

# HP Artı Destek Hizmeti

## HP Care Pack Hizmetleri



HP Artı Destek Hizmeti BT altyapınızın kullanılabilirliğini artıran kapsamlı donanım ve yazılım hizmetleri içermektedir. HP mühendisleri, HP ürünleri ve üçüncü şahıslara ait belli ürünlerle ilgili donanım ve yazılım problemlerinizi çözmek için BT ekibiniz ile birlikte çalışır.

HP yazılımları ve başvuru el kitapları için güncellemeler yayımlandıkça, bu güncellemeler sistem yöneticinize veya ilgili sorumlunuza iletilir. Seçme HP destekli üçüncü şahıslara ait yazılımlar için yazılımın asıl üreticisinin yayınladığı güncellemeler de bunlara dahil edilir. Özgün HP veya özgün üretici yazılımı lisansı kapsamındaki tüm sistemlerin yazılım güncellemelerini kullanma ve kopyalama lisansı da bu hizmete dahildir.

Buna ek olarak bu hizmet, ilgili ürün ve destek bilgilerine elektronik erişim sunarak, tüm BT kadronuzun ticari olarak temin edilebilen bu temel bilgileri bulmasına olanak verir. Üçüncü şahıs ürünlerinde erişim asıl üreticiden gelen bilgilerin kullanılabilirliğine bağlıdır.

### Hizmetin sağladığı avantajlar

- BT altyapısının daha uzun çalışır durumda kalması
- HP ürünleri ile birden çok üreticiye ait uygun donanım ve yazılım ürünleri için destek
- Yazılım güncelleştirmelerini ayrı ayrı satın almak yerine abonelikle sağlanan tasarruf ile satın alma giderlerinin azalması
- Yeni yazılım güncellemeleri çıktığında sistem yöneticilerinize bildirilmesi
- Artan sistem performansı ve yazılım kusurlarının neden olduğu servis dışı kalma sürelerinde kısımla

### Hizmetin ana özellikleri

- Yerinde donanım desteği
- Malzemeler
- Problem giderilene dek çalışma
- Yazılım desteği
- Kademelendirme (escalation) yönetimi
- Hizmet kullanım gün ve saatleri
- Donanım desteği için yerinde müdahale süresi
- Yazılım ürün güncellemelerini kullanma ve kopyalama lisansı
- Yazılım ürün ve belge güncellemeleri
- Uzaktan problem analizi ve destek
- Elektronik destek bilgi ve hizmetlerine erişim
- Elektronik uzaktan izleme ve destek, standart yapılandırma

