



HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti

Destek Hizmetleri



HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti, HPE Proaktif Bakım Hizmetinin genişletilmiş sürümüdür ve BT yatırım avantajlarını en üst düzeye çıkarmanıza, BT altyapı tutarlılığını korumanıza, iş ve BT proje hedeflerine ulaşmanıza, işletim maliyetlerini düşürmenize ve BT personelinizin diğer öncelikli işleri yerine getirebilecekleri zamanı yaratmanıza yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Atanan HPE Müşteri Destek Yöneticiniz (ASM), HPE'nin geniş destek deneyiminden edinilen en iyi uygulamaları da içeren size özel teknik ve işlemsel danışmanlık sunar. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, HPE ile bağlantısı kurulan aygıtlarınızın gerçek zamanlı izlenmesi ve incelenmesi sayesinde, BT altyapınızdaki sorunların önlenmesine yardımcı olacak öneriler içeren kişisel proaktif raporlar oluşturularak zamandan tasarruf etmenize yardımcı olur. Müşteri Destek Yöneticiniz, özel projeler, performans iyileştirmeleri veya diğer teknik gereksinimlerde yardımcı olarak BT becerilerinizin tamamlanması için uzman teknik önerileri ve yardımı da sağlayabilir.

Bir olay olması durumunda, iş üzerindeki etkisinin azaltılması için hızlı ve kapsamlı bir yanıt gerekir. Hewlett Packard Enterprise Teknik Çözüm Uzmanı (TSS), sorunların hızla çözülmesi amacıyla daha da gelişmiş bir çağrı deneyimi sunar. Birinci derecede önemli olaylarda, olayı yönetmek ve gelinen durum ile gelişmeler hakkında düzenli bilgi sağlamak üzere bir Kritik Olay Yöneticisi (CEM) atanır.

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, cihazların izlenmesi ve verilerin toplanması için Uzaktan Destek Teknolojisi¹ni kullanarak destek ve hizmetlerin daha hızlı sunulmasını sağlar. Bu destek hizmetinden tam olarak yararlanılabilmesi için Uzaktan Destek Teknolojisinin güncel sürümünün kullanılması gerekir.

¹ HPE Uzaktan Destek Teknolojisi, HPE ürünlerini, hizmet vermek amacıyla HPE'ye bağlamak için kullanılan HPE Insight Remote Support, HPE STaTS, ve HPE Direct Connect gibi özel Hewlett Packard Enterprise ürünlerinden oluşmaktadır.

Hizmetin sağladığı avantajlar

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, altyapınızı yönetebilmenizi sağlayacak şekilde tasarlanmış özelliklere sahiptir. Bunlar:

- BT ekibinizle birlikte çalışarak BT gereksinimleriniz ve projelerinizle ilgili en iyi Hewlett Packard Enterprise uygulamalarını ve özel teknik önerilerini paylaşmak üzere atanan bir ASM aracılığıyla artırılmış güvenilirlik ve kişiselleştirme
- Çağrışı en başından sonuna kadar yöneten özel olarak eğitilmiş ve çözüm odaklı gelişmiş kaynakların kullanılmasıyla daha hızlı olay çözümü
- Birinci derecede önemli olaylarda daha hızlı çözüm sunmak ve gelişmeler hakkında düzenli bilgiler sağlamak amacıyla atanan CEM
- Sorunların önlenmesine yardımcı olması amacıyla desteklenen ürünlerle ilgili ürün yazılım (firmware) sürümü ve yazılım yama önerileri²
- Konfigürasyonların en iyi Hewlett Packard Enterprise uygulamalarıyla uyumlu olmasını sağlamaya yardımcı olmak amacıyla aygıtların düzenli olarak proaktif taramasıyla risklerin ve sorunların belirlenmesi²
- Ekibinizin özel beceri ve yeteneklerini artırmak üzere Hewlett Packard Enterprise uzmanları tarafından sunulan teknik öneri ve hizmetlere erişim

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, ihtiyacınız olan özel hizmet yardımı seçmek ve yararlanmak üzere istediğiniz zaman kullanabileceğiniz krediler içerir. HPE Proaktif Seçim (HPE Proactive Select) menüsünde önceden tanımlanmış çeşitli teknik hizmetler arasından seçim yapabilir veya ihtiyacınız olan özel danışmanlığı veya yardımı belirlemek üzere ASM'niz ile birlikte çalışabilirsiniz. Proaktif Seçim (Proactive Select) hakkında daha fazla bilgiye hpe.com/services/proactiveselect adresinden ulaşabilirsiniz.

² Müşterinin, hizmetten yararlanabilmek amacıyla veri toplama işlevi etkinleştirilmiş olarak HPE Uzaktan Destek Teknolojisi'ni yüklemesi ve kullanması gerekir.

Tablo 1. Hizmet özelliklerine genel bakış

HPE destek kaynakları (ayrıntılar için bkz. Tablo 2)	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Destek Yöneticisi (ASM) Teknik Çözüm Uzmanı (TSS) Kritik Olay Yöneticisi (CEM) Müşteri Mühendisi (CE)
Sorunları önleme ve kişiselleştirilmiş teknik uzmanlık (ayrıntılar için bkz. Tablo 3)	<ul style="list-style-type: none"> Ürün Yazılımı (Firmware) ve Yazılım Sürümü Raporu³ Proaktif Tarama Raporu³ Olay Raporu Rapor dağıtımı Teknik danışmanlık ve hizmet kredileri Destek planlama ve gözden geçirme toplantıları Uzaktan Destek Teknolojisi
Olay yönetimi (ayrıntılar için bkz. Tablo 4)	<ul style="list-style-type: none"> Gelişmiş çağrı işleme Gelişmiş kritik olay yönetimi Otomatik çağrı açma özelliği³ <ul style="list-style-type: none"> Uygun HPE donanım ürünlerinde bulunan HPE olmayan belirli yazılımlar için Temel Yazılım Desteği ve İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi Bilgi veritabanı ve HPE Destek Merkezi erişimi Yedek parçalar ve malzemeler Ürün yazılımı (firmware) güncelleştirmelerine erişim (uygun ürünler için)
Olay yönetimi hizmet düzeyleri (ayrıntılar için bkz. Tablo 4)	<ul style="list-style-type: none"> Donanım reaktif destek seçenekleri (üç düzeyde): <ul style="list-style-type: none"> HPE Sonraki İş Günü Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti HPE 4 saatlik 7x24 Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti HPE 6 saatlik Donanım Onarım garantili Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti Yazılım reaktif desteği: <ul style="list-style-type: none"> 7x24 yazılım desteği Yazılım ürünü ve belge güncellemeleri HPE'den satın alınmaları halinde yazılım güncelleştirmelerini kullanmak için lisans HPE tarafından önerilen yazılım ve belge güncelleştirmeleri yöntemi
Opsiyonel, arızalı parça alıkoyma hizmetleri içeren, ek HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım özellikleri (ayrıntılar için bkz. Tablo 4)	<ul style="list-style-type: none"> Arızalı parça alıkoyma Kapsamlı arızalı parça alıkoyma
Opsiyonel, ek olarak, teknik uzmanlığa erişim (ayrıntılar için bkz. Tablo 5)	<ul style="list-style-type: none"> Proaktif Seçim (Proactive Select) ve Teknik Hizmetler

³ Müşterinin, hizmetten yararlanabilmek amacıyla veri toplama işlevi etkinleştirilmiş olarak Uzaktan Destek Teknolojisi'ni yüklemesi ve kullanması gerekir.

Tablo 2. Özellikler: HPE destek kaynakları

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Destek kaynakları	Müşteri, aşağıdaki eğitimli teknik uzmanlara erişim sağlar.
Müşteri Destek Yöneticisi (ASM)	Müşteri Destek Yöneticisi, müşterilerin özel gereksinimlerini anlamak ve destek deneyimlerini uygun şekilde uyarlamak için Müşteri ile işbirliği içinde bulunan bir kaynaktır. ASM, Müşteri gereksinimlerini karşılamak için gereken uzman kaynaklarından yararlanabilir. Uzaktan Destek Teknolojisi, Müşteriye belirli bir program içerisinde, ürün bazında proaktif raporlar sunmak için kullanılır. ASM, HPE tatil günleri hariç, yerel HPE iş günleri boyunca bu raporlar ve öneriler hakkında Müşteri ile görüşmeler yapar. ASM, HPE'nin takdirine bağlı olarak hizmetleri yerinde veya uzaktan sağlayabilir.
Teknik Çözüm Uzmanı (TSS)	Teknik Çözüm Uzmanları, olaylara uzaktan destek verir ve çağrının kabulünden kapatılmasına kadar olan süreci yönetir. TSS, sorunun çözülmesine yardımcı olması için, gerektiği durumda, ek uzman kaynakları devreye sokmayı seçebilir. TSS, çağrının oluşturulmasından kapatılmasına kadar Müşteriye uçtan uca tutarlı bir destek deneyimi sağlamakla sorumludur.
Kritik Olay Yöneticisi (CEM)	Kritik Olay Yöneticisi, Genel hükümler/Diğer istisnalar bölümünde belirtildiği şekilde 1. derecede öncelikli olaylara atanır. CEM, olay sürecinin yönetiminden, ek kaynakların gerektiği gibi düzenlenmesinden, eskalasyon işlemlerinin yönetiminden ve Müşteriye düzenli güncelleştirmeler sunmaktan sorumlu olan çağrı merkezi kaynağıdır. Bir CEM'in atanması, olayın çözümünü hızlandırmak ve Müşteri iletişimini geliştirmek amacıyla yapılır.
Müşteri Mühendisi (CE)	Müşteri Mühendisleri, olayı çözmek için gerektiğinde yerinde donanım onarım hizmeti sunar. Sonraki İş Günü ve 7x24 HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım hizmet düzeyindeki müşteriler için, bir sonraki mevcut CE yanıt verir. 6 saatlik Donanım Onarım garantili HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım hizmet düzeyindeki müşterilerle ilgili olayları, uygun olması durumunda, atanmış CE yanıt verir. Uygun olmaması durumunda, olay bir sonraki uygun CE'ye yönlendirilir.

