



Hizmetin sağladığı avantajlar

- Kesintileri en aza indirme
- Endişe yaşamadan seyahat imkanı
- Verileri ve medyaları güvende tutma
- Beklenmedik sorunlara hazırlıklı olma
- Verilerinize erişebildiğinizden emin olma
- Cihazınızı çalışır durumda tutma
- Her yerde güç sağlama
- Hızlı sorun giderme
- Birinci sınıf hizmet düzeyleri

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- İş ihtiyaçlarına uygun kapsam penceresi
- 90'dan fazla ülkede seyahat hizmetleri
- Değiştirilmesi gereken ortamı alıkoyma
- Yerde pil değişim kolaylığı
- Kazalara karşı koruma
- Veri kurtarma veya işletim sistemini geri yükleme
- Alanında uzman HP uzaktan destek temsilcilerine erişim
- Belirli zaman aralıklarında cihaz onarımı

Hizmete genel bakış

Premier Care Çözümleri, kurumsal kullanıcıların yatırımlarını korumaları ve HP EliteBook ile HP Zbook bilgisayarlarının verimliliğini en üst düzeye çıkarmaları için ihtiyaçlarına uygun korumayı, desteği ve hizmet düzeylerini sunar. İnsanların çalışma biçimine en uygun hizmet paketini sunmanın basit bir yoludur.

İşyeri konumundan bağımsız olarak pozitif kullanıcı deneyimi sunmak için riski azaltacak, kolaylık ve maliyet tasarrufu sağlayacak, güvenliği korumaya yardımcı olacak hizmet paketi gerekir. Premier Care Çözümlerinde, kullanıcının çalışma tarzına göre ve cihazlarını tamamlayacak şekilde özenle oluşturulmuş üç hizmet paketinden birini seçebilirsiniz: Essential Care, Expanded Care veya Enhanced Care.

Hizmetin özellikleri

Hizmet bileşenlerine genel bakış

Hizmetler ^{1,2}	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care
HP Sonraki İş Günü Yerde Müdahale Hizmeti	✓	✓	*
Seyahat Edenler için HP Sonraki İş Günü Donanım Desteği	✓	✓	✓
HP Arızalı Ortam Alıkoyma	✓	✓	✓
HP Tek Seferlik Pil Değişimi		✓	✓
HP Beklenmeyen Hasar Koruması ⁴		✓	✓
HP Kurtarma ve Geri Yükleme ⁵		✓	✓
HP Öncelikli Erişim ⁶			✓
HP Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerde Onarım Hizmeti			✓

* Enhanced Care hizmet düzeyinde, HP Sonraki İş Günü Yerde Müdahale Hizmeti'nin yerine HP Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerde Onarım Hizmeti bulunur.

Özellikler ve teknik özellikler: Essential Care

Dizüstü bilgisayar kullanıcılarına yönelik temel destek ve koruma

HP Essential Care kapsamı, koruması ve destek hizmetleriyle ofiste, uzaktan ve yolda çalışırken optimum çalışma süresine ulaşın.

Sonraki İş Günü Yerinde Müdahale

Hizmet, kapsam dahilindeki donanımlarınız için uzaktan yardım ve yerinde destek sunarak ürün arıza sürelerini kısaltmanıza yardımcı olur. Özel hizmet ihtiyaçlarınızı karşılamak üzere, farklı süre seçenekleriyle çeşitli yerinde müdahale kapsam penceresi kombinasyonları içeren çok sayıda hizmet düzeyi seçeneği arasından seçim yapın. Hizmet içeriği:

• Uzaktan sorun tanılama ve destek

HP, çağrınızı alıp onayladıktan sonra donanım sorununu izole etmeye, sorun giderme adımlarını uygulamaya, sorunu düzeltmeye 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. HP, müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımlarının ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar için hizmet kapsam penceresi dönemi boyunca telefonla destek sağlar. Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili olaylar, kapsam penceresine bakılmaksızın telefonla veya web sitesi (bölgede bulunuyorsa) üzerinden ya da HP elektronik uzaktan 7/24 destek çözümleri aracılığıyla otomatikleştirilmiş ekipman raporlama olayı olarak HP'ye rapor edilebilir.

• Yedek parçalar ve malzemeler⁷

HP, kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlar. Yedek parçalar ve ürünler yeni ya da performans açısından işlevsel olarak yeni ürünlerle aynı düzeyde olur ve değiştirilen parçalar HP mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi isteyen müşterilere, arızalı ortam alıkoyma paketi satın alınmadıysa değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve müşterilerin bu tutarı ödemeleri gerekir.

• Belirli ürünlerde ürün yazılımı güncelleştirmeleri

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

Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği

Hizmet, taşınabilir bilgisayar kullanıcılarına yeni satın aldıkları taşınabilir HP ürünleri için donanım desteği çözümü sunar. Bu kolay ve kullanışlı çözüm, dünya genelinde çeşitli ülkelerde/coğrafi konumlarda sunulur. Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği, belirli HP markalı ürünler için sunulur ve donanım sorununun çözümüyle ilgili destek için bölgede sunuluyorsa sonraki iş günü yerinde müdahale (katılımcı ülkelerde yerel dilde uzaktan sorun tespiti) dahildir. Destek, yerel ülke/coğrafi konumun standart iş günlerinde ve saatlerinde sunulur.

Arızalı Ortam Alıkoyma

Sabit disk sürücülerini veya SSD/flash sürücü bileşenlerinin değiştirilmesi gerekiyorsa, hizmet müşterilerin hassas verilerin bulunduğu arızalı ortamın kontrolünü güvenli bir şekilde ellerinde tutmalarına imkan tanır. Bu hizmet, orijinal cihazla birlikte gelen tüm sürücüler için sunulur.

Özellikler ve teknik özellikler: Expanded Care

Hareket halindeki kullanıcılar için genişletilmiş hizmet düzeyleri

HP Essential Care paketindeki hizmetlerin tümüne ek olarak daima hareket halinde olan çalışma tarzınıza özel olarak tasarlanmış ilave HP Expanded Care hizmetleri elde edin. Böylece, daima işinize odaklanabilirsiniz.

Tek Seferlik Pil Değişimi Hizmeti

Hizmet kapsamında, gerekirse Yerinde Destek ile garanti kapsamı dışındaki dizüstü bilgisayar pilleri değiştirilir. Gerekli olması durumunda Expanded veya Enhanced Care hizmeti için bir (1) adet yedek pil sağlanır. Pilin arızalı olduğu belirlendikten sonra HP yetkili temsilcisi yerinde teknik destek ve pil değişim hizmetleri sağlar. HP yetkili temsilcisi bulunduğunuz konuma ulaştığında pil değiştirilene kadar hizmeti sunmaya devam eder.