**Şartname**  
**Tablo 1. Hizmet özellikleri**

<b>Özellik</b>	<b>Hizmet şartnamesi</b>
<b>Yerinde donanım desteği</b>	<p>HP'nin görüşüne göre uzaktan çözülmesi mümkün olmayan teknik donanım problemlerinde, HP'nin yetkili bir temsilcisi hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirebilmek amacıyla yerinde teknik destek sağlar. Belli yazıcılar, bilgisayarlar, ProLiant sunucular, Intel® Pentium® ve Xeon® işlemci tabanlı sunucular ve ağ ve depolama ürünlerinde, HP tamamen kendi tercihine bağlı olarak, bu ürünleri onarmak yerine değiştirmeye karar verebilir. Değiştirilenlerin yerine temin edilen ürünler yenidir veya performans olarak yeniye denktir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>HP ayrıca, donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçaları ile uyumluluğu korumak amacıyla mühendislik açısından uygulanması önerilen iyileştirmeleri yükleyebilir. HP tamamen kendi tercihine bağlı olarak, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma geri getirmek veya HP desteğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gerekli gördüğü yerleşik yazılım güncellemelerini yükleyebilir.</p>
<b>Malzemeler</b>	<p>HP hizmet kapsamındaki donanım ürününü çalışabilir durumda tutmanız için gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri, yeni çıkan ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için olanlar dahil, temin eder. Yedek parçalar yenidir veya performans olarak yeniye denktir. Değiştirilen parçalar HP'nin malı haline gelir. Önleyici bakım satın alındıysa HP bakım kitleri sağlayacaktır.</p>
<b>Problem giderilene dek çalışma</b>	<p>HP yetkili temsilcisi Müşterinin sahip olduğu ürünlerin bulunduğu yere geldikten sonra, HP kendi tercihine bağlı olarak, ürünler çalışır duruma gelene kadar veya makul bir ilerleme sağlandığı sürece, hizmeti yerinden veya uzaktan sunmaya devam eder. Ek yedek parça veya kaynak gerekiyorsa, çalışma geçici olarak yarıda kesilebilir, ancak bunlar temin edildiğinde yeniden başlar.</p> <p>Masaüstü, taşınabilir, yazıcı ve müşteri ürünleri için sağlanan yerinde destekte problem giderilene kadar çalışma uygulanamayabilir.</p>
<b>Yazılım desteği</b>	<p>Yazılım problemleri kayda geçtikten sonra iki saat içinde bir HP Destek Hattı Mühendisi telefonunuza yanıt verir. Bu hizmet kullanım gün ve saatleri dışında gelen ve yanıt verilen telefonlar, Müşteriye ait hizmet kullanım gün ve saatlerindeki ilk işgünü içinde kayda alınır (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir). HP, tanımlanabilen ve müşteri tarafından yeniden üretilen yazılım ürünü problemlerini çözmek için düzeltici destek sağlar. HP ayrıca yeniden üretilmesi güç olan problemleri Müşterinin tanımlamasına yardımcı olmak için destek de verir. Müşteri problemleri gidermek ve yapılandırma parametrelerini çözmek için yardım alır.</p>
<b>Kademelendirme (escalation) yönetimi</b>	<p>HP, karmaşık problemleri çözmek için resmi bir kademelendirme (escalation) yordamı geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi, problem çözümü kademelendirmesinin koordinasyonunu yaparak problemin giderilmesi için uygun HP kaynaklarını ve/veya belirli üçüncü şahısları görevlendirir.</p>
<b>Hizmet kullanım gün ve saatleri</b>	<p>Hizmet kullanım gün ve saatleri, hizmetin yerinde veya uzaktan verildiği zaman aralığını tanımlar. Bu gün ve saatler dışında alınan hizmet talepleri, Müşteriye ait hizmet kullanım gün ve saatlerindeki ilk işgünü içinde kayda alınır.</p> <p>Belli ürünler için aşağıdaki hizmet kullanım gün ve saatleri bulunmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Artırılmış çalışma saatleri, normal iş günleri: Hizmet, resmi tatiller hariç Pazartesi ve Cuma günleri arası, yerel saatle sabah 8:30 ile akşam 21:30 arası verilir.</li><li>• 24x7: Hizmet, tatil günleri dahil Pazartesi'den Pazar'a kadar günde 24 saat alınabilir.</li></ul> <p>Tüm hizmet kullanım gün ve saatlerinin kullanımı yerel koşullara bağlıdır. Verilip verilmeyeceğiyle ilgili ayrıntılı bilgi için yerel ofise başvurun.</p>
<b>Donanım desteği için yerinde müdahale süresi</b>	<p>Yerinde müdahale süresi, tarih ve saat belirtilen hizmet kullanım gün ve saatleri içindeyse, ilk hizmet talebinin alınıp HP Destek Hattı'nda kayda alınmasından HP yetkili temsilcisinin Müşterinin bulunduğu yere varması arasında geçen süreyi tanımlar.</p> <p>Belli donanım ürünleri için aşağıdaki yerinde müdahale süreleri bulunmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sonraki gün müdahale: Hizmet talebinin kayda alınmasının ardından Müşteriye ait destek kullanım gün ve saatlerine göre sonraki ilk gün bir HP yetkili temsilcisi donanım bakım hizmeti vermek üzere Müşterinin bulunduğu yere gelir.</li><li>• 4 saatte müdahale: Yetkili bir HP temsilcisi, Müşterinin hizmeti istediği saat sözleşme kapsamındaki hizmet kullanım gün ve saatlerindeyse, hizmet talebi kayda geçtikten dört saat sonra donanım bakım hizmetine başlamak için Müşterinin bulunduğu yere varır.</li></ul>
<b>Yazılım ürün güncellemelerini kullanma ve kopyalama lisansı</b>	<p>Müşteri, bu hizmet kapsamındaki her bir sistem, işlemci, işlemci çekirdeği veya son kullanıcıya ait HP veya üçüncü şahıs yazılımların güncellemelerini kullanabilmek için bir lisans alır.</p> <p>Lisans hükümleri, bu hizmet kapsamında sağlanan yazılım güncellemeleri ile birlikte verilen ek yazılım lisans hükümleri de dahil olmak üzere, Müşterinin önkoşul olan yazılım sözleşmesine veya üçüncü şahıs yazılım üreticilerinin geçerli lisans hükümlerine uygun HP yazılımı lisans hükümlerinde açıklandığı şekildedir.</p>
<b>Yazılım ürün ve belge güncellemeleri</b>	<p>HP yazılımlarının güncellemeleri yayınlandıkça, yazılım ve başvuru el kitaplarının son sürümleri Müşterinin sistem yöneticisine veya ilgili sorumlusuna iletilir. HP, üçüncü şahıslara ait belli yazılımların güncellemeleri çıktığında bunları sağlar veya bu yazılım güncellemelerinin asıl yazılım üreticisinden doğrudan nasıl edinileceği hakkında bilgi verir. Belli yazılım ürünlerinde, Müşteri çeşitli ortam türlerinden birini seçebilir. Müşteriye ayrıca, en son yazılım düzeltme sürümlerini yüklemek ve çalıştırmak için gerekli olan erişim kodu veya lisans anahtarını sağlamak ya da bu erişim kodu veya lisans anahtarının nasıl edinileceği hakkında talimatlar verilir.</p>