Tablo 3. Özellikler: Sorunları önleme ve kişiselleştirilmiş teknik uzmanlık

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Ürün Yazılımı (Firmware) ve Yazılım Sürümü Raporu	<p>Hewlett Packard Enterprise, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım destek sözleşmesi kapsamındaki aygıtları içeren bir dizi rapor yayınlar. Bu raporlar Müşterinin ulaşabilmesi amacıyla HPE Destek Merkezi'nde yayınlanır. Uzaktan Destek Teknolojisi, analiz ve rapor oluşturmak üzere gereken düzeltme ve konfigürasyon verilerini elde etmek için kullanılır. Raporun yayınlanmasını takiben, ASM, HPE yerel iş saatleri içinde belirlenen bir zamanda Müşteri ile birlikte raporu gözden geçirerek tespit edilen tüm sorun içeriklerinin açıkça anlaşılmasını ve raporda yer alan önerilerin önceliklerinin belirlenmesini sağlar.</p> <p>BT güvenilirliği ve istikrarlığı, Müşterinin yazılım ve ürün yazılımı (firmware) düzeylerinden etkilenebilir. Hewlett Packard Enterprise, önerilen düzeltme düzeylerinde olduğunu doğrulamak için, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım sözleşmesi kapsamındaki ürünleri yılda iki kez gözden geçirir. HPE, kapsam dahilindeki her bir aygıt için yazılım sürümleri, yamaları ve ürün yazılımı (firmware) düzeltmelerine ilişkin önerileri içeren bir raporu Müşteriye sunar. ASM, bu önerileri Müşteri ile birlikte gözden geçirir.</p> <p>HPE, ürün yazılımı ve yazılım sürümü önerme etkinliğinin parçası olarak, Uzaktan Destek Teknolojisini kullanarak aşağıdaki temel çıktıları gerçekleştirir:⁴</p> <p>Ürün yazılımı (firmware) sürümü önerileri</p> <p>Raporda, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım sözleşmesi kapsamında olan aygıtlar için yüklenen veya önerilen ürün yazılımı düzeltmeleri belirtilir. Ürün yazılımı incelemeleri sözleşme içinde kapsanan cihazlar ile sınırlıdır. Hewlett Packard Enterprise'in, müşteri tarafından yüklenemez olarak tanımladığı ürün yazılımları (firmware) için de yükleme sağlanmaktadır. Bu ürün yazılımı (firmware) güncelleştirmeleri, müşteri tarafından istendiği takdirde, ilgili donanım cihazı destek kapsam zamanları dahilinde Müşteriden ek ücret alınmadan HPE tarafından yüklenir. HPE, ürün yazılımı güncelleştirmesinin uzaktan kurulum yapılabilecek şekilde tasarlandığını belirttiği takdirde, müşteri tarafından yüklenemeyen, ürün yazılımı güncelleştirmelerinin yerinde yükleme işlemi için ek ücretler uygulanabilir. HPE, müşteri tarafından yüklenebilir olarak tanımlanan ürün yazılımı için ilişkili donanım aygıtının destek kapsam penceresi içerisinde telefon desteği sağlayabilir. Müşteri, "müşteri tarafından yüklenebilir" ürün yazılımlarını yüklemek için ek hizmetler satın alabilir.</p>

⁴ Müşterinin, hizmetten yararlanabilmek amacıyla veri toplama işlevi etkinleştirilmiş olarak Uzaktan Destek Teknolojisi'ni yüklemesi ve kullanması gerekir.

Tablo 3. Özellikler: Sorun önleme ve kişiselleştirilmiş teknik uzmanlık (devam)

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
	<p>Yazılım sürümü önerileri</p> <p>Hewlett Packard Enterprise Müşteriye, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım desteği kapsamına giren, ve desteklenen bütün işletim sistemleri, sanallaştırma yazılımları ve depolama aygıtlarının çalışması için gereken yazılımlar ile ilgili yama analizleri ve güncelleştirme önerilerini sunar.⁵ Güncelleştirme önerileri, Müşterinin mevcut sürüm bilgileri ile desteklenen en son sürümlerin karşılaştırması sonucunda verilir. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, Müşteriye, farklı cihazlar ve ürünler için kritik açıkları ele alma amacını taşıyan genel HPE önerilerini sağlar.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise, desteklenen yazılım için yazılım yamalarının yüklenmesine yardımcı olmak üzere telefon desteği sağlayabilir. Müşteri, desteklenen yazılım revizyonlarının ve yamalarının HPE tarafından yüklenmesi için ek hizmetler satın alabilir.</p> <p>Doğrudan HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım sözleşmesi kapsamında olmayan, ancak HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım sözleşmesi kapsamındaki sunucularda çalıştırılan belirli işletim sistemleri veya sanallaştırma yazılımları için,⁶ HPE en son yazılım düzeltmelerini gösteren yıllık bir rapor sunar.</p> <p>Daha fazla bilgi için lütfen bir Hewlett Packard Enterprise temsilcisiyle veya yetkili Hewlett Packard Enterprise kanal iş ortağıyla görüşün.</p>
Proaktif Tarama Raporu	<p>Hewlett Packard Enterprise, Müşterinin bilgi işlem ortamındaki, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım tarafından desteklenen cihazlar üzerinde yılda iki kez proaktif tarama gerçekleştirir. Bu hizmet, HPE sunucuları ve belirli depolama ve ağ ürünleri için, potansiyel sistem yapılandırma sorunlarının Müşterinin iş süreçlerini etkilemeden önce belirlenmesine yardımcı olmak amacıyla tasarlanan bir teknik değerlendirme raporu sağlar.</p> <p>Uzaktan Destek Teknolojisi, işletimi etkileyebilecek eğilimleri, düzeltmeleri veya parametreleri belirlemek üzere yapılandırma ve düzeltme verilerini toplamak, taşımak ve analiz etmek için kullanılır. Bu analiz, aygıtları en iyi Hewlett Packard Enterprise yönetim uygulamaları veya destek önerileriyle karşılaştırmak için tanılama araçlarını ve süreçlerini kullanır. HPE bunun ardından, HPE'nin en iyi uygulamalarından sapmaları belirterek, bulguları ayrıntılı biçimde gösteren ve çözüm veya araştırma gerektiren potansiyel risk ve sorunları vurgulayan bir rapor hazırlar ve bu olası sorunları ortadan kaldırmak için uygun bir eylem planı önerir.⁶</p> <p>Müşteri, desteklenen Hewlett Packard Enterprise sunucuları, depolama ortamı ve ağ ürünleri için bir rapor alır. ASM, olası etkileri ve HPE'nin yaptığı önerileri Müşteri ile gözden geçirir. Önerilerin uygulamaya geçirilmesi Müşterinin sorumluluğundadır; ancak, HPE'den ek yardım satın alınabilir.</p>
Olay Raporu	<p>Müşterinin olay geçmişi ve eğilimlerinin, ayrıntılarıyla yer aldığı üç aylık bir rapor Müşteriye sunulur. ASM ile Müşteri rapor içeriği, olay ayrıntıları, çözüm ve uzun vadeli eğilimler hakkında görüşür.</p>
Rapor dağıtımı	<p>Ürün Yazılımı (Firmware) ve Yazılım Sürüm Raporları, Proaktif Tarama Raporları ve Olay Raporları bu hizmetin bir bölümü olarak elektronik ortamda sunulur. Raporlar, HPE Destek Merkezi (HPESC) portalı üzerinden, gizliliği korumak için tasarlanan güvenlik özellikleri kullanılarak dağıtılır. Raporlar, yetkili Müşteri kullanıcıları tarafından erişilebilmesi amacıyla Müşterinin HPE Destek Merkezi hesabında yayınlanır.</p>

⁵ HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım tarafından Belirli işletim sistemi ve sanallaştırma yazılımıyla desteklenen ürünlerin listesi için bkz. [hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts](https://www.hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts)

⁶ Müşterinin, hizmetten yararlanabilmek amacıyla veri toplama işlevi etkinleştirilmiş olarak Uzaktan Destek Teknolojisi'ni yüklemesi ve kullanması gerekir.

Tablo 3. Özellikler: Sorun önleme ve kişiselleştirilmiş teknik uzmanlık (devam)

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Teknik danışmanlık ve hizmet kredileri	HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım, gereksinime dayalı olarak uzman becerilerine sahip kaynaklara erişim sağlar. Bu, Müşterinin kendi BT ekibinin esneklik açısından beceri ve yeteneklerini artırır ve tamamlar. Bu erişimi kolaylaştırmak amacıyla, yapılandırılan her cihazın Müşteri destek sözleşmesine her yıl için 10 kredi eklenir. Bu krediler teknik hizmetler, danışmanlık ve yardım konularından yararlanabilmek için kullanılır. Konfigüre edilen cihaz, bileşenler ve yazılımlar ile yapılandırılmış ana cihaz olarak tanımlanır. Kredi içeren konfigüre edilmiş cihazların kategori listesi için bkz. hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts . Standart teklifin sunduğundan daha fazla krediye ihtiyacı olduğunu tespit eden Müşteriler destek sözleşmesi ile birlikte veya kullanım süresi boyunca HPE Proaktif Seçim (Proactive Select) aracılığıyla kolayca ek kredi satın alabilir. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım sözleşmesine dahil olan krediler, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım tarafından desteklenen ürün ve sistemlere yönelik teknik hizmet ve yardımlar için yıllık bazda kullanılabilir. ASM, Müşterinin kredilerini kullanma tercihlerini, Müşteri ile birlikte çalışarak belirler. Bu yıllık kredilerin kullanım süresi her yılın sonunda, Müşterinin Geliştirilmiş Proaktif Bakım destek sözleşmesinin yıldönümünde sona erer. Kullanılmayan krediler destek sözleşmesinin bir sonraki yılına aktarılamaz ve iade edilemez.
Destek planlama ve gözden geçirme toplantıları	ASM, Müşteriyi birlikte çalışarak bir Destek Planı oluşturur ve belgelendirir. ASM, yaklaşan BT öncelikleri hakkında Müşteriye danışır ve kontrat kapsamındaki Hewlett Packard Enterprise destek hizmetleri ve krediye dayanan hizmetlerin nasıl en yüksek avantaj elde edilebilecek şekilde kullanılacağını belirler. BT departmanındaki gereksinimlerin ve baskıların sürekli değişmesi nedeniyle, bu işlem her altı ayda bir tekrarlanarak sürekli uyum sağlanmasına ve elde edilenlerin gözden geçirilmesine yardımcı olur. ASM, altı ayda bir gerçekleştirilen gözden geçirme toplantılarında destek planına yardımcı olmak amacıyla en iyi HPE uygulamalarını paylaşabilir ve BT'ye işletme ve teknik danışmanlık sağlayabilir.
Uzaktan Destek Teknolojisi	HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti, bu veri sayfasında Uzaktan Destek Teknolojisi olarak belirtilen, Hewlett Packard Enterprise'a ait hizmet araçlarını kullanır. Uzaktan Destek Teknolojisi, olay izleme, otomatik çağrı kaydı oluşturma ve çeşitli proaktif raporlar sunmak için kullanılan en öncelikli yöntemdir. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti'nin sunulabilmesi için mevcut Uzaktan Destek Teknolojisi sürümünün veri toplama işlevinin etkinleştirilmiş olması ön koşuldur. Müşterinin geçerli Uzaktan Destek Teknolojisi sürümünü yüklememesi ve kullanmaması durumunda, HPE, Ürün Yazılımı ve Yazılım Sürüm Raporu, Proaktif Tarama Raporu, donanım çağrı-onarım süre taahhüdü, uzaktan izleme ve otomatik çağrı kaydı oluşturma hizmetlerini sunmaz. Uzaktan Destek Teknolojisi yükleme yardımı Uzaktan Destek Teknolojisi, HPE Destek müşterileri tarafından Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetinin bir özelliği olarak kullanılabilir. Müşteri, Uzaktan Destek Teknolojisini yüklemekle sorumludur. Uzaktan Destek Teknolojisinin başarılı olarak yüklenmesini sağlamak amacıyla, HPE, Müşteri talebi üzerine Uzaktan Destek Teknolojisinin başlangıç düzeyinde yüklenmesi ve yapılandırılması için 8 saate varan uzaktan destek danışmanlık sağlar. ASM, sözleşme başlangıcında Müşteri ile görüşerek yardım gerekip gerekmediğini belirler ve gerektiği takdirde yardımın düzenlenmesine yardımcı olur. Bu etkinliğin bir parçası olarak, Hewlett Packard Enterprise, Uzaktan Destek Teknolojisi'nin özelliklerini ve yararlarını açıklar ve Müşterinin HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım ortamında desteklenen aygıt türü ve sayısına göre uygun yapılandırmayı önerir. Bu hizmetten yararlanmaya uygunluğun devam ettirilebilmesi için, Hewlett Packard Enterprise'a veri aktarımının etkinleştirilmesi, ek aygıtların doğru şekilde yapılandırmaya eklenmesi, gelecekteki güncelleştirmelerin yüklenmesi, Uzaktan Destek Teknolojisi çözümünde yapılandırılan Müşteri iletişim bilgilerinin muhafaza edilmesi Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, Uzaktan Destek Teknolojisinin yüklenmesini hizmet başlatma işlemi sırasında onaylar ve kabul eder.