Beklenmeyen Hasar Koruması*

Bu hizmet, cihazda beklenmeyen hasar oluşması durumunda koruma sağlar. Belirli hizmet düzeyleri uygun, kapsam dahilindeki donanım ürünlerinin kaza sonucu oluşan kullanım hasarlarına karşı koruma sağlayabilir. Beklenmeyen hasar, ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmeyen bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasardır. Ürünün içine ve üzerine istemeden sıvı dökülmesi, düşme ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra, sıvı kristal ekranların (LCD'ler) hasar görmesi ya da kırılması ve bozulan parçalar örnek verilebilir.

* Hizmet, sunulduğu bölgelerde çözüme dahil edilir.

Kurtarma ve Geri Yükleme - Veri Kurtarma Hizmeti

Hizmet kapsamında mekanik arıza, kazara silinme veya yazılım çökmesi nedeniyle oluşan veri kaybı durumlarında veri kurtarma yer alır. HP platformunuzda takılı sabit sürücü ve katı hal sürücülerindeki veriler kurtarılabilir. Hizmet, şirketiniz dışındaki bir konumda yürütülür ve sizin verileri teslim etmeniz için aldığı süre ile verilerin şirketiniz dışındaki konumdan şirketinize iade edilme süresi hariç yaklaşık 1 ila 10 iş günü sürer. Veri kurtarma sayısı, Veri Kurtarma Hizmetinin aktif süresi boyunca sınırsızdır. Veriler size bir depolama cihazıyla iade edilir. Bu cihaz genellikle kurtarılan verileri depolamak için yeterli alana sahip harici USB sabit disk olur. Arızalı sabit diskin sizden alınıp şirketiniz dışında yer alan bizim tesisimize gönderilmesi ve kurtarma işleminden sonra tarafınıza iade edilmesiyle ilişkili nakliye maliyetleri hizmet fiyatına dahildir.

Veri kurtarma işlemi, en yüksek çaba gösterilerek gerçekleştirilir. Aralıklı arıza durumları için ek kurtarma süresi gerekebilir. İlave kurtarma süresi gerekli olursa HP sizi bilgilendirir. Veriler mekanik arıza, kazara silinme veya yazılım çökmesi nedeniyle erişemiyorsanız sistemin tanınması için doğrudan HP destek ekibiyle iletişime geçmeniz gerekir. Yalnızca belirli HP ticari dizüstü bilgisayarlar ve mobil cihazların sabit disk sürücüleri (HDD) ve katı hal sürücüleri (SSD) üzerindeki veriler kurtarılabilir. İletişim bilgileriniz, Care Pack seri numaranız ve posta adresiniz doğrulanır ve veri kurtarma sürecinin sonraki adımlarında kullanılır. Tüm veri kurtarma talepleriniz için bir referans numarası sağlanır.

Kurtarma ve Geri Yükleme - İşletim Sistemi Geri Yükleme Hizmeti

Yerinde işletim sistemi geri yükleme hizmeti yüksek kaliteli uzaktan arıza tanılama ve HP'nin desteklediği donanımlar için yerinde işletim sistemi dağıtımını imkanı sağlar. Ayrıca, sistemin çalışma süresini ve verimliliğini artırmayı amaçlar. Müşteri, HP ürünüyle ilişkili Care Pack hizmet düzeyindeki yerinde müdahale süresi, hizmet zaman aralıkları ve hizmet süresi imkanlarından yararlanır. Tanılama yapılarak HDD'nin arızalı olduğu belirlendikten sonra Müşteri işletim sistemi geri yükleme hizmeti talep edebilir. Bu hizmet kapsamında, arızalı sabit disk veya katı hal sürücüsünün onarımı ya da değişiminden sonra işletim sistemi geri yükleme işlemi gerçekleştirilir.

Özellikler ve teknik özellikler: Enhanced Care

İş için kritik kullanıcılar için daha üst düzeyde müdahale

HP Enhanced Care ile işinizin sizi götürdüğü her yerde çalışmaya devam edin. Bu paket, Expanded Care hizmetlerine ek olarak en yüksek iş ve seyahat ihtiyaçları olan kullanıcılar için tasarlanmış premium hizmet düzeyleri sunar.

Öncelikli Erişim

Bu hizmet, dünya çapındaki BT personelinizle çalışarak ve kuruluşunuza premium global destek sağlayarak kurumsal BT performansını artırmak için tasarlanmıştır. Öncelikli Erişim, Global Destek Temsilcileri'ne premium erişim imkanı sunar ve gelişmiş araçlarla destek taleplerinizi hızlandırır, yardım masasının üretkenliğini artırır ve BT desteği ihtiyaçlarını ele alır. Ayrıca, teknik ekipten teknik ekibe destek sunarak yardım masası kaynaklarınızın üretkenliğini ve verimliliğini artırmaya yardımcı olur. HP, karşılaştığınız teknoloji sorunlarınızı ele almak için tasarlanmış hizmetler ve destek sağlayarak ihtiyaçlarınıza odaklanır. Böylece, şirketinizin hızla işe geri dönmesi sağlanır.

Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerinde Onarım Hizmeti

Bu hizmet, cihazınızı ilk hizmet talebinden itibaren belirtilen zaman aralığı içerisinde çalışır duruma getirecek destek uzmanları ekibiyle, öncelikli uzaktan tanılama, destek ve yerinde hizmet sunar. Hizmet, hızlandırılmış yedek parça ve çevrimiçi destek talebi yönetim araçlarıyla hızla işe geri dönmenize yardımcı olacak çözümleri takip ederek BT yardım masası ve kullanıcı üretkenliğini en üst düzeye çıkarır.

Teslimat şartları: Essential Care

Sonraki İş Günü Yerinde Müdahale Hizmeti

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, yetkili temsilci, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP, bazı ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek ürünler yeni veya işlevsel açıdan yeniye eşdeğer olacaktır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Temsilciler şirketinize ulaştıktan sonra, kendi takdirlere bağlı olarak ürünler onarılan dek hizmeti yerinde veya uzaktan sunar. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir. Ancak, bunlar temin edildiğinde çalışma kaldığı yerden devam eder. HP, belirtilen süre içinde ticari olarak makul düzeyde çaba göstererek yerinde müdahalede bulunur. Yerinde müdahale süresi, HP'nin ilk aramayı alıp onaylamasıyla başlar ve HP yetkili temsilcisi bulunduğunuz konuma ulaştığında veya HP bildirilen olayın yerinde müdahale gerektirmediğine karar verdiğinde sona erer. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir.

