak müşteriler en az 1000 adet garanti kapsamında HP bilgisayar biriminden oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

HP Öncelikli Yönetim hizmetini satın alacak müşteriler en az 5000 adet garanti kapsamında HP bilgisayar ve/veya ticari yazıcı biriminden oluşan bir kurulu altyapıya sahip olmalıdır.

Coğrafi kapsam

Tablo 5. Coğrafi kapsam

Bölge	Ülkeler
Kuzey ve Güney Amerika	Anguilla, Antigua ve Barbuda, Arjantin, Aruba, Bahamalar, Barbados, Brezilya, Britanya Virjin Adaları, Kanada, Cayman Adaları, Şili, Kolombiya, Kosta Rika, Dominika, Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaika, Meksika, Montserrat, Hollanda Antilleri, Panama, Peru, Porto Riko, Saint Kitts-Nevis Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre ve Miquelon, Saint Vincent ve Grenadinler, Surinam, Trinidad ve Tobago, Turks ve Caicos, Uruguay, Birleşik Devletler, ABD Virjin Adaları.
Avrupa, Orta Doğu ve Afrika	Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Mısır, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İsrail, İtalya, Lüksemburg, Fas, Hollanda, Nijerya, Norveç, Polonya, Portekiz, Katar, Rusya, Suudi Arabistan, Slovakya, Slovenya, Güney Afrika, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri, Birleşik Krallık
Asya Pasifik ve Japonya	Avustralya, Çin, Hong Kong, Hindistan, Endonezya, Japonya, Malezya, Yeni Zelanda, Filipinler, Güney Kore, Singapur, Tayvan, Tayland

Desteklenen diller

HP destek merkezleri şu dilleri destekler: Bahasa dili, Kanton Çincesi, Çekçe, Danca, Felemenkçe, İngilizce, Fince, Fransızca, Almanca, Hintçe, Macarca, İtalyanca, Japonca, Korece, Mandarin dili, Norveççe, Lehçe, Portekizce, Rusça, Slovakça, İspanyolca, İsveççe, Tay dili ve Türkçe.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri belirtilen müşteri sorumluluklarına uygun davranmazsa HP'nin kararına bağlı olarak, HP veya HP yetkili servis sağlayıcısı i) hizmetleri tanımlandığı şekilde vermekle yükümlü olmaz veya ii) bu hizmeti müşterinin karşılaması koşuluyla cari işçilik ve malzeme esaslı ücretleriyle verir.

Müşteri şunları yapmalıdır:

- Geçerli HP garantisi, Care Pack hizmeti veya donanım hizmet sözleşmesi olan HP kurulu altyapısının tamamına dair doğru bir tahmin sağlamak
- Destek olayından önce dahili sorun giderme ve tanılama işlemlerini yürütmek
- Destek olayı sırasında, müşterinin atadığı destek yetkilisinin şunları yapmasını sağlamak:
 - HP'nin vaktinde ve profesyonel destek sunabilmesi ve HP'nin destek uygunluk düzeyini belirleyebilmesi için gerekli tüm bilgileri sağlamak
 - HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, aşağıdakiler hizmet kapsamının dışındadır:

- Geçerli HP garantisi, Care Pack veya donanım hizmet sözleşmesi olmayan donanımlar ("Hizmete uygunluk" bölümünde belirtilenler hariç)
- Doğrulama testi sırasında karşılaşılan, ancak Aktif HP garantisi veya geçerli bir HP Donanım Desteği sözleşmesi kapsamında olmayan donanımlarla ilgili sorunların çözümü
- HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemini Müşterinin yapamaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen önlemleri almaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde yapılan kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle gereken hizmetler
- Bu belgede açıkça belirtilmeyen her türlü hizmet

Parça önceliklendirme şu ülkelerde sunulmaz: Karayipler, Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Guatemala, Honduras ve Uruguay.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

HP Öncelikli Hizmetler aktivasyon süreci satın alımdan sonraki 30 gün içinde başlar.

HP müşterinin garanti kapsamındaki kurulu altyapısıyla ilgili yanlış veya aldatıcı bilgiler sağlaması durumunda bu hizmeti sunmayı reddetme hakkını saklı tutar.

HP filonun doğru bir şekilde sayıldığını kontrol etmek amacıyla müşterinin garanti kapsamındaki kurulu altyapısını rutin denetimlere tabi tutma hakkını saklı tutar.

HP'nin bu hizmeti sunabilmesi müşterinin HP ile eksiksiz ve zamanında işbirliğine ve müşterinin HP'ye verdiği tüm bilgi ve verilerin doğru ve eksiksiz olmasına bağlıdır.

Coğrafi konumlar ve diller değişebilir.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya HP Öncelikli Hizmetler siparişi vermek için yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin

Bilgisayar parça numaraları		Yazıcı parça numaraları	
U7C98E	1 yıllık HP Öncelikli Erişim	U1PB1E	1 yıllık HP Öncelikli Erişim
U04TYE	2 yıllık HP Öncelikli Erişim		
U7C99E	3 yıllık HP Öncelikli Erişim	U1PB2E	3 yıllık HP Öncelikli Erişim
U1PV6E	4 yıllık HP Öncelikli Erişim	U4ZX6E	4 yıllık HP Öncelikli Erişim
U1PV7E	5 yıllık HP Öncelikli Erişim	U4ZX7E	5 yıllık HP Öncelikli Erişim
U9DL9E	1 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus	U9DB6E	1 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus
U04TZE	2 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus		
U9DM0E	3 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus	U9DB7E	3 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus
U9DM1E	4 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus	U9DB8E	4 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus
U9DM2E	5 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus	U9DB9E	5 yıllık HP Öncelikli Erişim Plus
U7D00E	1 yıllık HP Öncelikli Yönetim	U1PB3E	1 yıllık HP Öncelikli Yönetim
U04U0E	2 yıllık HP Öncelikli Yönetim		
U7D01E	3 yıllık HP Öncelikli Yönetim	U1PB4E	3 yıllık HP Öncelikli Yönetim
U1PV8E	4 yıllık HP Öncelikli Yönetim	U4ZX8E	4 yıllık HP Öncelikli Yönetim
U1PV9E	5 yıllık HP Öncelikli Yönetim	U4ZX9E	5 yıllık Öncelikli Yönetim

Daha fazla bilgi için: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Öncelikli Erişim için en az 250 HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.

² HP Öncelikli Erişim Plus için en az 1000 HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.

³ HP Öncelikli Yönetim için en az 5000 HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı gerekir. Minimum cihaz kurulu altyapısı için geçerli HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmet sözleşmesi gereklidir.

⁴ Parça önceliklendirme pazardan pazara değişir.

© Copyright 2020, 2022, 2023 HP Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.