

HP Essential Support Veri Sayfası

Bu veri sayfası şu hizmetler için geçerlidir: HP Essential Support, HP Offsite Care, Teslim Alma ve İade, Depoya İade



Ek destek, uygun fiyat

Ek desteğe ihtiyacınız olmasına rağmen bütçeniz kısıtlıysa, HP Essential Support ile çoğu bilgisayar sorunlarını çözmek için kaliteli uzaktan sorun giderme hizmetine güvenebilirsiniz.¹ Cihaz sorunlarının ilk denemede %85 oranında çözülmesini hedefleyen uzaktan BT desteğiyle çalışanların üretkenliği geri kazanmasını sağlayın.² Daha karmaşık sorunlar için cihazınızı onarılmak üzere HP uzman tesisine bırakın veya gönderin.

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanımlama ve destek
- HP tarafından belirlenmiş onarım merkezlerinde onarım (yedek parçalar ve işçilik dahil)
- Çalışan ünitenin iade gönderimi
- Belirli bazı ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Kaliteli arıza-onarım desteği
- Uygun fiyat

Hizmetin Özellikleri

HP Essential Support, kapsam dahilindeki donanımlar için uzaktan yardım ile tesis dışında yüksek kaliteli destek sunar. Malzeme ve parçalar, işçilik ve iade gönderiminin maliyeti de dahil olmak üzere tesis dışında onarım veya değiştirme hizmete dahildir. HP Essential Support, onarıma ihtiyacı olan cihazı teslim alan ve sorun çözüldükten sonra müşterinin iş yerine geri gönderen HP tarafından görevlendirilmiş bir kurye aracılığıyla temin edilebilir veya HP müşteriye bir posta etiketi sağlar ve cihazın HP'ye gönderilmesinden müşteri sorumludur ve HP sorun çözüldükten sonra cihazı müşterinin iş yerine geri gönderir.

HP aşağıda ayrıntılı şekilde açıklandığı gibi HP tarafından belirlenen onarım merkezine farklı şekillerde gönderim seçenekleriyle çeşitli hizmet düzeyleri sunar.

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. HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan desteği kullanarak uzaktan tanılama yapar veya sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer araçları kullanır. HP, müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımları ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar için hizmet kapsam dönemi boyunca uzaktan destek sağlar.

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 oluştur" 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 Pazartesiden 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.

ELEKTRONİK DESTEK BİLGİSİ 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.

TESİS DIŞINDA DESTEK VE MALZEMELER

HP sorunun uzaktan çözülemeyeceğini belirlerse, müşteriye arızalı donanımları HP tarafından belirlenmiş bir onarım merkezine göndermesi için yönlendirir veya bulunduğunuz bölgedeki kapsama bağlı olarak HP cihazı müşterinin iş yerinden alır. HP tesis dışında teknik destek sağlar. HP, donanımın tekrar çalışır duruma getirilebilmesi için gereken HP destekli yedek parça ve malzemeleri temin eder. HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak bu donanımları değiştirmeyi tercih edebilir. Sorunlu parça veya ürünün yerine verilen parça veya ürünler yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen parçalar ve ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

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 tesis dışında donanım desteği ile birlikte ürün yazılımı güncellemelerinin yüklenmesini sağlayabilir, bunları yükleyebilir veya yüklenmesine yardımcı olabilir.

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.

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.

ÇALIŐMAYI 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.

ÜRÜNÜN HP TARAFINDAN BELİRLENEN ONARIM MERKEZİNE GÖNDERİLMESİ

Müşterinin bulunduğu bölgede sunulan kapsama bağlı olarak, HP arızalı ürünün HP'nin belirlediği onarım merkezine teslim edilmesi için farklı gönderim seçenekleri sunabilir:

- HP tarafından teslim alma: Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği bir coğrafi konumdaysa, HP yetkili kuryesi arızalı ürünü müşterinin konumundan alır.³
- Müşteri tarafından teslimat: Müşteri kusurlu ürünün paketlenmesi ve HP tarafından belirlenmiş bir onarım merkezine gönderilmesi veya teslim edilmesi sorumluluğunu üstlenir.

İADE HİZMETİ

HP tüm parçalar, işçilik ve nakliye de dahil olmak üzere arızalı ürünün onarımını veya değiştirilmesini ve müşteriye iadesini içeren bir iade hizmeti sunar.

GERİ DÖNÜŐ SÜRESİ

Bu hizmetin tamamlanma süresi, ek onarım süresi gerektirebilecek sık tekrarlayan arıza durumları dışında hizmetin sunulduğu bölgeler için en fazla 10 iş günüdür.³

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. Bu kapsam sınırlamasıyla sunulan HP Care Pack Hizmetleri, 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 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.

HP hizmetin verilebilmesini sağlamak için HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmanızı şiddetle tavsiye eder. Uygun HP uzaktan destek çözümü kullanılmadığında, HP hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve böyle bir yükümlülüğü olmaz.

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.

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

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

HİZMETLE İLGİLİ SINIRLAMALAR

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak uzaktan tanılama ve desteğin, tesis dışında verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Klavye ve fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, HP'nin Müşteri Tarafından Onarılabilir (CSR) parçalar olarak sınıflandırdığı diğer parçaların veya müşteri tarafından kabul edilmesi halinde eski ürünün yerine tamamen yeni bir birimin kurye aracılığıyla gönderilmesi gibi diğer hizmet sunum yöntemleri de kullanılabilir. Etkili ve zamanında müşteri desteği sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP Essential Support, müşterinin CSR kullanmak istemediğine karar vermesi halinde HP'nin takdirine bağlı olarak müşterinin ürünü yetkili bir HP onarım merkezine teslim etmesini veya ürünü HP'ye göndermesini gerektirir.

HP ESSENTIAL SUPPORT KAPSAMINDA OLMAYAN HİZMETLER

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 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 HP personeli olmayan kişiler tarafından 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

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.^{3,4,5} 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](#) ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Belirli hüküm ve koşullara tabidir

Care Pack hüküm ve koşullarının tamamını inceleyin.

Daha fazla bilgi için

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



- HP 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.
- HP'nin 1/2022-10/2022 tarihleri arasında dünya genelindeki müşteri desteği verilerine dayanmaktadır.
- Hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir.
- Ayrı veya isteğe bağlı seçenek olarak satılır. Beklenmeyen Hasar Koruması, cihaz satın alınırken satın alınmalıdır. Diğer Care Pack hizmetleri, cihaz satın alındıktan sonra 30 gün içinde satın alınmalıdır. HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel 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.
- Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti satın alındıysa, arızalı sürücüler müşteride kalır.

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.