Tablo 4. Özellikler: Olay yönetimi

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Gelişmiş çağrı işleme	<p>Müşteri, haftanın 7 günü 24 saat HPE ile iletişime geçebilir. Müşteri kritik bir olayla ilgili olarak aradığında, HPE Müşteriyi bir TSS'ye bağlamayı veya Müşteriyi 15 dakika içinde geri aramayı hedefler.</p> <p>TSS, karmaşık bilgi işlem ortamlarındaki sorunları giderme konusunda eğitimlidir ve sorunların kısa sürede tespit edilmesine ve çözülmesine yardımcı olmak amacıyla kullanılan Hewlett Packard Enterprise'in tüm teknik bilgi ve kaynaklarına erişimi vardır. Yerinde müdahalenin gerekebileceği bir donanım sorunu söz konusu olduğunda, etkilenen cihaz için satın alınan reaktif hizmet kapsam düzeyine uygun olarak bir CE, Müşterinin bulunduğu yere yönlendirilir. Sorun giderme hizmetine ek olarak, TSS gerektiğinde sıkı olay yönetimi ve eskalasyon prosedürlerini kullanır ve gerektiğinde ek teknik uzmanları sürece dahil eder.</p> <p>Donanım desteği yerinde müdahale süreleri ve çağrı-onarım süresi taahhütlerinin yanı sıra yazılım desteği uzaktan müdahale süreleri, olayın önem derecesine ve satın alınan yerinde destek kapsam düzeyine göre farklılık gösterebilir. Müşteri Hewlett Packard Enterprise'a bir çağrı açarken veya çağrısı doğrularken olayın önem derecesini belirler. Olay önem dereceleri Genel hükümler/Diğer istisnalar bölümünde tanımlanmıştır.</p> <p>Bir hizmet talebi yapıldığında ve Hewlett Packard Enterprise çağrı kaydının alındığını onayladığında⁷, HPE donanım ve yazılım sorununu tespit etmek, sorunu gidermek ve çözmek için Müşteriyi uzaktan çalışır. Yerinde destek öncesinde, HPE, hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için gelişmiş otomasyon araçlarını kullanarak uzaktan tanı testleri yapabilir ya da uzaktan sorun çözmeyi kolaylaştıracak diğer yöntemleri kullanabilir.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise ile bağlantısı yapılmış ürünlerle ilgili olay kayıtları HP Uzaktan Destek Teknolojisi kullanılarak 7x24 otomatik olarak oluşturulabilir. Müşteriler sorunları HPE'ye özel erişimli telefon numarası üzerinden veya HPESC aracılığıyla elektronik olarak bildirebilirler.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise bildirilen tüm sorunlarla ilgili nihai çözümleri kendisi belirleme hakkına sahiptir.</p>
Gelişmiş kritik olay yönetimi	<p>Hewlett Packard Enterprise, karmaşık destek sorunlarının çözülmesine yardımcı olmak için entegre olay yönetim araçları ve geliştirilmiş eskalasyon prosedürleri kullanır. Birinci derecede önemli olaylarda, HPE süreci baştan sona dahili olarak izlemek, koordine etmek ve olayın çözümünün hızlandırılmasına yardımcı olmak için ek uzmanlığın etkin biçimde kullanımını garanti etmek üzere bir olay yöneticisi (CEM) atar. CEM, durumdaki ilerlemeleri düzenli olarak doğrudan Müşteriye bildirir. Birinci derecede önemli olaylarda, HPE kendi takdirine bağlı olarak olay sonrası inceleme yapabilir. Bu etkinlik, Müşteri veya HPE tarafından önerilebilecek iyileştirmelerin belirlenmesine yardımcı olur ve gelecekte benzer olayların oluşumunu önlemeyi veya olay yönetimi sürecini iyileştirmeyi amaçlar. Olay önem dereceleri Genel hükümler/Diğer istisnalar bölümünde tanımlanmıştır.</p>
Otomatik çağrı açma özelliği⁸	<p>Desteklenen aygıtların, hizmet olaylarını HP Uzaktan Destek teknolojisini kullanarak doğrudan Hewlett Packard Enterprise'a gönderebileceği şekilde otomatik çağrı açma özellikleri etkinleştirilir.⁸ Olaylar "sorun tarihi" ile birlikte 7x24 gönderilebilir ve ilgili aygıtın hizmet seviyesi zaman aralığı kapsamında yanıtlanır. Yapılandırılması durumunda, HPE Insight Online, olaylar ve çözümler için tek bir görüntüleme noktası sağlayabilir.</p>

⁷ Daha fazla bilgi için lütfen "Genel hükümler/ Diğer istisnalar" bölümüne bakın.

⁸ Müşterinin, hizmetten yararlanabilmek amacıyla veri toplama işlevi etkinleştirilmiş olarak Uzaktan Destek Teknolojisi'ni yüklemesi ve kullanması gerekir.

Tablo 4. Özellikler: Olay yönetimi [devam]

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
<p>Uygun HPE donanım ürünlerinde HPE olmayan belirli yazılımlar için Temel Yazılım Desteği ve İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi⁹</p>	<p>Müşterinin HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım desteği kapsamındaki uygun donanım ekipmanı üzerinde bulunan, HPE olmayan belirli yazılım ürünleri için HP desteği satın almadığı durumlarda, Hewlett Packard Enterprise, Geliştirilmiş Proaktif Bakım Tablo 4'ün "Yazılım olay desteği" bölümünde açıklanan HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım desteği yerine, aşağıda açıklanan Temel Yazılım Desteği ve İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi özelliklerini sağlayacaktır.</p> <p>HPE olmayan belirli yazılım ürünlerinde Temel Yazılım Desteği aşağıdakilerle sınırlıdır: Hewlett Packard Enterprise, HPE'nin kullanımına veya bilgisine sunulan düzeltmeleri uygulayarak veya Müşteriden uygulamasını isteyerek sorunları çözmeyi deneyecektir. Bazı durumlarda, bilinen çözüm yazılım güncelleştirmesinin veya düzeltme ekinin yüklenmesi yoluyla uygulandığından, destek, çözüm yönteminin müşteriye aktarılmasıyla sınırlıdır ve bu çözüm, ilgili yazılım tedarikçisiyle ek hizmet sözleşmeleri yapılmasını gerektirdiğinden, Müşteri geçerli güncelleştirmelerin ve düzeltme eklerinin bulunduğu kaynaklara yönlendirilir. Sorunun çözülmemesi durumunda, Müşterinin isteği üzerine İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi başlatılabilir. Temel Yazılım Desteği, haftanın 7 günü 24 saat kullanılabilir. Hewlett Packard Enterprise, sorunun "bağımsız bir yazılım satıcısının" (ISV) ürününden kaynaklı olduğunu belirlerse ve sorun, bilinen mevcut onarımlarla Müşteri tarafından çözülemezse, HPE, Müşterinin isteği üzerine ISV ile İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi başlatır.</p> <p>İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi, yalnızca Müşteri ilgili ISV'lerle uygun ve etkin destek sözleşmeleri yaptığında ve Hewlett Packard Enterprise'in Müşteri adına satıcıya kısıtlı amaçlı destek çağrısı gerçekleştirilmesi için Müşterinin gerekli tüm adımları yerine getirmiş olduğu durumlarda sağlanabilir. HPE, ISV ile görüşecek ve Müşterinin sorunuyla ilgili olarak Temel Yazılım Desteği hizmet çağrısı sırasında elde ettiği bilgileri sağlayacaktır. HPE, TSS'in ISV ile görüşmesini, tercih edilen yöntem olarak, telefon konferans görüşmesi ile sağlayacaktır, ancak sürece satıcının da katılımı gerekir. Çağrı ISV'ye iletildiğinde, Müşteri sorununun çözülmesi ISV'nin sorumluluğunda olur. Çağrı ISV'ye iletildiğinde, çağrı, Müşteri ile ilgili ISV arasındaki sözleşmenin destek düzeylerine tabi olacaktır. ISV devreye girdiğinde HPE çağrısı sonlandırılır; ancak gerekli olması halinde Müşteri veya ISV, ilk çağrı numarasına başvuruda bulunarak hizmet sorununu HPE ile görüşmeye devam edebilir.</p>
<p>Bilgi veritabanı ve HPE Destek Merkezi erişimi</p>	<p>Hewlett Packard Enterprise, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetinin bir parçası olarak HPESC'ye erişim sunar. HPESC, HPE'nin çevrimiçi kaynak yardımı sağlayan yeni nesil destek portalıdır. Bu kişiselleştirilmiş portal HPE Insight Online (kişiselleştirilmiş kontrol paneli), destek forumları, destek çağrısı açılması, sürücüler, düzeltme eki yönetimi, ürün sayfaları, kılavuzlu sorun giderme, sık rastlanan sorunlar, garanti ve sözleşme ayrıntıları ile yazılım güncelleştirmelerini içerir. Hizmet kredileri HPESC aracılığıyla da yönetilebilir. HPESC erişimi ve işlevleri Müşterinin HPE passport kullanıcı hesabıyla Hizmet Sözleşmelerini ilişkilendirmesiyle etkinleştirilir ve tüm özelliklerden yararlanılabilmesi için bu işlemin gerçekleştirilmesi gerekir. Daha fazla bilgi için bkz. hpe.com/support/hpesc HPESC aracılığıyla Müşteri şunlara erişebilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteri için yayınlanan Proaktif Bakım raporları. Sorunların çözülebilmesi ve diğer kayıtlı kullanıcılarla en iyi uygulamaların paylaşılabilmesi için donanımla ilgili proaktif hizmet bildirimleri aboneliği ve destek forumlarına katılma. Sorunları daha çabuk çözmek için yetkilendirilmiş teknik destek belgelerine yönelik genişletilmiş Web tabanlı aramalar. Parola ile erişilen, Hewlett Packard Enterprise'a ait belirli hizmet tanılama araçları. Soruları doğrudan Hewlett Packard Enterprise'a göndermek için Web tabanlı bir araç. Bu araç destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili kaynağa yönlendiren bir ön tanımlama süreci sayesinde sorunun kısa sürede giderilmesine yardımcı olur. Ayrıca, telefonla bildirilenler de dahil olmak üzere iletilen her destek veya hizmet talebinin durumunun görülmesine olanak sağlar.
<p>Bilgi veritabanı ve HPE Destek Merkezi erişimi (devam)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ürün bilgilerini almak, destek sorularına yanıt almak ve destek forumlarına katılmak için belirli üçüncü taraflara ait ürünlerle ilgili arama yapılabilecek Hewlett Packard Enterprise ve üçüncü taraflarca barındırılan veritabanları. Bu hizmet, üçüncü taraf erişim kısıtlamalarıyla sınırlı olabilir. Müşterinin kredilerini kullanarak seçebileceği ve planlayabileceği hizmetlerin yanı sıra kullanılabilir kredilerin mevcut bakiyesini görüntüleme.