- **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 donanım ürünlerine yönelik müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncelleştirmelerini yükleyebilir.
- **Talep üzerine düzeltme:** HP, talebiniz üzerine kapsam dahilindeki donanım ürünlerine HP ürün biriminin derhal yüklenmesini önerdiği kritik, müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncelleştirmelerini yükleyebilir.
- **Kapsam penceresi:** Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin verilme (yerinde veya uzaktan) süresi belirtilir. Yetkili HP temsilcisi, hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonra uygun müdahale aralığı içinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere ve kapsam penceresi sırasında şirketinize gelir. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar sonraki kapsam günü içinde onaylanır ve uygun müdahale aralıklarında servis verilir.

Teslimat şartları: Essential Care (devamı)

Seyahat bölgeleri

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 320 km (200 mil) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Ulaşılabilecek yerle HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa, ek ulaşım ücreti alınır. Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler, belirli coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 160 km'den (100 mil) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde değişir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Zaman aralığı	Ek seyahat ücretleri
0-80 km (0-50 mil)	Sonraki iş günü	
81-160 km (51-100 mil)	Sonraki iş günü	
161-320 km (101-200 mil)	1 ek iş günü	
321-480 km (201-300 mil)	2 ek iş günü	Gerçek seyahat ücretlerine göre özel olarak teklif verilir
480 km'den (300 mil) uzak	Yok	Gerçek seyahat ücretlerine göre özel olarak teklif verilir

Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği

Ürünü satın aldığınız ülkenin dışına seyahat etmeniz halinde, tarif edilen destek hizmetleri yalnızca, hizmetin talep edildiği ve sunulduğu ülkenin/coğrafi konumun hp.com/services/travel adresinden erişilebilecek olan tabloda katılımcı ülke/coğrafi konum olarak listelenmiş olması durumunda sağlanır. Söz konusu tabloda listelenmemiş olan ülkelerde/coğrafi konumlarda bu sözleşme kapsamında hizmet sunulmamaktadır.

Ancak hizmet, bu tabloda listelenmemiş bir dizi ilave konumda daha düşük bir hizmet düzeyinde sunulabilir. Özellikle belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar başta olmak üzere, yedek parçalara ihtiyaç duyulması ve bu parçaların mevcut olmaması halinde, aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilirsiniz:

- Hizmet talebini, ürünün asıl satın alındığı ülkeye dönüncüye kadar ertelemek.
- Arızalı yabancı ülke parçası yerine yerel bir parça verilmesini (örneğin, İngiliz/Amerikan klavye) kabul etmek.

Uluslararası olmayan İngilizce klavye, yerel dilde olmayan klavye veya ülkeye uyarlanmış güç kaynağı parçaları gibi, belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar genellikle uluslararası seyahatlerde mevcut değildir ve asıl ülkenin sınırları içinde olunması haricinde, bu sözleşme kapsamına girmezler. Asıl satın alma ülkesinin dışındaki hizmet talepleri temel birim ile sınırlıdır. Harici monitörler için ilave hizmet kapsamı satın alınmışsa, bu hizmet yalnızca asıl satın alma ülkesinde sunulmaktadır. Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcı (port replicator), Care Pack'in satın alındığı ülkede kapsam dahilindedir, ancak satın alındığı ülkenin dışında kapsam dışında kalır. HP markalı olmayan seçenekler bu hizmete dahil değildir.



Teslimat şartları: Essential Care (devamı)

Ürünün satın alındığı ülke dışındaki bu konumlardan herhangi birine seyahat etmeniz halinde HP:

- Size ilgili ülke/coğrafi konum için HP Global Çözüm Merkezi telefon numarasını sağlar.
- Seyahat edilen ülkede/coğrafi bölgede sizden veya şirketinize ait kurum için yardım masasından gelecek telefon aramalarını kabul eder.
- Donanım arızası düzeyini tanırlar.
- Katılımcı ülke/coğrafi bölgede bulunduğunuz yere Sonraki İş Günü müdahale hizmetini veya gerekiyorsa yeni donanım parçalarının teslimini planlar.
- Seyahat edilen yerde yerleştirilmiş parçaların mevcut olması kaydıyla donanım teknik özellikleri uyarınca gerekli parçaları sağlar.
- Seyahat Kapsamı yalnızca Sonraki İş Günü ile sınırlıdır.

Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti

Arızalı Ortam Alıkoyma hizmetinde aşağıdakiler sizin sorumluluğunuzdadır:

- HP'nin destek sunması sırasında diskleri veya SSD/flash sürücülerini fiziksel olarak kendi kontrolünüz altında tutma.
- Alıkoyduğunuz disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan hassas verilerin imha edilmesini veya güvende tutulmasını sağlama.
- Arızalı diskleri veya SSD/flash sürücülerini alıkoyması; yedek diskleri veya SSD/flash sürücülerini kabul etmesi; HP'ye burada alıkoyulan her disk veya SSD/flash sürücünün kimlik bilgilerini vermesi; ve HP'nin talebi üzerine, HP tarafından sağlanan ve disklerin veya SSD/flash sürücülerin alıkoyulmasını onaylayan belgeyi imzalaması için yetkili bir temsilci bulundurma.
- Alıkoyulan disk veya SSD/flash sürücülerini imha etme ve/veya disk veya SSD/flash sürücülerin tekrar kullanıma sokulmamasını sağlama.
- Alıkoyulan disk veya SSD/flash sürücülerini yürürlükteki çevre koruma kanunlarına ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etme.

Teslimat şartları: Expanded Care

HP Essential Care paketindeki tüm hizmetlere ek olarak aşağıdaki hizmetleri içerir.

Tek Seferlik Pil Değişimi Hizmeti

Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir; ancak bunlar sağlandığında çalışma kaldığı yerden devam eder. HP, donanım arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra iş tamamlanmış sayılır. Yedek parçalar ve ürünler yeni ya da performans açısından işlevsel olarak yeni ürünlerle aynı düzeyde olur ve değiştirilen parçalar HP mülkiyetine geçer.

Beklenmeyen Hasar Koruması (ülke kısıtlamaları geçerlidir)

HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için beklenmeyen hasarı, olay tarihinden itibaren 30 gün içinde HP'ye bildirmek sizin sorumluluğunuzdur. HP, olayın olduğu tarihten itibaren 30 gün içerisinde bildirilmeyen sistem hasarlarının bu program kapsamında onarımını reddetme hakkını saklı tutar.

Bu koruma kapsamının kullanılabilmesi için kazanın ne zaman ve nerede oluştuğu bilgisiyle birlikte olayın ayrıntılı bir açıklaması gerekir. Bu bilgilerin sağlanmaması, talebin reddedilmesine yol açar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa ürünün beklenmeyen hasar hizmeti ile korunması için bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanmanız gerekir.