**Şartname**  
**Tablo 1. Hizmet özellikleri (devamı)**

<b>Özellik</b>	<b>Hizmet şartnamesi</b>
<b>Uzaktan problem analizi ve destek</b>	<p>Müşteri, belirtilen HP destek telefon numarasından hizmet talebinde bulduktan sonra, HP donanım problemini belirlemek ve problemi uzaktan gidermek ve çözmek için hizmet kullanım gün ve saatleri içerisinde Müşteri ile birlikte çalışır. HP, yerinde verilen destekten önce, hizmet kapsamındaki donanımınıza erişmek için elektronik uzaktan destek araçları kullanabilir (mümkün olan durumlarda) veya problemi uzaktan çözmek amacıyla olası başka yöntemlerden faydalanabilir.</p> <p>Müşterinin hizmet kullanım gün ve saatlerinden bağımsız olarak, hizmet kapsamındaki donanım problemleri, varsa yerel HP Destek Hattı'na telefon veya e-postayla, 7 gün 24 saat bildirilebilir. HP hizmet talebini kayda geçirir ve talebi bir sonraki hizmet kullanım gün ve saatlerinde yerel ofise bildirir. HP bildirilen tüm problemlerin nihai çözümünü belirleme hakkını saklı tutar. E-postayla veya hizmet kullanım gün ve saatleri dışında bildirilen hizmet taleplerine yerinde müdahale süreleri veya onarım için arama süreleri değişebilir.</p>
<b>Elektronik destek bilgi ve hizmetlerine erişim</b>	<p>HP bu hizmetin bir parçası olarak belli bazı ticari elektronik ve web tabanlı araçlara erişim sağlar. Müşterinin aşağıdakilere erişimi vardır:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seçilen HP yazılım ve yerleşik yazılım yamalarını indirmek, donanıma ilgili önleyici hizmet bildirimlerine abone olmak ve problem çözmek ve deneyimlerini diğer kayıtlı müşterilerle paylaşmak amacıyla destek forumlarına katılmak gibi kayıtlı kullanıcılara sağlanan belli haklar.</li><li>• Problem çözümünü hızlandırmak amacıyla, teknik destek belgelerinin genişletilmiş web tabanlı araması.</li><li>• HP Çözüm Merkezi'ne doğrudan soru sorabilmeniz için bir Destek Yöneticisi. Destek Yöneticisi Merkezi, bir ön tanımlama süreci sayesinde destek veya hizmet talebini bu soruyu cevaplamaya yetkili mühendise yönlendirerek problemin çabuk giderilmesine katkıda bulunur. Destek uzmanı tüm destek veya hizmet taleplerinin (telefonla yapılanlar dahil) durumunun izlenmesini de sağlar.</li><li>• Tatil günleri hariç standart HP çalışma saatlerinde (yerel saatle, 08:30 – 17:30) çevrimiçi bir HP destek mühendisiyle doğrudan temas kurulmasına olanak veren "HP Live" hizmeti. HP destek mühendisi, tarayıcı içeriğinin paylaşılması yoluyla, Müşterinin problemin giderilmesine yardımcı olabilecek uygun çevrimiçi içeriğe ulaşmasına yardımcı olur. Bu gerçek zamanlı çevrimiçi yardıma, seçilen web sitesindeki "HP Live" düğmesi üzerinden erişilebilir.</li><li>• Ürün bilgisi alma, destek sorularına yanıt bulma, destek forumlarına katılma ve yazılım yamaları indirme amaçlı olarak HP veya üçüncü şahıs ana sistemlerindeki bilgi veritabanlarında belli üçüncü şahıs ürünleriyle ilgili arama yapma.</li></ul>
<b>Elektronik uzaktan izleme ve destek, standart yapılandırma</b>	<p>Minimum gereksinimleri (elektronik uzaktan izleme ve destek) yerine getiren Müşteriler için gerçek zamanlı uzaktan donanım olay yönetimine sahip standart yapılandırma, belli ürünler için tanımlama yazılımı sağlar. Bu yazılım donanımın durumunu izler ve önceden belirlenen bazı durumlar algılandığında bildirimler oluşturur. Bildirimler gözden geçirme ve olası destek işlemleri için HP'ye iletilir. Müşterinin onayı ve HP'nin tamamen kendi tercihinə bağlı olarak, problemin belirlenmesi ve giderilmesi için bir HP destek mühendisi uzaktan ağ erişimi gerçekleştirebilir.</p> <p>Minimum gereksinimlerle ilgili ayrıntılar için Müşteri yerel HP satış ofisine başvurabilir.</p>