⁹ Temel Yazılım Desteği ve İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi'ne uygun ve HPE marka olmayan yazılım ürünlerinin listesi için, lütfen hpe.com/services/collaborativesupport adresini ziyaret edin. Bu listede yer alan ürünlere ek olarak, bu temel çıktılarla ilgili tüm ek satıcı ürünleri ve çeşitleri şu adreste belirtilmiştir: hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tablo 4. Özellikler: Olay yönetimi [devam]

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Yedek parçalar ve malzemeler	<p>Hewlett Packard Enterprise, hizmet kapsamındaki donanım ürününün çalışır durumda olmasını sağlamak için gereken yedek parçaları ve malzemeleri tedarik eder. Bunlara, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için gerekli olan parça ve malzemeler de dahildir. HPE tarafından tedarik edilen yedek parçalar, yeni veya performans açısından yeniyeye eşdeğer işlevsellikte olmalıdır. İsteğe bağlı Arızalı Parça Alıkoyma veya Kapsamlı Arızalı Parça Alıkoyma işlemleri satın alınmadığı sürece, tüm yedek parçalar HPE'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçaları alıkoymayı, manyetik özelliklerini kaybetmesini sağlamayı veya başka şekilde fiziksel olarak imha etmeyi isteyen Müşterilere fatura kesilir, yedek parça için liste fiyatını ödemek durumunda kalırlar.</p> <p>Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları destek dışıdır ve bu hizmetin bir parçası olarak sağlanmaz; sarf malzemeleri ve tüketim parçaları standart garanti hüküm ve koşullarına tabidir. Tüm sarf malzemeleri veya tüketim parçalarının onarımı veya değiştirilmesi Müşterinin sorumluluğudur. Bazı istisnalar geçerli olabilir; daha fazla bilgi için Hewlett Packard Enterprise ile iletişime geçin. Tüketim parçası HPE tarafından belirtildiği şekilde kapsam dahilindeyse, kapsanan tüketim parçasının onarılması veya değiştirilmesi için donanım onarım garanti süresi taahhütleri veya yerinde yanıt süreleri uygulanmaz.</p> <p>Desteklenen maksimum yaşam ömrü/maksimum kullanım</p> <p>Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürünün Hızlı Belirtiler belgesinde veya teknik ürün veri sayfasında önceden belirtilmiş desteklenen maksimum kullanım ömrüne ve/veya maksimum kullanım sınırına erişen parça ve bileşenler, bu hizmetin bir parçası olarak tedarik edilmez, onarılmaz veya değiştirilmez.</p>
Uygun ürünlere yönelik ürün yazılımı güncelleştirmeleri	<p>Hewlett Packard Enterprise tarafından HPE donanım ürünleri için yetkilendirilmiş ürün yazılımı güncelleştirmeleri yayınlandıkça, bu güncelleştirmeler yalnızca erişim yetkisi veren etkin bir sözleşmeye sahip Müşteriler tarafından kullanılabilir.</p> <p>HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Müşterileri, HPE'nin mevcut standart satış koşullarında geçerli olan tüm lisans kısıtlamalarına tabi olarak bu hizmet kapsamındaki donanım ürünleri ile ilgili ürün yazılımı güncelleştirmelerini indirme, yükleme ve kullanma hakkına sahiptir.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise güncelleştirme yetkisini makul yollardan doğrular (erişim kodu veya diğer bir tanımlayıcı gibi) ve Müşteri bu gibi erişim araçlarını bu veri sayfasında ve diğer geçerli HPE sözleşmelerindeki koşullara uygun şekilde kullanmakla yükümlüdür.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise, Müşterinin bu veri sayfası da dahil olmak üzere HPE ile olan sözleşme koşullarına uygunluğunu doğrulamak için denetimler gibi makul ek adımlar uygulayabilir.</p> <p>Ürün yazılımı tabanlı yazılım ürünlerine (ürün yazılımında uygulanan özellikler bağımsız bir yazılım lisansı ürününün satın alınmasıyla etkinleştirilir) sahip olan Müşteriler için, Müşteri ilgili ürün yazılımı güncelleştirmelerini alabilmek, indirebilmek, yükleyebilmek ve kullanabilmek için aynı zamanda, varsa, etkin bir HPE Yazılım Destek sözleşmesine sahip olmalıdır. HPE, Müşteriye bu belgenin önceki bölümlerinde açıklandığı şekilde, ürün yazılımı güncelleştirmesine ilişkin sağlama, yükleme veya destek sunma işlemlerini sadece Müşteri ilgili yazılım güncelleştirmelerini her bir sistemde, yuvada, işlemcide, işlemci çekirdeğinde kullanmak için gerekli lisansa sahip olduğunda veya orijinal HPE ya da orijinal üretici yazılım lisansı hükümlerine göre bir son kullanıcı yazılım lisansına sahip olduğunda sağlar.</p>
Olay yönetimi hizmet düzeyi seçenekleri	
Donanım ve yazılım olay desteği	<p>Tüm HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti seviyeleri, donanım ve yazılım ürünleri için sorun önleme ve olay yönetimi desteği içerir. Her HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti düzeyi için, HPE, Tablo 2 ve Tablo 3'te belirtilen temel sorun önleme hizmeti özelliklerinin yanı sıra Tablo 4'te belirtilen temel olay yönetimi özelliklerini sağlar.</p> <p>Donanım ürünlerinde, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım portföyü üç farklı donanım hizmet düzeyi sunmaktadır:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Sonraki İş Günü Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti • HPE 4 saatlik 7x24 Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti • HPE 6 saatlik Donanım Onarım garantili Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti <p>HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım portföyü, donanım arızalı parça alıkoyma (DMR) ve kapsamlı arızalı parça alıkoyma (CDMR) kapsamı içeren aynı üç hizmet düzeyini Müşterinin gereksinimlerine göre seçerek satın alabileceği isteğe bağlı ek özellikler olarak sunar.</p> <p>Uygun ürünler için, DMR hizmet özelliği seçeneği satın alındığı takdirde, Müşterinin bu hizmet kapsamında olan diskte (Disk veya SSD/Flash Sürücüsü) bulunan önemli veriler nedeniyle başkasına vermek istemediği arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash sürücüsünü alıkoymasına olanak sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemdeki tüm Disklerin veya uygun SSD/Flash Sürücülerin DMR'ye dahil olması gerekir. DMR'nin yanı sıra CDMR hizmeti özelliği satın alınırsa, Müşterinin HPE tarafından verileri bellekte tutma özelliği olduğu belirlenen, bellek modülleri gibi belirli ek bileşenleri alıkoymasını sağlar. Kapsam dahilindeki sistemde bulunan tüm uygun veri tutma bileşenleri, CDMR'ye dahil edilmelidir. Bu hizmet özelliği kapsamında alıkonulabilen bileşenler, hpe.com/services/cdmr adresinde bulunan belgede yer almaktadır.</p>

¹⁰ Bazı hizmet düzeyleri tüm ürünlerde kullanılamayabilir.

Tablo 4. Özellikler: Olay yönetimi [devam]

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
	<p>Yazılım ürünleri için, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti, HPE tatil günleri dahil günde 24 saat, haftada 7 gün yazılım desteği sağlar. Kritik olmayan bir yazılım hizmeti talebi (Önem Derecesi 3 veya 4) alındığında, HPE, hizmet talebi kaydedildikten sonra 2 saat içinde çağrıya müdahale eder. HPE, yazılım ürünü ile ilgili olarak, tanımlanabilen ve müşterinin tekrar oluşabilecek sorunlarını çözmek için düzeltici destek sağlar. HPE, Müşterinin yeniden oluşturulması zor olan sorunları tanımlamasına yardımcı olmak için de destek verir. Müşteri sorun giderme ve yapılandırma parametrelerini çözme konusunda yardım alır. Kritik yazılım müdahalesi durumları (Önem derecesi 1 veya 2) için, lütfen bu belgede daha önceki kısımlarda açıklanmış olan 'Gelişmiş çağrı işleme' özelliğine bakın.</p> <p>HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım reaktif donanım hizmet düzeyleri, aşağıdaki bölümde açıklanmıştır. Tüm kapsam aralıkları yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır.</p> <p>Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel Hewlett Packard Enterprise satış ofisiyle iletişime geçin.</p>
Donanım olayı destek seçenekleri	
HPE Sonraki İş Günü Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti	<p>Hewlett Packard Enterprise, bu seçenek kapsamındaki belirli aygıtlar için reaktif hizmet düzeyleri sağlar:</p> <p>Donanım desteği kapsamı aralığı:</p> <ul style="list-style-type: none"> Standart iş saatleri, standart iş günleri (5x9): Yerinde hizmet, HPE tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat kullanılabilir. <p>Yerinde donanım destek müdahale süresi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sonraki İş Günü yerinde müdahale: Çağrı alındıktan ve HPE tarafından onaylandıktan sonra, yetkili bir Hewlett Packard Enterprise temsilcisi (CE) kapsam dahilindeki bir sonraki iş gününde yerinde kapsam süresi dahilinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere Müşterinin bulunduğu yere gelir. Hizmet özellikleri, Hizmet kısıtlamaları bölümünün "Yerinde donanım desteği" alanında tanımlanmıştır. Müdahale sürelerinin kullanılabilirliği, Müşterinin, HPE tarafından belirlenen bir destek merkezine yakınlığına bağlıdır. Ayrıntılar için bkz Tablo 6. Daha fazla bilgi için lütfen HPE ile iletişime geçin.
HPE 4 saatlik 7x24 Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti	<p>Hewlett Packard Enterprise, bu seçenek kapsamındaki belirli aygıtlar için reaktif hizmet düzeyleri sağlar:</p> <p>Donanım desteği kapsamı aralığı:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7x24: HPE tatil günleri dahil olmak üzere, haftada 7 gün, günde 24 saat hizmet verilir. <p>Yerinde donanım destek müdahale süresi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 saatte yerinde müdahale: Çağrı alındıktan ve HPE tarafından onaylandıktan sonra 4 saat içinde, yetkili bir Hewlett Packard Enterprise temsilcisi (CE) donanım bakım hizmetine başlamak üzere yerinde kapsam dahilinde Müşterinin bulunduğu yere gelir. Hizmet özellikleri, Hizmet kısıtlamaları bölümünün "Yerinde donanım desteği" alanında tanımlanmıştır. Müdahale sürelerinin kullanılabilirliği, Müşterinin, HPE tarafından belirlenen bir destek merkezine yakınlığına bağlıdır. Ayrıntılar için bkz Tablo 6. Daha fazla bilgi için lütfen HPE ile iletişime geçin.
HPE 6 saatlik Donanım Onarım garantili Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti	<p>Hewlett Packard Enterprise, bu seçenek kapsamındaki belirli aygıtlar için reaktif hizmet düzeyleri sağlar:</p> <p>Donanım desteği kapsamı aralığı:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7x24: HPE tatil günleri dahil olmak üzere, haftada 7 gün, günde 24 saat hizmet verilir. <p>Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü:</p> <p>Çok önemli olaylarda (Önem derecesi 1 ve 2), Hewlett Packard Enterprise, hizmet kapsamında olan donanımı çağrının alınmasından ve HPE tarafından onaylanmasından itibaren 6 saat içinde çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir. Hizmet özellikleri Hizmet kısıtlamaları bölümünün "Yerinde donanım desteği" ve "Donanım onarım garantisi taahhüdü" alanlarında tanımlanmıştır. Müdahale sürelerinin ve çağrı-onarım sürelerinin kullanılabilirliği, Müşterinin, HPE tarafından belirlenen bir destek merkezine yakınlığına bağlıdır. Ayrıntılar için bkz Tablo 6. Daha fazla bilgi için lütfen HPE ile iletişime geçin.</p> <p>Kritik olmayan olaylar için (Önem derecesi 3 ve 4) veya Müşterinin isteği üzerine, düzeltme eyleminin başlatılması için Hewlett Packard Enterprise Müşteriyle birlikte üzerinde mutabık kalınan bir zamanlama belirler ve çağrı-onarım süresi taahhüdü o andan itibaren başlar. Olay önem dereceleri Genel hükümler/Diğer istisnalar bölümünde tanımlanmıştır.</p> <p>Donanım arıza onarım süresi, Genel hükümler/Diğer istisnalar bölümünde belirtildiği üzere, Hewlett Packard Enterprise tarafından ilk çağrının alınıp onaylandığı anda başlayan dönemi veya Müşteri ile anlaşmalı olarak planlanan çalışma için başlangıç zamanını ifade eder. Donanım arıza onarım süresi, HPE'nin donanımın onarıldığına karar vermesiyle ya da bildirilen olay, HPE'nin şu anda yerinde müdahaleye gerek olmadığına karar verdiğini belirten bir açıklamayla kapatıldığında sona erer.</p>