Kurtarma ve Geri Yükleme - Veri Kurtarma Hizmeti

Veri Kurtarma Hizmeti öncesinde aşağıdaki işlemleri yapın:

- Sabit diskleri Veri Kurtarma Hizmeti için HP'ye göndermeden önce ad ve iletişim bilgileri, doğum tarihi, sosyal güvenlik veya kimlik numaraları, yaş, gelir, kredi kartı numaraları veya finansal kayıtlar ve sağlık kayıtları dahil olmak üzere ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla tüm gizli, özel veya kişisel bilgileri kaldırın. Cihazı Veri Kurtarma Sağlayıcısına göndermeden önce hassas verileri cihazdan kaldıramıyorsanız bu hizmeti KULLANMAMAYI tercih edebilirsiniz. Veri Kurtarma Hizmeti kapsamı süresince HP'nin donanım ürünü garantisine veya garanti yükseltmesine sahip olacaksınız.
- Tanılama ve veri kurtarma sürecini başlatmak için tanımlanabilir bilgilerle birlikte HP destek ekibiyle iletişime geçin.
- Kurtarma için uygun HDD'yi paketleyip HP'nin belirttiği konuma gönderin; birimin darbelerden koruyan ambalaj malzemesine sarılması ve taşıma sırasında hareket etmesini ve hasar görmesini önlemek için iki katı büyüklükte bir pakete koyulması önerilir. Arızalı birimi Veri Kurtarma Merkezi'ne göndermek için HP Hizmet Teknisyeninin sağladığı paketleri kullanacağınızı kabul edersiniz.
- Hizmetin dağıtımı sırasında belirlenen tüm hizmet ön koşullarının karşılandığından emin olun.

Kurtarma ve Geri Yükleme - İşletim Sistemi Geri Yükleme Hizmeti

İşletim sisteminizi yükselttiyseniz (ör. Windows 8'den Windows 10'a) HP mühendisi birimle birlikte gelen orijinal işletim sistemini yükler ve işletim sistemi yükseltme işlemi başlatmanız için size yardımcı olur. İşlemi başlatmanız için yükseltilecek işletim sisteminin lisans numarasına sahip olmanız gerekir.

Teslimat şartları: Enhanced Care

HP Expanded Care paketindeki tüm hizmetleri içerir. Ayrıca, Öncelikli Erişim Hizmeti dahildir ve HP Sonraki İş Günü Yerinde Müdahale Hizmetinin yerini HP Donanım Desteği Çağrı Üzerine Onarım Hizmeti alır.

Öncelikli Erişim Hizmeti

Belirtilen sorumluluklara uygun davranmamanız halinde, HP'nin takdirine bağlı olarak, HP veya HP yetkili servis sağlayıcısı (i) hizmetleri tanımlandığı şekilde vermekle yükümlü olmaz veya (ii) bu hizmeti, masrafları size ait olmak üzere cari işçilik ve malzeme ücretleri esasında sağlar. Öncelikli Erişim Hizmeti ile şu imkanlara sahip olursunuz:

- Destek olayından önce dahili sorun giderme ve tanılama işlemleri.
- Destek olayı sırasında, atadığınız destek yetkilinizin şunları yapması gerekir:
 - 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.
 - Bu hizmet kapsamı içerisine girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait lisansları kanuna uygun bir biçimde edinmiş olmanız gerekir.

HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, hizmet kapsamında olan ürünlerde denetim yapılmasını isteyebilir. Bu tür bir denetimin yapılması gerektiğinde, HP tarafından yetkilendirilmiş bir temsilci sizinle iletişim kurar. İlk 30 günlük zaman aralığı içerisinde gerçekleştirilecek denetimi planlamayı kabul etmeniz gerekir. Denetim sırasında, sistem yapılandırmasıyla ilgili önemli bilgiler toplanır ve hizmet kapsamındaki ürünlerin envanteri çıkarılır. Denetim esnasında toplanan bilgiler, HP'nin uygun düzey ve konumda parça stoklarının değiştirilmesini planlamasına ve yürütmesine, ayrıca gelecekte oluşabilecek donanım sorunlarını belirleyip, bunları gidermesine olanak sağlar. Böylece onarımlar mümkün olan en hızlı ve etkin şekilde tamamlanabilir. HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, denetimi yerinde, uzaktan sistem erişimi yoluyla, uzaktan denetim araçlarıyla veya telefon yoluyla gerçekleştirebilir.

HP tarafından bir denetim istenirse, donanım için Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdünün işlemeye başlamasından önce tamamlanması gereken denetim ve işlemler, bu hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde ayarlanır ve gerçekleştirilir. Donanım için Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü, denetim tamamlandıktan beş (5) iş günü sonra geçerli olur.

Donanıma yerinde müdahale süresi seçeneklerinde, HP, hizmetin verilebilmesini sağlamak için HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmanızı şiddetle tavsiye eder. Donanım için Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütlerinde, HP, hizmetin verilebilmesini sağlamak için HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmanızı ister. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen yerel HP temsilcisiyle iletişime geçin.

Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerinde Onarım Hizmeti

Donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü yürürlüğe girmeden önce, HP tarafından gerekli görülen tüm servis düzeyi analizlerinin oluşturulup uygulanması ve ilişkili süreçler ve parçalarla ilgili planlamanın yapılması hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 60 güne kadar sürebilir. Bu ilk 60 günlük süre içerisinde, servis düzeyi analizi tamamlanmışsa, HP, parçaların ve kaynakların uygunluğuna bağlı olarak mümkün olan en kısa yerinde müdahale süresi içerisinde yerinde hizmet sağlar.

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, yetkili temsilci, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP, bazı ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek ürünler yeni veya işlevsel açıdan yeniye eşdeğer olacaktır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Temsilciler şirketinize ulaştıktan sonra, kendi takdirlere bağlı olarak ürünler onarılmaya dek hizmeti yerinde veya uzaktan sunar. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir. Ancak, bunlar temin edildiğinde çalışma kaldığı yerden devam eder.

Teslimat şartları: Enhanced Care (devamı)

- **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 donanım ürünlerine yönelik müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncelleştirmelerini yükleyebilir.
- **Talep üzerine düzeltme:** HP, talebiniz üzerine kapsam dahilindeki donanım ürünlerine HP ürün biriminin derhal yüklenmesini önerdiği kritik, müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncelleştirmelerini yükleyebilir.
- **Çağrı Üzerine Onarım süresi:** Çağrı Üzerine Onarım süresi, HP'nin ilk aramayı alıp onaylamasıyla başlar ve donanım onarıldığında veya HP, donanım için yerinde müdahalenin gerekli olmadığına karar verdiğinde sona erer. Çağrı Üzerine Onarım süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir. Hizmet düzeyleri bölgeye göre değişiklik gösterir. Daha fazla bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun.
- **Yedek parçalar ve malzemeler:**¹ Yedek parçalar yeni veya performans açısından işlevsel olarak yeni parçalarla eşit düzeyde olacaktır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi isterseniz değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.
- **Kapsam penceresi:** Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin verilme (yerinde veya uzaktan) süresi belirtilir. Yetkili HP temsilcisi, hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonra uygun müdahale aralığı içinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere ve kapsam penceresi sırasında şirketinize gelir. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar, HP'ye aramanın yapıldığı anda kayıt edilir, ancak çağrı, sonraki kapsama gününe kadar alınmış kabul edilmez ve uygun müdahale aralığında servis uygulanır. Tüm kapsam pencereleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Eskalasyon yönetimi