## Hizmet Erişim Bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri yalnızca HP'nin destekten sorumlu ana ofislerinin 160 km (100 mil) yakınındaki bölgeler için geçerlidir. HP'nin destekten sorumlu ana ofisinden 320 km'ye (200 mil) kadar olan mesafelere yapılan ziyaretler için ek ücret alınmaz. HP'nin destekten sorumlu ana ofisine 320 km'den (200 mil) daha uzak mesafelere yapılan ziyaretler için ek bir ziyaret ücreti alınır.

Seyahat bölgeleri ve ücretler, bazı coğrafi bölgelerde değişiklik gösterir.

HP'nin destekten sorumlu ana ofisine 160 km'den (100 mil) daha uzak mesafelere yerinde müdahale süresi, seyahatin uzaması nedeniyle aşağıdaki değişiklikleri gösterecektir:

<b>HP'nin destekten sorumlu ana ofisine uzaklık</b>	<b>4 saatte müdahale süresi hizmet düzeyi</b>	<b>Sonraki/Üçüncü gün müdahale süresi</b>
0–160 km (0–100 mil)	4 saat	Sonraki/Üçüncü hizmet kullanım günü
161–320 km (101–200 mil)	8 saat	Fazladan 1 hizmet kullanım günü
321–480 km (201–300 mil)	Talepte bulunulan saatte belirlenir ve eldeki kaynaklara bağlıdır	Fazladan 2 hizmet kullanım günü
480 km'den (300 mil) daha uzak	Talepte bulunulan saatte belirlenir ve eldeki kaynaklara bağlıdır	Talepte bulunulan saatte belirlenir ve eldeki kaynaklara bağlıdır

## Kapsam

Söz konusu Hizmet, HP veya Compaq marka donanım ürünlerini ve HP tarafından sağlanan tüm dahili bileşenleri (örneğin, HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM'lar) ve ayrıca asıl ürünle birlikte satın alınan mouse, klavye, yerleştirme istasyonu ve harici monitör gibi HP veya Compaq marka aksesuarları kapsar.

Bazı sunucu ve depolama ürünleri, CPU'lar, diskler ve diğer önemli dahili ve harici bileşenler, destek buna uygun olarak yapılandırıldıysa ve sözleşmedeki ekipman listesinde (eğer varsa) bulunuyorlarsa, yine hizmet kapsamındadır.