Tablo 4. Özellikler: Olay yönetimi [devam]

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
	<p>Hewlett Packard Enterprise, donanımın arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra onarım tamamlanmış sayılır. HPE, kaybolan verilerden sorumlu tutulamaz. Uygun yedekleme prosedürlerinin uygulanması Müşterinin sorumluluğundadır. HPE; ürün açıkken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HPE, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli olan test düzeyine kendisi karar verir. HPE, tamamen kendi kararına bağlı olarak, donanım arıza onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek amacıyla ürünü geçici veya kalıcı olarak değiştirebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler, yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HPE'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Donanım donanım arıza onarım süresi taahhüdünün uygulanabilmesi için gerekli denetimler ve işlemler, bu hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde ayarlanır ve gerçekleştirilir. Bu ilk 30 günlük dönemde ve denetleme tamamlandıktan sonraki 5 ek iş günü için Hewlett Packard Enterprise, 4 saatte yerinde müdahale süresi sağlar.</p> <p>Gelişmiş parça envanter yönetimi (yalnızca donanım arıza onarım süresi taahhüdü)</p> <p>Hewlett Packard Enterprise çağrı-onarım süresi taahhütlerini desteklemek üzere, donanım arıza onarım seçeneğini kullanan Müşteriler için kritik yedek parçaların envanteri tutulur. Bu envanter, HPE tarafından belirlenen bir yerde saklanır. Bu parçalar envanter kullanılabilirliğini artırmaya olanak sağlar ve ilgili çağrılara yanıt veren yetkili Hewlett Packard Enterprise temsilcileri bunlara erişebilir.</p>
Yazılım ürünü ve belge güncellemeleri	<p>Hewlett Packard Enterprise, HPE yazılımları için güncelleştirmeler yayınlandıkça yazılımların ve başvuru kılavuzlarının en son düzeltme sürümleri Müşteriye iletilir. HPE, bazı başka üreticilerin yazılımları için de yazılım güncelleştirmeleri sağlar; bu güncelleştirmeler ilgili üreticilerden gelir veya HPE ilgili yazılım güncelleştirmelerinin Müşteri tarafından doğrudan ilgili üreticiden nasıl edinileceğine ilişkin bilgi verebilir. Ayrıca Müşteriye, yazılımın en son düzeltme sürümünü indirmek, yüklemek veya çalıştırmak için gereken lisans anahtarları veya erişim kodu sağlanır ya da bu lisans anahtarının veya erişim kodunun nasıl alınacağı konusunda bilgi verilir.</p>
	<p>Hewlett Packard Enterprise yazılımlarının çoğu ve HPE destekli belirli üçüncü taraf yazılımlar için güncelleştirmeler HPESC aracılığıyla Yazılım Güncelleştirmeleri ve Lisanslama portalı üzerinden erişime sunulacaktır. Yazılım Güncelleştirmeleri ve Lisanslama portalı, Müşteriye yazılım ürünü ve belge güncelleştirmelerini alıp proaktif olarak yönetmesi için elektronik erişim olanağı sağlar.</p> <p>HPE destekli diğer üçüncü taraf yazılımlar için Müşterinin güncelleştirmeleri doğrudan sağlayıcının Web sitesinden indirmesi gerekebilir.</p>
Yazılım güncelleştirmelerini kullanma lisansı	<p>Müşteri, orijinal Hewlett Packard Enterprise veya orijinal üretici yazılım lisansı koşullarının izin verdiği ölçüde her bir sistem, yuva, işlemci, işlemci çekirdeği veya bu hizmet kapsamındaki son kullanıcı yazılım lisansı için HPE yazılımlarına veya HPE destekli üçüncü taraf yazılımlarına ilişkin yazılım güncelleştirmelerini kullanma lisansını alır. Lisans koşulları, Müşterinin ön koşulu sağlayan yazılım lisansına karşılık gelen HPE yazılım lisansı koşullarında açıklandığı şekilde ya da varsa, bu hizmet kapsamında bu tür yazılım güncelleştirmelerine eşlik edebilecek tüm ek yazılım lisanslama koşulları dahil olmak üzere, üçüncü taraf yazılım üreticisinin geçerli lisanslama koşullarına uygun olacaktır.</p>
HPE tarafından önerilen yazılım ve belge güncelleştirmeleri yöntemi	<p>HPE veya HPE destekli üçüncü taraf yazılım ve belge güncelleştirmeleri için önerilen dağıtım yöntemi Hewlett Packard Enterprise tarafından belirlenir. Yazılım güncelleştirmeleri ve belge güncelleştirmeleri için birincil teslimat yöntemi, Yazılım Güncelleştirmeleri ve Lisanslama portalından veya bir üçüncü tarafça barındırılan bir web sitesinden indirme olacaktır.</p>

Tablo 5. Özellikler: Opsiyonel, ek olarak, teknik uzmanlığa erişim

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Proaktif Seçim (Proactive Select) ve Teknik Hizmetler	Ek teknik uzmanlık hizmetinin sağlanması, isteğe bağlı bir özelliktir ve ihtiyaca dayalı bir uzmanlık kapasitesi sunarak Müşterinin kendi BT ekibi becerilerini artırması ve tamamlaması için esnek bir yöntem oluşturur. Müşteri, Hewlett Packard Enterprise'dan teknik hizmet almak isterse, bu tür hizmetlere olay başına HPE Teknik Hizmetler portföyü yoluyla veya HPE Proaktif Seçim (Proactive Select) satın alınarak erişilebilir. HPE Proaktif Seçim, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım müşterileri tarafından ek krediler satın almak için kullanılabilir. HPE Proaktif Seçim (Proactive Select) hakkında daha fazla bilgiye hpe.com/services/proactiveselect adresinden ulaşabilirsiniz.

Tablo 6. Özellikler: Hizmet ulaşım bölgeleri

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI															
Coğrafi konumlar	Ulaşım bölgeleri ve varsa ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.															
Donanım yerinde müdahale süresi için ulaşım bölgeleri tablosu	<table border="1"> <thead> <tr> <th>HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık</th> <th>4 saatte yerinde donanım müdahale süresi</th> <th>Sonraki işgünü yerinde donanım müdahale süresi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–160 km (0–100 mil)</td> <td>4 saat</td> <td>Sonraki kapsam günü</td> </tr> <tr> <td>161–320 km (101–200 mil)</td> <td>8 saat</td> <td>Ek 1 kapsam günü</td> </tr> <tr> <td>321–480 km (201–300 mil)</td> <td>Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır</td> <td>Ek 2 kapsam günü</td> </tr> <tr> <td>480 km'den (300 mil) uzak</td> <td>Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır</td> <td>Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır</td> </tr> </tbody> </table>	HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	4 saatte yerinde donanım müdahale süresi	Sonraki işgünü yerinde donanım müdahale süresi	0–160 km (0–100 mil)	4 saat	Sonraki kapsam günü	161–320 km (101–200 mil)	8 saat	Ek 1 kapsam günü	321–480 km (201–300 mil)	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır	Ek 2 kapsam günü	480 km'den (300 mil) uzak	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır
HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	4 saatte yerinde donanım müdahale süresi	Sonraki işgünü yerinde donanım müdahale süresi														
0–160 km (0–100 mil)	4 saat	Sonraki kapsam günü														
161–320 km (101–200 mil)	8 saat	Ek 1 kapsam günü														
321–480 km (201–300 mil)	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır	Ek 2 kapsam günü														
480 km'den (300 mil) uzak	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır														
Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü	HPE tarafından belirlenen destek merkeziyle arasındaki uzaklık en fazla 80 km (50 mil) olan yerler için bir donanım arıza onarımı süresi taahhüdü seçilebilir. Ulaşım bölgeleri ve ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir. HPE tarafından belirlenen destek merkeziyle arasındaki uzaklık 160 km'den (100 mil) fazla olan yerler için donanım arıza onarım süresi taahhüdü sunulmaz. HPE tarafından belirlenen destek merkeziyle arasındaki uzaklık 81–160 km (51–100 mil) olan yerler için aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi, ayarlanmış bir donanım arıza onarım süresi taahhüdü seçilebilir.															
Donanım arıza onarım süresi taahhüdü için ulaşım bölgeleri tablosu	<table border="1"> <thead> <tr> <th>HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık</th> <th>6 saatlik donanım arıza onarım süresi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–80 km (0–50 mil)</td> <td>6 saat</td> </tr> <tr> <td>51–160 km (81–100 mil)</td> <td>8 saat</td> </tr> <tr> <td>100 km'den (160 mil) fazla</td> <td>Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır</td> </tr> </tbody> </table>	HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	6 saatlik donanım arıza onarım süresi	0–80 km (0–50 mil)	6 saat	51–160 km (81–100 mil)	8 saat	100 km'den (160 mil) fazla	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır							
HPE tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	6 saatlik donanım arıza onarım süresi															
0–80 km (0–50 mil)	6 saat															
51–160 km (81–100 mil)	8 saat															
100 km'den (160 mil) fazla	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcudiyete bağlıdır															

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Tek bir HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım destek sözleşmesi kapsamında verilen hizmetler, tek bir ülkede, bir BT yöneticisinin günlük yönetimi altındaki BT ortamı ile sınırlıdır. Aksi belirtilmediği sürece, proaktif hizmetler ve danışmanlık hizmetleri HPE tatil günleri hariç, standart HPE yerel iş saatlerinde ve günlerinde sunulur. Bu belgede aksi belirtilenler dışında, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetinin kapsamı HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım destek sözleşmesi altındaki ürünlerle sınırlıdır.

Müşterinin ek HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım desteği satın aldığı durumlarda, ek aygıtlar için proaktif hizmet, sözleşmedeki mevcut aygıtlarla birlikte sağlanır.

Ürün Yazılımı (firmware) ve Yazılım Sürüm Raporu ile Proaktif Tarama Raporu için mevcut Uzaktan Destek teknolojisi sürümünün yüklenmiş ve veri toplama işlevinin etkinleştirilmiş olması gerekir. Uzaktan Destek Teknolojisinin şu anda tüm aygıtları desteklememesi nedeniyle aygıtın HPE tarafından yukarıda belirtilen raporlara eklenebilmesi için Müşterinin gereken verileri manuel toplaması istenir. Bu durumda, HPE, Müşteriye gereken verileri el ile nasıl toplayacağı ve aktaracağı konusunda açık yönergeler sağlar. Bu verilerin, HPE tarafından yukarıda belirtilen raporlara eklenebilmesi için gereken zaman dilimi içinde HPE'ye bildirilmesi gerekir; aksi takdirde, HPE bu aygıtlarla ilgili yukarıda belirtilen raporları sağlamakla yükümlü olmaz ve sonuç olarak HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti ücretlerinde indirim yapılmaz.