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

Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim

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

- Yazılım Desteği sözleşmeleri aracılığıyla ilave yetkilendirme gerektirebilecek belirli HP ürün yazılımlarını veya yamalarını indirmek, donanımla ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak gibi, kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar.
- Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgeleri arasında genişletilmiş web tabanlı arama olanağı.
- HP'nin mülkiyetindeki belirli hizmet tanımlama araçlarına parola ile erişim.
- Doğrudan HP'ye soru sorabilmek için web tabanlı bir araç. Destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreci kullanan araç sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur. Araç ayrıca, telefon aracılığıyla olanlar da dahil olmak üzere iletilen her bir destek veya hizmet talebinin durumunu görüntülemeyi sağlar.
- Ürün bilgilerini almak, destek sorunlarına yanıt bulmak ve destek forumlarına katılmak amacıyla, HP'ye ve belirli üçüncü parti ürünler için üçüncü taraflara ait bilgi veri tabanlarına erişim. Bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir.

Teslimat şartları: Enhanced Care (devamı)

Seyahat bölgeleri

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 163-322 km (101-200 mil) arası mesafede bulunan konumlar için Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütleri geçerli olabilir. Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler, belirli coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir. Kapsam, Seyahat Care Pack'i ile paket halinde olsa bile Care Pack'in satıldığı ülke dışında desteklenmez.

Aşağıdaki mesafeler yalnızca rehberlik amaçlıdır. Seyahat bölgeleriyle ilgili daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Taahhüt edilen donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi
0-81 km (0-50 mil)	Taahhüt edilen Çağrı Üzerine Onarım süresi geçerlidir
82-161 km (51-100 mil)	Taahhüt edilen Çağrı Üzerine Onarım süresi geçerlidir
162-322 km (101-200 mil)	1 ek kapsam günü geçerlidir
322 km'den (200 mil) uzak	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir

Onay süreci

Çağrı Üzerine Onarım hizmeti isteyen her müşteri için HP'nin ön onay süreci gerekli olabilir. Çağrı Üzerine Onarım süreleri desteklenecek donanım ürününün türüne ve konumunuzun HP tarafından tayin edilmiş destek merkezine uzaklığına bağlıdır. Hizmetin sunulup sunulmadığını öğrenmek için lütfen HP satış temsilcisiyle iletişime geçin.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Essential Care

Sonraki İş Günü Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Diğer hizmet sağlama yöntemleri arasında klavye ve fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, Müşteri Tarafından Onarılabilen parçalar olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir birimin kurye aracılığıyla gönderilmesi bulunmaktadır. Etkili ve zamanında destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler. HP, onarım için kapsam dahilindeki ürünü bulduğunuz yerden alma hakkını saklı tutar.

Yerinde Donanım Desteği hizmetinin dışında kalanlar:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Uygulamaların çalışma testleri veya talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz diğer testler.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek.
- HP tarafından sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyetin gerçekleştirilmemesi nedeniyle gereken hizmetler.
- Ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler.
- Donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemlerinden kaynaklanan hizmetler.

Desteklenen maksimum yaşam 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 süresinin sonuna gelmiş ya da aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Essential Care (devamı)

Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Diğer hizmet sağlama yöntemleri arasında klavye ve fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, Müşteri Tarafından Onarılabilen parçalar olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir birimin kurye aracılığıyla gönderilmesi bulunmaktadır. Etkili ve zamanında destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler. HP, onarım için kapsam dahilindeki ürünü bulduğunuz yerden alma hakkını saklı tutar. Beklenmeyen hasar koruması da dahil olmak üzere bir onarım olayında cihazın değiştirilmesi gerekirse, HP arızalı birimi satın alındığı ülkeye iade etmenizi gerektirir. Bu hizmet kapsamında, satın alınan asıl ülke dışında birimin tamamı değiştirilemez. Seyahat kapsamı orijinal birimin yerinde ve şirketiniz dışında onarımıyla sınırlıdır. Hizmetin uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce açıklanan diğer hizmet sağlama yöntemleriyle sunulabilmesi halinde yerinde yanıt süresi uygulanmaz.

Aşağıdaki faaliyetler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- HP tarafından size sunulan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin tarafınızdan gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından size tavsiye edilen önleyici faaliyetin gerçekleştirilmemesi nedeniyle gereken hizmetler.
- Kullanıcı tarafından uygulanacak önleyici bakım.

Arızalı Ortam Alıkoyma Hizmeti

Arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği yalnızca HP tarafından düzgün çalışmamaları nedeniyle değiştirilen diskler veya bu hizmete uygun SSD/flash sürücüler için geçerlidir. Arızalanmamış disk veya SSD/flash sürücülerin değiştirilmesinde geçerli değildir. HP tarafından sarf malzemesi olarak kabul edilen ve/veya üreticinin çalıştırma kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün verilerinde belirtilen sınırlara göre, desteklenen maksimum kullanım ömrünü ve/veya maksimum kullanım süresini aşmış veri saklama bileşenleri, arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği kapsamında değildir. HP tarafından ayrı bir kapsama girmesi gerektiği belirtilen seçenekler için arızalı ortam alıkoyma hizmeti alınıyorsa, bu hizmet ayrı olarak yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır. Bu bileşenlerdeki arıza oranları düzenli olarak izlenir ve HP, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı düzeyde kullandığınız yönünde bir kanaate varması halinde (örneğin arızalı veri saklama bileşenlerini değiştirme sayısının bileşenin dahil olduğu sistemin standart arıza oranlarını önemli ölçüde aşması durumunda) bu hizmeti 30 gün önceden bildirmek şartıyla iptal etme hakkını saklı tutar.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Expanded Care

Tek Seferlik Pil Değişimi Hizmeti

Bu hizmet Care Pack hizmet koşulları kapsamında, sözleşmeye göre her ürün için bir (1) pil değişimi içindir. Kapsam, ürünle birlikte yapılandırılmış ve satın alınmış olan birincil pil ile sınırlıdır.

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdaki faaliyetler hizmet kapsamının dışındadır:

- Pil değişiminin dışındaki tüm onarımlar.
- Bu hizmet için ayrı ücret alınacağı için ek parça değişimleri.
- Uzun ömürlü ve seyahat tipi piller gibi orijinal yapılandırmanın satın alınmasından sonra satın alınan ikincil veya aksesuar pillerin değişimi.
- Care Pack açıklamasında belirtilen koşulların ötesindeki hizmet kapsamı.

Birden çok sistem için birden çok pil isteği (toplu istek) yalnızca self servis seçeneğini kullanan HP ticari veya eğitim müşterileri ya da bu müşterilerin temsilcileri tarafından yapılabilir ve parça teslimatında gecikmeye yol açabilir. Kapsam, coğrafi konuma göre değişiklik gösterebilir. Bu hizmet tüm ülkelerde veya bölgelerde bulunamayabilir.

Beklenmeyen Hasar Koruması Hizmeti

Beklenmeyen hasar koruması hizmetinin alınabilmesi için ürünün fabrika garantisi veya kaza sonucu oluşan hasar korumasına eşit veya daha uzun süreli bir uzatılmış garanti hizmeti kapsamında olması gerekir. Ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmeyen bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasara karşı koruma sağlar.

Kurtarma ve Geri Yükleme - Veri Kurtarma Hizmeti

Önceden mevcut olan sorunlar, ilgili HP donanımlarında dosyalara erişilememesine yol açmışsa Veri Kurtarma Hizmeti satın alınamaz. Veri Kurtarma Hizmeti süreci, 1996 Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası (HIPAA) ve 2009 Ekonomik ve Klinik Sağlık İçin Sağlık Bilgi Teknolojileri (HITECH) Yasası'nda belirtilen koşullara uygun değildir. HIPAA ve HITECH'e tabi olan Müşteriler, HIPAA ve HITECH kapsamında tanımlanmış Korunmalı Sağlık Bilgileri (PHI) içeren verileri ve sabit diskleri HP'ye göndermemelidir. HIPAA ve HITECH yasalarına tabi olup olmadığınızı belirleme konusunda tüm sorumluluk size aittir. Veri Kurtarma Hizmeti donanımdan ayrı olarak satın alınırsa yeni Care Pack'inizi orijinal satın alma tarihinizden sonraki 30 gün içinde kaydetmeniz gerekir. HP, Veri Kurtarma Hizmetleri için üçüncü taraf hizmet sağlayıcısından hizmet alabilir. Üçüncü tarafın HP'nin gizlilik politikasına uyması gerekir. RAID yapılandırılmış veya ikiden daha fazla sayıda önceden takılmış sabit sürücüsü bulunan HP platformları bu Care Pack için uygun değildir.

HP teknisyeninin yardımını reddetmeniz veya veri kurtarma işlemini kötüye kullanan taleplerde bulunursanız HP, Veri Kurtarma Hizmeti'ni hizmet süresi içinde herhangi bir zamanda iptal edebilir. Bu durumda HP, para iadesi olmadan yazılı iptal bildirimini gönderir.

Hangi dosyaların kurtarılabilir olduğunu depolama ortamının durumu belirler. Veri kurtarma denemeleri, başka bir nesneyle çarpışma ya da nesnenin patlaması nedeniyle ortaya çıkan veri kaybı veya hasarı, yetkisiz onarımlar, üreticinin belirttiği bakımların yapılmaması ya da uygun olmayan ekipman değişiklikleri Veri Kurtarma Hizmetleri'ne dahil değildir. Kurtarma işlemi, en yüksek çaba gösterilerek gerçekleştirilir. HP, son kullanıcının istediği verileri kurtarabileceğini garanti etmez. Son kullanıcı, Veri Kurtarma Hizmetleri'ni satın alarak bu koşulları kabul etmiş sayılır.



Hizmetle ilgili sınırlamalar: Expanded Care (devamı)

Kurtarılan veri dosyaları HP tarafından oluşturulmaz. HP, dosyaların güvenliğini, amacını veya kullanımını garanti etmez. Yazılım, işletim sistemi ve kötü amaçlı yazılım sorun gidermeleri tanılama desteğine dahil değildir. Veri kurtarma öncesi donanım desteği mevcut garanti hizmet düzeyi veya uzatılmış garanti kapsamında sunulur. Veri Kurtarma Hizmeti, kötü amaçlı yazılım bulaşmasını veya üçüncü tarafların dosyalara sızmasını önlemez. Donanımlarınızı ve verilerinizi hasarlara ya da sızmalara karşı korumak sizin sorumluluğunuzdur.

Aşağıdakiler Veri Kurtarma Hizmeti kapsamında değildir:

- Yazılım kurulumu, lisansı veya desteği.
- Bu belgede açıkça belirtilmeyen her türlü hizmet.
- HP'nin desteklediği donanım veya yazılım haricindeki nedenlerle gerekli hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemlerinden kaynaklanan hizmetler.

İş dönüş süresine, sizden kurtarma merkezine gönderilme süresi veya veri diskinin belirttiğiniz adrese iade süresi dahil değildir. Aralıklı arıza durumları için ek kurtarma süresi gerekebilir. Bu durumda HP yetkili hizmet sağlayıcısı sizi bilgilendirir.

Sabit sürücü arızası HP teknisyeninin tanılama ve onayıyla belirlenir. Veri Kurtarma Hizmeti, sabit sürücü değişimi hakkı vermez. Donanımın mevcut garanti veya Care Pack garanti sonrası paketi kapsamında olması gerekir. Yedek sabit sürücü, donanım biriminin mevcut garantisi veya bakım paketi kapsamının hüküm ve koşullarına göre sağlanır.

Kurtarma ve Geri Yükleme - İşletim Sistemi Geri Yükleme Hizmeti

İşletim sistemi geri yükleme hizmeti aşağıdaki durumlarda sunulmaz:

- Kendiniz kurtarma ortamı sağlayamamanız ve HP'nin sizin adınıza kurtarma ortamı sipariş etmesine izin vermemeniz durumunda.
- Arızalı sabit disk sürücüsü HP tarafından onarılmamış veya değiştirilmemişse.
- Onarım ziyaretini HP veya yetkili servis sağlayıcısı yapmamışsa.
- HP, arızalı sabit disk sürücüsündeki işletim sistemini geri yüklemeyi. Verilerinizi düzenli olarak yedeklemeniz gerekir.
- Geri yükleme görevlerinin süresi genel onarım görevlerine eklenir.
- Verilerinizin veya uygulamalarınızın geri yüklenmesi kapsam dışındadır.
- Tüm birim/donanım kurulumu ve yapılandırma görevleri de kapsam dışındadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Enhanced Care