Halihazırda desteklenen aygıtlara ilişkin liste, Insight Uzaktan Destek sürüm notlarının bir parçası olarak hpe.com/services/getconnected adresinden temin edilebilir.

Kapsam dahilindeki ürünlerin kapsamı

Bu hizmet yalnızca belirli sunucular, yazılımlar, depolama aygıtları, depolama dizileri, ağ aygıtları ve depolama alanı ağıları için mevcuttur ve şu Web sayfasında belirtilmiştir: hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Bu hizmetin özellikleri belirli aygıtlara veya yazılıma bağlı olarak farklılık gösterebilir veya sınırlı olabilir. Özel sınırlamalar ve yerel kullanılabilirlik durumu için lütfen Hewlett Packard Enterprise satış ofisine veya Hewlett Packard Enterprise satış temsilcisine başvurun.

Genel sınırlamalar

Hewlett Packard Enterprise teslim ekibi Tablo 3'te belirtilen zorunlu proaktif hizmeti HPE tatil günleri haricinde, standart yerel HPE standart iş saatlerinde, HPE'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan veya yerinde sağlayacaktır. Bu hizmetlerin standart iş saatleri dışında sağlanması gerekiyorsa, hizmetin yerel olarak sunulmakta olması gerekir ve ek ücretler uygulanabilir.

Hewlett Packard Enterprise tüm hizmet talepleriyle ilgili nihai çözümleri belirleme hakkına sahiptir.

Bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda belirtilen faaliyetler, bu hizmet kapsamında değildir:

- Müşterinin Hewlett Packard Enterprise tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya modifikasyonları uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Hewlett Packard Enterprise'a göre, HPE personeli olmayan yetkisiz kişilerin donanım, ürün yazılımı veya yazılım yükleme/kurma, bunları onarma, bunların bakımını yapma veya bunlar üzerinde değişiklik yapma girişimi sonucunda gerekli olan hizmetler
- Uygulamaların çalışmasıyla ilgili testler veya Müşterinin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu diğer testler
- HPE'nin görüşüne göre, ürün ve ekipmanın uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşterinin daha önceden HPE tarafından önerilen sorunlardan kaçınma eylemini gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve veri yedekleme ve kurtarma
- Bu hizmetin parçası olarak sağlanan Hewlett Packard Enterprise önerilerinin uygulanması
- Müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımlarını ve/veya yazılım güncelleştirmelerini yükleme

Donanım arıza onarım süresi taahhüdü

Hewlett Packard Enterprise tarafından ön denetim istenirse, donanım arıza onarım süresi taahhüdü, denetim tamamlandıktan beş (5) iş günü sonra geçerli olur. Ayrıca, denetim sonucu ortaya çıkan kritik öneriler yerine getirilmediğinde veya denetim belirtilen zaman diliminde gerçekleştirilmediğinde, HPE, hizmeti yerinde müdahale süresi düzeyine indirme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Donanım çağrı-onarım süre seçenekleri "HPE 6 saatte donanım arıza onarım Geliştirilmiş Proaktif Bakım" bölümünde belirtilmiştir (bkz. Tablo 4). Tüm donanım arıza onarım süreleri yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında daha fazla bilgi için yerel Hewlett Packard Enterprise satış ofisiyle görüşebilirsiniz.

Donanım onarım süresi taahhüdü, belirli ürünlere göre farklılıklar gösterebilir.

Müşteri, önerilen uzaktan sunucu kurtarma yordamları yerine Hewlett Packard Enterprise'in tanı derinleştirmesini tercih ederse, donanım arıza onarım süresi taahhüdü uygulanmaz.

Müşterinin geçerli Uzaktan Destek Teknolojisi sürümünü tüm aygıtlara yükleyip çalıştırmaması durumunda donanım arıza onarım süresi taahhüdü uygulanmaz. Ayrıca, Uzaktan Destek Teknolojisi tarafından desteklenmeyen aygıtlar için de donanım arıza onarım süresi taahhüdü kullanılamaz. Müşteri, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetlerinin sağlanması ile ilgili tüm ücretlerin tamamen ödenmesinden sorumludur.

Belirli bir dizi kurumsal depolama ve kurumsal kayıt ürünlerine ait arızalı veya bitmiş pillerin onarılmasında ya da değiştirilmesinde donanım arıza onarım süresi taahhütleri ve yerinde müdahale süreleri uygulanmaz.

Müşteri, planlı hizmet istediğinde onarım süresi, üzerinde anlaşmaya varılmış olan zamandan itibaren başlar.

Tamamen Hewlett Packard Enterprise'in takdirine bağlı olarak; uzaktan tanılama ve destek, yerinde verilen hizmetler ve diğer hizmet verme yöntemlerinin birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğer hizmet verme yöntemleri arasında, klavye veya fare belirli sabit disk sürücüler gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların HPE tarafından Müşterinin Tarafından Değiştirilebilir (CSR) parçaları olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya yedek ürünün tamamının kuryeyle gönderilmesi de yer alır. Müşteriye zamanında etkin bir şekilde destek vermek ve varsa, donanım arıza onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet verme yöntemini HPE belirler.

Müşteri Sistemi çalışır duruma getirmek için önerilen CSR işlemini ve CSR parçasının sağlanmasını kabul ederse yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu gibi durumlarda, Hewlett Packard Enterprise'in uygulaması, ürünün çalışması için önemli olan CSR parçalarını hemen Müşterinin bulunduğu yere sevk etmektir. CSR işlemleri ve parçaları hakkında daha fazla bilgi için lütfen bkz. hpe.com/info/csr.

Aşağıdaki etkinlikler veya durumlar tamamlanana veya konuya çözüm getirilene kadar donanım arıza onarım süresi hesaplaması (varsa) beklemeye alınır:

- Onarım sürecini etkileyecek her türlü Müşteri veya üçüncü taraf kaynaklı eylem veya eylemsizlik
- Donanım arızasının tetiklediği, disk düzeneğinin yeniden oluşturulması veya yedeğe alma yordamları gibi tüm otomatik kurtarma süreçleri
- Donanım onarımına özgü olmayan, ancak donanım arızasının düzeltildiğinin doğrulanmasını gerektiren (işletim sisteminin yeniden başlatılması gibi) diğer her türlü etkinlik

Hewlett Packard Enterprise, Müşterinin ürün yapılandırmasına, konumuna ve ortamına uygun olarak donanım arıza onarım süresi taahhüdünde değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Bu durum, destek sözleşmesi siparişi sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine bağlıdır.

Yerinde donanım desteği

Tamamen Hewlett Packard Enterprise'in takdirine bağlı olarak; uzaktan tanılama ve destek, yerinde verilen hizmetler ve diğer hizmet verme yöntemlerinin birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğer hizmet verme yöntemleri arasında, klavye veya fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, CSR parçaları olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya yedek ürünün tamamının kuryeyle gönderilmesi de yer alır. Etkin ve zamanında Müşteri desteği sağlamak için gereken uygun olan hizmet sunma yöntemini HPE belirler.

Uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce anlatılan diğer hizmet verme yöntemleri kullanılarak hizmet verilebildiği durumlarda yerinde müdahale süresi uygulanmaz.

Müdahale süreleri, belirlenen Hewlett Packard Enterprise destek ofisine göre Müşterinin bulunduğu konuma bağlıdır. Hizmet kullanılabilirliğini kontrol etmek için, Müşterinin yerel Hewlett Packard Enterprise Hizmetleri temsilcisine başvurması gerekir.

Hewlett Packard Enterprise'a göre uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanımlarla ilgili teknik sorunlar söz konusu olduğunda, yetkili bir Hewlett Packard Enterprise temsilcisi, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. Belirli ürünler için HPE, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, bu ürünleri onarmak yerine yenisini sağlamayı seçebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler, yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HPE'nin mülkiyetine geçer.

Yetkili Hewlett Packard Enterprise temsilcisi, Müşterinin bulunduğu yere ulaştığında, temsilci, ürünler onarılanaya kadar, HPE'nin takdirine bağlı olarak, yerinde veya uzaktan hizmet vermeye devam eder. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir; ancak bunlar sağlandığında çalışma kaldığı yerden devam eder. Sorun giderilene kadar çalışma durumu; masaüstü, mobil ve tüketici ürünleri için sağlanan yerinde destek için geçerli olmayabilir. HPE, donanımın arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra onarım tamamlanmış sayılır.

Bu belgede veya Hewlett Packard Enterprise'in mevcut standart satış hükümlerinde aksi belirtilmesine rağmen, HPE, belirli kuruluş depolama dizileri, kuruluş teyp ürünleri için kapsam içindeki ürünlerin düzgün çalışması açısından önemli olan arızalanmış veya tükenmiş pillerin tedarikini ve değiştirilmesini gerçekleştirir.

Destek kapsamı dahilindeki donanımda uzaktan çözüm sağlanamayan durumlarda Hewlett Packard Enterprise, etkilenen aygıtın satın alınan donanım yerinde destek reaktif kapsam düzeyine uygun olarak, yerinde müdahale etmek için ticari olarak makul çabayı gösterecektir.

Yerinde müdahale süresi, ilk çağırının alınması ve Hewlett Packard Enterprise tarafından **Genel hükümler/Diğer istisnalar** bölümünde belirtildiği gibi onaylanmasıyla başlayan zaman dilimini belirtir. Yerinde müdahale süresi, yetkili Hewlett Packard Enterprise temsilcisinin Müşteri konumuna ulaşması veya raporlanan olayın şu anda yerinde müdahale gerektirmediğinin HPE tarafından tespit edildiğini bildiren bir açıklama ile kapatılmasıyla sona erer.

Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir. Uygun ürünler için kullanılabilir olan müdahale süresi seçenekleri, Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir. Tüm müdahale süreleri yerel koşullara bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel Hewlett Packard Enterprise satış ofisiyle iletişime geçin.

Sistemi çalışır duruma getirmek için yalnızca bir CSR parçası gerekiyorsa, yerinde müdahale süresi uygulamaya konmaz. Bu gibi durumlarda, Hewlett Packard Enterprise'in uygulaması, ürünün çalışması için önemli olan CSR parçalarını hemen Müşterinin bulunduğu yere sevk etmektir. CSR işlemleri ve parçaları hakkında daha fazla bilgi için: hpe.com/info/csr.

Yazılım

Hewlett Packard Enterprise, aynı yerde birden fazla sisteme sahip olan Müşteriler için söz konusu yazılım güncelleştirmesi hizmetinin parçası olarak sağlanan yazılım ürünü ve belge güncelleştirmelerini içeren fiziksel ortam setlerinin sayısını sınırlandırabilir.

Yazılım ürünlerinin tümü için yazılım güncelleştirmesi bulunmaz. Bu hizmet özelliği kullanılabilir olmadığında, bu hizmete dahil edilmez.

Bazı ürünler için yazılım güncelleştirmelerinde yalnızca çok az geliştirilmiş özellikler bulunur. Yeni yazılım sürümleri ayrıca satın alınmalıdır.

Arızalı ortamı alıkoyma ve kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneklerindeki sınırlandırmalar

Arızalı ortamı alıkoyma ve kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmet özelliği seçenekleri, yalnızca arıza nedeniyle Hewlett Packard Enterprise tarafından değiştirilen uygun veri tutma bileşenleri için geçerlidir. Arızalı olmayan veri tutma bileşenlerinin değiştirilmesi durumunda bu seçenek geçerli değildir.

Hewlett Packard Enterprise tarafından tüketim parçaları olarak belirlenen ve/veya üreticinin kullanım el kitabında, ürünün Hızlı Belirtiler belgesine veya teknik veri sayfasında belirtildiği gibi desteklenen maksimum kullanım süresine ve/veya maksimum kullanım sınırına ulaşan veri tutma bileşenleri bu hizmet kapsamında değildir.

Hewlett Packard Enterprise tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilen arızalı malzeme alıkoyma hizmeti ve kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmeti kapsam seçenekleri ayrıca yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır.

Bu bileşenlerdeki hata oranları sürekli izlenir ve Hewlett Packard Enterprise, Müşterinin arızalı parça alıkoyma veya kapsamlı arızalı parça alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı kullandığı kanaatine varıldığı takdirde (örneğin, arızalı veri tutma bileşenlerinin değiştirilmesi, söz konusu sistem için geçerli olan standart hata oranlarını önemli ölçüde aşarsa) 30 gün önceden bildirerek bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

Hizmet ön koşulları

Hewlett Packard Enterprise, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, hizmet kapsamında olan ürünlerde denetim yapılmasını isteyebilir. Bu tür bir denetim gerekli görüldüğünde, yetkili bir Hewlett Packard Enterprise temsilcisi müşteri ile iletişime geçer ve Müşteri ilk 30 gün içinde bu denetimin yapılabilmesi için bir gün ayarlamayı kabul eder. Denetim sırasında, sistem yapılandırmasıyla ilgili önemli bilgiler toplanır ve hizmet kapsamındaki ürünlerin envanteri çıkarılır. Denetim esnasında toplanan bilgiler, HPE'nin uygun düzey ve konumda parça envanterlerinin değiştirilmesini planlamasına ve yürütmesine, ayrıca gelecekte oluşabilecek donanım sorunlarını belirleyip, bunları gidermesine olanak sağlar. Böylece onarımlar mümkün olan en hızlı ve etkin şekilde tamamlanabilir. HPE, uygun bulursa, denetim müşterinin bulunduğu yerde, uzaktan sistem erişimi yoluyla, uzaktan denetleme araçları yoluyla veya telefon yoluyla yapılabilir.

Hewlett Packard Enterprise tarafından bir denetim istenirse, donanım arıza onarım süresi taahhüdünün yürürlüğe konmasından önce tamamlanması gereken denetim ve işlemler, bu hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde ayarlanır ve gerçekleştirilir. Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü, denetim tamamlandıktan beş (5) iş günü sonra geçerli olur. Bu süre zarfında, hizmet kapsamında olan donanım hizmeti, 4 saatte yerinde müdahale hizmet düzeyinde olur.

Ayrıca, önemli denetim önerilerinin yerine getirilmemesi veya Hewlett Packard Enterprise'dan kaynaklanmayan bir nedenden dolayı denetimin belirtilen zaman diliminde gerçekleştirilmemesi durumunda, HP, hizmeti yerinde müdahale süresi düzeyine indirme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Donanım arıza onarım süresi taahhütleri için, Hewlett Packard Enterprise tarafından tüm aygıtların ve yapılandırmaların Uzaktan Destek Teknolojisi ile desteklenmesi ve Müşterinin hizmetten yararlanabilmek üzere güvenli bir HPE bağlantısı ile Uzaktan Destek Teknolojisini yüklemesi ve çalıştırması gerekir.

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetinin Ürün Yazılımı ve Yazılım Sürüm raporu, donanım arıza onarım süresi taahhüdü, uzaktan izleme ve otomatik çağrı kayıt hizmetlerinin sağlanabilmesi için Uzaktan Destek teknolojisinin yüklenmesi ve kullanımının yanı sıra tüm araçların yüklenip etkinleştirilmesi ve Hewlett Packard Enterprise'a veri aktarımı da gerekmektedir. Müşterinin Uzaktan Destek Teknolojisini kullanmadığı süre boyunca ya da Müşteri yapılandırmaları veya aygıtları Uzaktan Destek Teknolojisi tarafından desteklenmeyip Müşterinin gerekli verileri HPE'ye sunması için gereken adımları uygulayamaması durumunda, HPE etkilenen hizmetleri sunmak zorunda değildir ve Müşteri HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmetinin sunulması ile ilgili tüm ücretlerin tam olarak ödenmesinden sorumludur.

Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımının ve yazılımın yüklenmesi Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri Hewlett Packard Enterprise'dan müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımı ve yazılım güncelleştirmelerinin yüklenmesini talep ederse, ek ücretlendirme yapılır. HPE ve Müşteri tarafından önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadığı sürece, müşteriye yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler zaman ve malzeme esasına göre yapılır. Bu hizmeti satın almaya uygun olmak için, destek sözleşmesi döneminin başlangıcında güncel olan yazılım ürünü düzeltmesini kullanmak için Müşterinin uygun şekilde lisanslı olması gerekir; aksi takdirde, Müşteriyi hizmete uygun hale getirmek için ek ücret uygulanabilir.

Müşteri, bu hizmetler kapsamındaki belirtilen tüm ürün yazılımlarının lisanslarını alma hakkına sahip olmalıdır.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri belirtilen sorumluluklarına uygun davranmazsa, HPE'nin takdirine bağlı olarak, Hewlett Packard Enterprise veya Hewlett Packard Enterprise yetkili servis sağlayıcısı i) tanımlanmış hizmetleri vermekle yükümlü olmaz veya ii) bu hizmeti, Müşterinin karşılması koşuluyla cari işçilik ve malzeme esaslı ücretleriyle verir.

Hewlett Packard Enterprise'in hizmetleri sunabilmesi için, Müşterinin doğru ve eksiksiz bilgileri zamanında sağlaması gerekir.

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti ile sağlanan proaktif hizmetler için, Müşteri, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım kapsamındaki altyapının operasyonel etkinliğinden sorumlu birincil kişi olarak uygun sistem yöneticisinin iletişim bilgilerini (ad, e-posta, ve telefon numarası) HPE'ye sağlar. Müşteri, bir odak noktası ve Hewlett Packard Enterprise tarafından atanan ASM ile işbirliği içinde çalışacak dahili bir Müşteri ekibi belirler.

Donanım arıza onarım süresi taahhüdü, Müşterinin, Hewlett Packard Enterprise tarafından istendiğinde sisteme derhal ve kısıtlamasız erişim sağlamasına bağlıdır. Fiziksel erişim dahil olmak üzere sisteme erişim verilmesinde, uzaktan sorun giderme ve donanım tanılama değerlendirmelerinde müşteriden kaynaklanan gecikme olduğunda veya bunlar reddedildiğinde, donanım onarım süresi taahhüdünün geçerliliği kalmaz. Müşteri planlanmış hizmet talep ederse, donanım arıza onarım süresi, birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

Hewlett Packard Enterprise'in talebi üzerine Müşterinin, HPE'nin uzaktan sorun çözme çabalarına ve proaktif hizmetlerin verilmesine destek olması gerekir. Müşteri:

- Otomatik testleri başlatır ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını yükler ve çalıştırır
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncelleştirmelerini ve düzeltme eklerini yükler
- Uzaktan Destek Teknolojisi aracılığıyla başlatılamayan veri toplama "komut dosyalarını" Hewlett Packard Enterprise adına çalıştırır
- Hewlett Packard Enterprise'in zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlar
- Hewlett Packard Enterprise'in sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HPE'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirir

Desteklenen tüm cihazların kurulması, yapılandırılması ve Uzaktan Destek Teknolojisi'nin Hewlett Packard Enterprise ile güvenli bağlantısının sağlanması Müşteri'nin sorumluluğudur. Müşteri, hizmetin ve hizmet seçeneklerinin teslimatının sağlanması için, gerekli tüm kaynakları Uzaktan Destek Teknolojisi sürüm notlarına uygun olarak sağlamaktan sorumludur. Müşteri, Uzaktan Destek Teknolojisini barındırmak için gereken tüm donanımı sağlamakla da yükümlüdür. Müşteri bir HPE uzaktan destek çözümünü yüklediğinde, Müşterinin, bir aygıt arızasına müdahale ederken HPE'nin kullanacağı Uzaktan Destek Teknolojisi sürümünde yapılandırılan iletişim bilgilerini de sağlaması gerekir. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında ayrıntılı bilgi için Müşterinin yerel HP temsilcisine başvurması gerekir. Planlanan çağrılarda, düzeltme etkinlikleri için Müşterinin ekipmanı üzerinde anlaşılan zaman içinde HPE'nin kullanımına sunması gerekir.

Bir sorunu çözmek için CSR parçalarının veya sorunlu ürün yerine değişim ürünlerinin gönderildiği durumlarda, arızalı parçanın veya ürünün HPE tarafından belirtilen bir süre içinde geri gönderilmesi Müşterinin sorumluluğundadır. Arızalı parçanın veya ürünün belirtilen süre içinde HPE'ye ulaştırılmaması veya parçanın ya da ürünün teslim alındığında manyetik özelliğini kaybetmiş veya fiziksel olarak zarar görmüş olması halinde, Müşteriden arızalı parça veya ürün için HPE tarafından belirlenen HPE liste fiyatını ödemesi istenir.

Hewlett Packard Enterprise'in İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi'ni sağlayabilmesi için Müşterinin yazılım satıcısı ile, Müşterinin çağrı açmasına ve satıcıdan destek almasına izin veren gerekli hizmet düzeyi ve özelliklerini içeren geçerli bir destek sözleşmesinin bulunması gerekir. Tedarikçi gerekli görürse, Müşteri, HPE'nin Müşteri adına arama yapabildiğini sağlamak için gerekli önlemleri alacaktır. Müşteri ayrıca, HPE'nin Müşteri adına yazılım tedarikçisi ile hizmet çağrısı başlatılması için HPE'nin ihtiyaç duyduğu uygun bilgileri HPE'ye sağlayacaktır. Müşterinin bu gereksinimleri karşılamaması durumunda, HPE çağrıları satıcıya aktaramaz ve işlemin gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz. HPE'nin yükümlülükleri yalnızca destek çağrılarının yapılmasıyla sınırlıdır. İşbirliğine Dayalı Çağrı Yönetimi hizmetinin satın alınması, Müşteri ile tedarikçi arasındaki destek sözleşmesinin yükümlülüklerini HPE'ye atamaz. Müşteri, tedarikçi ile yapılan çağrıların kayda geçmesi sonucu uygulanabilecek ücretler dahil, tüm uygulanabilir ücretlerin ödenmesi de dahil olmak üzere, bu tür sözleşmelerin kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme sorumluluğunu taşımaya devam eder. Üçüncü taraf tedarikçilerin, bu tedarikçilerin ürünlerinin veya destek hizmetlerinin uygulanması veya uygulanmamasından HPE sorumlu tutulamaz.

Müşteri, müşteri tarafından yüklenebilen kritik ürün yazılımı güncelleştirmelerini zamanında yüklemekle ve Müşteriye teslim edilen CSR parçaları ve yedek ürünleri zamanında takmakla sorumludur.