Öncelikli Erişim Hizmeti

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, aşağıdaki gibi eylemler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- Geçerli HP garantisi, Care Pack veya donanım hizmet sözleşmesi olmayan donanımlar ("Hizmete uygunluk" bölümünde belirtilenler hariç).
- Aktif HP garantisi veya geçerli bir HP Donanım Desteği sözleşmesi kapsamında değilse doğrulama testi sırasında karşılaşılan donanımla ilgili sorunların çözümü.
- HP tarafından size sunulan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin tarafınızdan gerçekleştirilmemesinden dolayı gerekecek hizmetler.
- HP Hizmetleri'nin daha önce tavsiye ettiği önleyici işlemleri yapmamanız nedeniyle gerekli hizmetler, HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemlerinden kaynaklanan hizmetler.
- Bu belgede açıkça belirtilmeyen her türlü hizmet.
- Öncelikli Hizmetler etkinleştirme süreci satın almadan sonraki 30 gün içinde başlar.
- HP, garanti kapsamındaki ürünlerle ilgili yanlış veya aldatıcı bilgiler sağlamanız durumunda bu hizmeti sunmayı reddetme hakkını saklı tutar.
- HP, filonun doğru bir şekilde sayıldığını kontrol etmek amacıyla garanti kapsamı içerisindeki kurulu cihazlarınızı rutin denetime tabi tutma hakkını saklı tutar.
- HP'nin bu hizmeti sunabilmesi, HP ile eksiksiz ve zamanında iş birliğiniz ile HP'ye verdiğiniz tüm bilgi ve verilerin doğru ve eksiksiz olmasına bağlıdır.

Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerinde Onarım Hizmeti

HP, Çağrı Üzerine Onarım hizmetine uygunluğunuzu her bir olay için ayrı olarak inceleyebilir. Care Pack hizmetleri için hizmet seviyeleri, ürünler ve müdahale süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir. Ayrıca, minimum sipariş adetleri geçerli olabilir ve ayrıca verilen bağımsız Çağrı Üzerine Onarım hizmetleri her bölgede bulunmayabilir. Daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun. Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Müşteri Tarafından Onarılabilen parçaların veya tam bir yedek ürünün kurye ile teslimi de bunlara dahildir. Size etkili ve zamanında destek sunmak ve hizmet kapsamındaysa Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet sunma yöntemini HP belirler.

Belirtilen sorumluluklarınıza uygun davranmamanız halinde, HP'nin takdirine bağlı olarak, HP veya HP yetkili servis sağlayıcısı (i) hizmetleri tanımlandığı şekilde vermekle yükümlü olmaz veya (ii) bu hizmeti, masrafları size ait olmak üzere cari işçilik ve malzeme ücretleri esasında sağlar.

Sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar desteklenmez ve bu hizmetin kapsamında değildir; sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar için standart garanti hükümleri ve şartları geçerlidir. Sarf malzemelerinin veya tüketilebilir parçaların onarımı veya değiştirilmesi sizin sorumluluğunuzdadır. Bazı istisnalar söz konusu olabilir; daha fazla bilgi almak için HP ile iletişime geçin. Takılı çevre birimleri için hizmet, yedek parçaların veya tamamı değiştirilen yedek ürünlerin müşteri tarafından ya da parçayı veya ürünü getiren teknik kurye tarafından kurulması için gönderilmesi şeklinde sağlanır.

HP tarafından ön denetim istenirse donanım için Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü, denetim tamamlanana kadar geçerli olmaz. Çağrı Üzerine Onarım taahhüdünün başlatılması 60 güne kadar sürebilir. Ayrıca HP, denetim sonucunda verilen önemli denetim önerilerine uyulmadığı veya denetimin belirlenen zaman aralığında içerisinde yapılmadığı durumlarda, hizmeti yerinde müdahale süresi seçeneğine düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Enhanced Care (devamı)

Aşağıdaki eylemler veya durumlar, tamamlanmalarına veya çözümlerine kadar Çağrı Üzerine Onarım süresi hesaplamasının askıya alınmasına neden olur (bu hesaplama ile ilgiliyse):

- Müşteri'den veya üçüncü taraflardan kaynaklanan ve onarım sürecini sekteye uğratan her türlü eylem veya eylemsizlik.
- Donanımın düzgün çalışmamasıyla tetiklenen her türlü otomatik veya manuel kurtarma işlemleri; örneğin disk mekanizmasının yeniden oluşturulması, koruma prosedürleri veya veri bütünlüğünü koruma tedbirleri.
- Özel olarak donanım onarımıyla ilgisi olmayan, ancak donanım sorununun giderildiğini doğrulamak için gerekli olan diğer eylemler; örneğin işletim sisteminin yeniden başlatılması.

Fiziksel, uzaktan sorun giderme ve donanım tanılama değerlendirmeleri gibi sisteme erişimin geciktiği veya reddedildiği durumlarda Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü geçerli değildir. Arızalı veya tükenmiş pillerin onarımında veya değiştirilmesinde Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütleri ve yerinde müdahale süreleri geçerli değildir. Tüm kapsam pencereleri ve müdahale süreleri yerel uygunluk durumuna bağlıdır.

Planlanmış hizmet talep ederseniz, Çağrı Üzerine Onarım süresi birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

Süre taahhüdü

Belli bölgelerde veya coğrafi konumlarda Çağrı Üzerine Onarım taahhüdü her yerde uygulanamayabilir veya yalnızca büyük şehirlere yakın konumlarla sınırlı olabilir. Kapsam dahilindeki ürünün konumunun değiştirilmesi durumunda HP, hizmetin yeni konumda sunulup sunulamayacağını belirlemek için inceleme yapabilir. HP'nin yeni konumda Çağrı Üzerine Onarım hizmetini sunamayacağı belirlenirse hizmet Sonraki İş Günü Yerinde Destek hüküm ve koşulları kapsamına geçer.

Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü, HP tarafından istendiğinde sisteme derhal ve kısıtlamasız erişim sağlamanıza bağlıdır. Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü, sisteme erişim geciktiğinde veya reddedildiğinde (örneğin, fiziksel, uzaktan sorun giderme ve donanım tanılama değerlendirmeleri) geçerli değildir. Planlanmış hizmet talep ederseniz, Çağrı Üzerine Onarım süresi birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

Sistemi çalışır duruma getirmek için gerekli olan yalnızca müşteri tarafından değiştirilebilen bir parçaysa, Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü geçerli olmaz. Aşağıda sayılanlar, Çağrı Üzerine Onarım taahhüdünün kapsamı dışındadır:

- Disk mekanizmasının yeniden oluşturulması veya koruma işlemleri için gerekli süre.
- Gizliliği ifşa olmuş verilerin onarımı veya kurtarılması.
- Doğrudan donanım arızasından kaynaklanmayan her türlü müsait olmama dönemi.

HP, Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdünde, özel ürün yapılandırmanıza, konunuza ve bulunduğunuz çevreye bağlı olarak değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Bu durum, destek sözleşmesi siparişi sırasında belirlenir ve kaynakların uygunluğuna bağlıdır. Önerilen kurtarma prosedürlerini uygulamak yerine HP'nin tanılamayı derinleştirmesini isterseniz Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü geçerli olmaz. Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü ayrıca HP tarafından istendiğinde sisteme derhal ve kısıtlamasız erişim sağlamanıza da bağlıdır.