Müşteri, BT ortamında birlikte çalışabilirliği sağlamak ve doğrulamak için üretimde uygulamadan önce, tüm önleyici önerileri test etmekten sorumludur. Herhangi bir önerinin uygulanmasından önce, Müşterinin güncelleştirmenin destek belgelerinde belirtilen tüm ön koşulları, prosedürleri veya gereksinimleri okuması ve anlaması gerekir.

Müşteri, yıllık bazda belirli sefer teslim edilmesi gereken HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti özelliklerinin teslimini programlamak üzere Hewlett Packard Enterprise ile çalışacaktır. Teslimat, yıllık destek sözleşmesinin her bir 12 aylık dönemi için planlanacaktır. 12 aylık dönemlerin birinden sonrakine hiçbir temel çıktı veya hak aktarılmayacaktır.

Müşteri:

- Bilgi veritabanlarına erişmek ve ürün bilgilerini almak üzere Hewlett Packard Enterprise ya da üçüncü taraf satıcının elektronik olanaklarını kullanmak için, kaydolma sorumluluğunu üstlenir. HPE kayıt bilgilerini, gerektiği gibi Müşteriye sağlayacaktır; ayrıca, belirli ürünler için, elektronik olanakları kullanmak için Müşterinin tedarikçiye özgü koşulları kabul etmesi gerekebilir
- Bu hizmete konu olan tüm orijinal yazılım lisanslarını, lisans anlaşmalarını, lisans anahtarlarını ve abonelik hizmet kayıt bilgilerini saklar ve istendiğinde Hewlett Packard Enterprise'a verir

- Müşteri yazılım güncelleştirmesini indirmesi veya yeni yazılım güncelleştirmesini bir ortam üzerinde istemesi için kağıt üzerinde veya e-postayla bildirim aldığı anda harekete geçmekten sorumludur
- Tüm yazılım ürünlerini, bu hizmet kapsamında sağlanan yazılım güncelleştirmeleri ile birlikte verilen ek yazılım lisans hükümleri de dahil olmak üzere, Müşterinin önkoşul olan yazılım lisansına veya üçüncü parti yazılım üreticilerinin geçerli lisans hükümlerine uygun geçerli Hewlett Packard Enterprise yazılım lisans hükümlerine uygun olarak kullanır

Hewlett Packard Enterprise tarafından talep edilmesi durumunda, Müşteri veya yetkili Hewlett Packard Enterprise temsilcisi temin edilen donanım ürününü hizmetin satın alınmasından sonraki 10 gün içinde, Care Pack belgeleri arasındaki veya HPE tarafından temin edilen e-posta belgesindeki kayıt talimatlarını kullanarak veya HPE tarafından belirtilen şekilde etkinleştirmelidir. Hizmet kapsamındaki ürünün yer değiştirmesi halinde, etkinleştirme ve kayıt (ya da var olan HPE kaydındaki uygun değişiklik) yer değişimini takip eden 10 gün içinde gerçekleştirilmelidir.

Müşteriye ait özel ve gizli bilgilerin güvenliğinden Müşteri sorumludur. Müşterinin verilerinin korunması amacıyla onarım süreci kapsamında değiştirilebilecek ve Hewlett Packard Enterprise'a iade edilebilecek ürünlerde bulunan verilerin gereken şekilde temizlenmesinden veya kaldırılmasından Müşteri sorumludur. Sağlık Müşterileri için HPE'nin Ortam Temizlik İlkeleri ve Ortam Kullanma İlkeleri'nde belirtilenler de dahil olmak üzere Müşteriye ait sorumluluklarla ilgili daha fazla bilgi için bkz. hpe.com/mediahandling.

Müşterinin, arızalı parça alkoyma ve/veya kapsamlı arızalı parça alkoyma hizmet özellikleri seçenekleri kapsamında değiştirilen parçayı muhafaza etmeyi tercih etmesi durumunda aşağıda belirtilenler Müşterinin sorumluluğundadır:

Hewlett Packard Enterprise tarafından sağlanan destek sırasında değiştirilen kapsam dahilindeki veri tutma bileşenlerinin alıkonulması

Alıkonulan kapsam dahilindeki veri tutma bileşeninde bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin yok edilmesinin veya güvende tutulmasının sağlanması

- Arızalı veri tutma bileşenini alkoymak için yetkili bir temsilcinin bulunmasının sağlanması, değiştirilen bileşenin kabul edilmesi, alıkonulan tüm veri tutma bileşenlerinin seri numarası gibi kimlik bilgilerinin Hewlett Packard Enterprise'a verilmesi ve HPE'nin isteği üzerine, veri tutma bileşeninin alıkonulduğunun kabul edildiğine dair HPE tarafından sağlanan bir belgenin imzalanması
- Veri alkoyma bileşeninin (parçanın) imha edilmesi ve/veya tekrar kullanılmayacağına dair güvence verilmesi
- Alıkonulan veri tutma bileşenlerinin (parçaların) tamamının ilgili çevre yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak bertaraf edilmesi

Hewlett Packard Enterprise tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünleri olarak Müşteri için temin edilen veri tutma bileşenleri söz konusu olduğunda, Müşteri, değiştirilen bileşenleri HPE'nin verdiği destek süresi dolar dolmaz derhal iade edecektir. Bu şekilde ödünç alınan, kiralanan veya finansal kiralama ürünü olarak sağlanan bileşenleri veya ürünleri HPE'ye iade etmeden önce önemli verilerin tamamını silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır ve HPE bu türden bileşenlerde kalan önemli verilerin gizliliğini korumakla yükümlü değildir.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

Hewlett Packard Enterprise bir çağrıyı kaydederek, kayıt numarasını Müşteriye ileterek ve Müşterinin olay önem derecesini ve düzeltme eyleminin başlatılması için süre gereksinimlerini teyit ederek onaylar. Not: HPE elektronik uzaktan destek çözümleri üzerinden alınan olaylarda, donanım çağrı onarım süresi veya donanım yerinde müdahale süresinin başlatılması için, HPE'nin olayın önceliğini Müşteriyle birlikte belirlemek üzere Müşteriyle bağlantıya geçmesi gereklidir.

Yerinde donanım desteği müdahale süreleri ve çağrı-onarım süresi taahhütleri gibi yazılım desteği uzaktan müdahale süreleri sorunun önceliğine göre farklılık gösterebilir. Olay önem derecesi düzeyini Müşteri belirler.

Olay önem derecesi düzeyleri aşağıdaki gibi tanımlanır:

Tablo 7. Olay önem derecesi düzeyleri

Önem Derecesi 1	Önem Sırasına Göre Azalan	Örneğin, üretim ortamının durması; üretim sisteminin veya üretim uygulamasının çalışmaması/önemli risk altında olması; veri bozulması, veri kaybı veya bozulma/kayıp riskinin yaşanması; iş üzerinde önemli derecede etkiye sahiptir; güvenlik sorunları mevcuttur.
Önem Derecesi 2	Önem Sırasına Göre Azalan	Örneğin, üretim ortamının önemli ölçüde durması; üretim sisteminin veya üretim uygulamasının kesintiye uğraması veya zarar görmesi; yeniden oluşma riskinin bulunması; iş üzerinde önemli etkiye sahiptir.
Önem Derecesi 3	Normal	Örneğin, üretim dışı bir sistemin (test sistemi gibi) durması veya bozulması; üretim sisteminin veya ürün uygulamasının telafi edilebilir şekilde gerilemesi; kritik olmayan işlev kaybı yaşanması; iş üzerinde sınırlı etkiye sahiptir.
Önem Derecesi 4	Düşük	İş veya kullanıcı üzerinde hiçbir etkisi yoktur.

Sipariş bilgileri

Bağımsız olarak satılan destek hizmetleri olan tüm birimlerin ve seçeneklerin, içine yüklendikleri ürünle veya muhafazayla, hizmet seviyesi bu birimler için de kullanılabilir ise, aynı hizmet seviyesinde sipariş edilmeleri gerekir.

Hizmet kapsamının tümleşik olması nedeniyle, HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti yalnızca yazılım içeren yapılandırmalar için satın alınacak şekilde tasarlanmamıştır. Dolayısıyla, yazılım ve donanım aynı HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım hizmet düzeyinde satın alınmalıdır.

Yerel kullanılabilirlik: Müşteri, Hewlett Packard Enterprise'in mevcut destek tekliflerinden destek siparişi verebilir. Bazı teklifler, özellikler ve kapsamalar (ve ilgili ürünler) her ülkede veya bölgede mevcut olmayabilir.

Kapsamlı arızalı parça alıkoyma özelliği hizmeti almak üzere sipariş verildiğinde arızalı parça alıkoyma hizmet özelliği de sipariş edilmelidir.

Daha fazla bilgi almak veya HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti sipariş etmek için, yerel Hewlett Packard Enterprise satış temsilcisine veya yetkili Hewlett Packard Enterprise bayisine başvurun ve aşağıdaki ürün numaralarını belirtin (x hizmet süresini yıl olarak gösterir; seçenekler 3, 4 ya da 5 yıldır).

Tablo 8. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım yapılandırılabilir/esnek destek hizmetleri

H8B33Ax	HPE Proactive Care ADV SIG SVC
H8B34Ax	HPE Proactive Care ADV SIG DMR SVC
H8B35Ax	HPE Proactive Care ADV 7x24 SVC
H8B36Ax	HPE Proactive Care ADV 7x24 DMR SVC
H8B37Ax	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38Ax	HPE Proactive Care ADV CTR DMR SVC

Tablo 9. HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Sözleşmesi kapsamındaki hizmetler

H8B33AC	HPE Proactive Care ADV SIG SVC
H8B34AC	HPE Proactive Care ADV SIG DMR SVC
H8B35AC	HPE Proactive Care ADV 7x24 SVC
H8B36AC	HPE Proactive Care ADV 7x24 DMR SVC
H8B37AC	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38AC	HPE Proactive Care ADV CTR DMR SVC

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım ile yapılandırılmaz/sabit destek hizmetlerinin tam listesi için lütfen bulunduğunuz yerdeki Hewlett Packard Enterprise satış temsilcisiyle veya Hewlett Packard Enterprise bayisiyle iletişime geçin.

Kaynaklar

Insight Remote Support sürüm notları:
hpe.com/services/getconnected

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım tarafından desteklenen ürün listesi:
hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

HPE tarafından sunulan Yazılım Ürünü Listesi İşbirlikçi Destek hizmeti:
hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proaktif Seçim (Proactive Select) Hizmetleri:
hpe.com/services/proactiveselect

HPE Destek Merkezi:
hpe.com/support/hpesc

HPE Ortam Temizlik İlkeleri ve Ortam Kullanma İlkeleri:
hpe.com/mediahandling

HPE Kapsamlı Arızalı Parça Alıkoyma Hizmeti:
hpe.com/services/cdmr

Müşteri Kendi Başına Onarım bilgisi:
hpe.com/info/csr

Daha fazla bilgi için

HPE Geliştirilmiş Proaktif Bakım Hizmeti veya diğer destek hizmetleriyle ilgili daha fazla bilgi için lütfen dünya genelindeki satış ofislerimizden biriyle iletişime geçin.

Daha fazla bilgi için bkz.:
hpe.com/services/support



**Güncelleştirmeler için
kaydolun**

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2014–2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. Hewlett Packard Enterprise 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. Hewlett Packard Enterprise, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

HPE Teknoloji Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen HPE şart ve koşullarına tabidir.
4AA5-3259TRE, Aralık 2015, Rev. 1