Geri dönüş süreleri coğrafi bölgeye ve bu bölge içerisinde bulunan konuma bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

Hizmetle ilgili sınırlamalar: Enhanced Care (devamı)

Kapsam dışında kalan hususlar

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdaki faaliyetler hizmet kapsamının dışındadır:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Uygulamaların çalışma testleri veya talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz diğer testler.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek.
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemlerinden kaynaklanan hizmetler.
- HP tarafından size sunulan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin tarafınızdan gerçekleştirilmemesinden dolayı gerekecek hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından size tavsiye edilen önleyici faaliyetin gerçekleştirilmemesi nedeniyle gereken hizmetler.

Çağrı Üzerine Onarım aşağıdaki hizmetler için geçerli değildir:

- Seyahat Kapsamı: Sonraki iş günü desteği yalnızca katılımcı ülkelerde geçerlidir.
- Arızalı Ortam Alıkoyma: Sonraki iş günü taahhüdü.
- Beklenmeyen Hasar Koruması: Kesinti türüne bağlı olarak ek süre gerekebilir.
- Pil Değişim Hizmeti: Sonraki iş günü taahhüdü.
- Veri Kurtarma: Kurtarmanın derecesine göre 1 ila 10 iş günü.
- İşletim Sistemi Geri Yükleme: Veri Kurtarma Hizmeti kapsamında sunulan Geri Yükleme, Veri Kurtarma sürecinin bir adımı olarak ele alınır.

Müşterinin Sorumlulukları

Randevu ayarlama

HP'nin yetkili hizmet sağlayıcısı, tesisteki yetkili kişiyle bir randevu ayarlar ve gerekli hizmetin ayrıntılarını netleştirir. Bu nedenle, siparişler bulunduğunuz konumda verilir ve yetkili kişinin iletişim bilgilerini (ad, e-posta ve telefon numarası) sağlamak alıcının sorumluluğudur. Yetkili kişiniz, tesise uygun anadil becerilerine (yazılı ve sözlü) sahip olmalı ya da İngilizce konuşabilmeli, okuyabilmeli ve yazabilmelidir.

Uzaktan Destek ve Ürün Yazılımı

Uygun HP uzaktan destek çözümünü kullanmazsanız HP, hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve böyle bir yükümlülüğü olmaz. Önerildiği ve sunulduğu halde uygun HP uzaktan destek çözümünü kullanmamanız durumunda, müşteri tarafından yüklenemeyen ürün yazılımlarının yerinde yükleme işlemi için ek ücretler uygulanır. Müşteri tarafından yüklenemeyen ürün yazılımlarının yüklenmesi sizin sorumluluğunuzdur. Sizin tarafınızdan yüklenemeyen ürün yazılımı ve yazılım güncelleştirmelerinin HP tarafından yüklenmesini talep etmeniz halinde ek ücret alınır. HP ve sizin tarafınızdan önceden yazılı olarak üzerinde farklı şekilde anlaşılmadığı müddetçe, size yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler, işçilik ve malzeme esasına göre yapılır.

Veri yedekleme

Hizmetin işletim sistemi yükleme hizmeti olduğunu doğrulamamız durumunda tüm dosyalarınızı, verilerinizi veya programlarınızı, Kurulum Hizmetleri başlamadan önce yedeklemek ve kaybedilen ya da değiştirilen dosyaları, verileri ya da programları yeniden yapılandırmak sizin sorumluluğunuzdur. Ayır bir yedekleme sisteminiz veya prosedürünüz olmalıdır.

Müşterinin Sorumlulukları (devamı)

Tehlikeli ortamlar

HP'ye tahsis edilen çalışma alanının, HP veya hizmet temsilcisi çalışanları için potansiyel sağlık veya güvenlik tehdidi oluşturduğu tespit edilirse, konuyu HP'ye bildirmeniz gerekir. HP, Kurulum Hizmetlerini, siz bu tehlikeleri ortadan kaldırıncaya kadar erteleyebilir.

Yetkili temsilci

HP hizmet mühendisleri tesisinizde hizmet sunarken, bir temsilcinizi orada bulundurmanız gerekir. Temsilciniz, tesise uygun anadil becerilerine (yazılı ve sözlü) sahip olmalı ya da İngilizce konuşabilmeli, okuyabilmeli ve yazabilmelidir.

Eskalasyon yönetimi

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 yetkinliklerini kullanarak, olayların eskalasyon durumlarını koordine eder.

Hükümler ve şartlar

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

Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin kullanılabilirliği yerel kaynaklara bağlı olarak bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir ve belirli ürünler ve coğrafi konumlar için geçerli olmayabilir. HP Kişisel Sistemler için Premier Care Çözümü paketleri, satın alınan hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeyinin tüm avantajlarından yararlanmak için gerekli koşulların sağlanıp sağlanmadığını öğrenmek için öncelikle bir HP satış temsilcisine danışmadan sipariş edilmemelidir.

Daha fazla bilgi

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi almak için dünya genelindeki satış ofislerimizle veya bayilerimizle iletişime geçin veya şu adresi ziyaret edin: hp.com/go/services.

Güncelleştirmeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated



İş arkadaşlarınızla paylaşın

1. HP Care Pack hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişiklik gösterebilir. Hizmet, donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi almak için www.hp.com/go/cpc adresini ziyaret edin. 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 Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
2. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi almak için www.hp.com/go/cpc adresini ziyaret edin.
3. HP Enhanced Care için minimum bir lisans sayısı gerekir. Minimum lisans sayıları cihaza veya bölgeye göre değişiklik gösterir. Koşullar ve sınırlamalar geçerlidir. Lütfen ayrıntılı bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun.
4. Avrupa ülkelerinde kullanılabilirlik beklemededir. Lütfen ayrıntılı bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun.
5. Yazılım desteği yardım özelliği bazı bölgelerde ve ülkelerde sunulmamaktadır. Lütfen ayrıntılı bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun.
6. Yalnızca belirli ülkelerde bulunur. Onarım taahhüdü kapsama alanı, bölge ve ülke kısıtlamalarına göre değişiklik gösterebilir. Lütfen ayrıntılı bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun.
7. Yükseltmeler Çağrı Üzerine Onarım kapsamında değildir. Daha fazla bilgi almak için yerel HP temsilcinize başvurun. HP, yükseltmiş yapılandırmayı kapsam dışında tutabilir. HP hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında müşteriye bildirilen HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteriler, ilgili yerel yasalar 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.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin sunulan tüm garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Bu belgede yer alan hiçbir ifade ek garanti oluşturacak şekilde yorumlanamaz. HP, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