Kapsamı "yalnızca masaüstü bilgisayar/iş istasyonu/ince işlemci/dizüstü bilgisayar" olan Care Pack hizmetlerinde monitörler ve yerleştirme istasyonları, bu hizmet kapsamında değildir.

Hizmete dahil edilebilen çok üreticili sistemlerin kapsamında tüm standart sağlayıcılar tarafından sağlanan dahili bileşenler, harici monitör, klavye ve mouse vardır.

Piller ve Tablet PC kalemleri, bakım kitleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri ve ayrıca kullanıcı bakım ürünleri ve markası HP olmayan aygıtlar bu hizmet kapsamının dışındadır.

Üretimi durdurulan bileşenlerde, güncelleme yoluna gidilmesi gerekebilir. HP yeni bileşen önermek üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Yerel destek imkanlarından dolayı tüm bileşenler tüm ülkelerde hizmet kapsamında olmayacaktır.

ProLiant sunucu ve depolama sistemleri için, bu hizmet sunucuya uygun, sunucuyla birlikte daha sonra satın alınmış HP marka donanım seçeneklerini kapsar. Bunlar dahili olabilir ve ayrıca 22" ve daha küçük harici monitörler ve 3 kVA'ya kadar kule UPS seçenekleri de hizmet kapsamındadır. Bu öğelerin hizmet kapsamı düzeyi ve kapsama süresi sunucuyla aynı olacaktır. UPS pilleri bu hizmetin kapsamında değildir, bunlara standart garanti hüküm ve koşulları uygulanır.

Bir rafa kurulu sunucu ve depolama sistemlerinde, hizmet aynı rafa kurulmuş tüm HP onaylı raf seçeneklerini de kapsar. HP BladeSystem kasaları için HP Care Pack hizmetleri patch panellerini, HP destekli Ethernet ara bağlantılarını, güç kaynakları ve güç dağıtımı dahil güç kasalarını kapsar.

## Müşterinin sorumlulukları

Uygunsa, Müşteri, HP Care Pack hizmet sözleşmesinde belirtildiği şekilde, hizmet kapsamındaki donanımı ve HP Care Pack hizmetini hemen kaydettirmelidir.

Tamamen HP'nin kendi tercihiyle bağlı olarak, dört saatte yerinde müdahale hizmet düzeyi uzaktan bağlantı araçları ve ekipmanlarının yüklenmesi ve kurulmasını gerektirebilir. Uzaktan destek verilebiliyorsa ve hizmet kapsamındaki ürün için bu gerekliyse, Müşteri dört saat yerinde müdahale hizmet düzeyini alabilmek için HP'nin uzaktan bağlantı kurmasına izin vermek zorundadır.

Müşterinin, HP'nin talebi doğrultusunda HP'nin problemi uzaktan çözme çabalarını desteklemesi gerekir. Müşterinin yerine getirmesi gerekenler:

- HP'nin uzaktan desteği zamanında ve profesyonel bir şekilde verebilmesi veya hangi düzeyde destek almaya hakkınız olduğunu belirleyebilmesi için gerekli tüm bilgilerin verilmesi
- Kendi kendine sına ve diğer tanılama araç ve programlarının yüklenmesi ve çalıştırılması
- Müşteri tarafından yüklenebilen yerleşik yazılım güncellemeleri ve yamalarının yüklenmesi
- HP'nin problemleri belirlemesi ve çözmesine yardımcı olacak diğer uygun işlemlerin HP'nin istediği şekilde gerçekleştirilmesi

Müşteri makul bir süre içerisinde, müşteri tarafından yüklenebilen kritik yerleşik yazılım güncellemelerini yüklemekten ve Müşteriye teslim edilen müşteri tarafından değiştirilebilen parçaları ve değiştirilenlerin yerine temin edilen ürünleri kurmaktan sorumludur.

Müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların Müşteriye postayla gönderilmesi halinde, Müşteri arızalı parçayı HP tarafından belirtilecek bir zaman aralığında geri göndermekle sorumludur. HP arızalı parçayı belirtilen zaman aralığında almazsa veya alınan parçada fiziksel hasar varsa, Müşterinin arızalı parça için HP tarafından belirlenen bir ücret ödemesi gerekir.

Sınırlı ürün bilgilerine erişebilmek ve önleyici bildirimleri ve müşteriye sunulan diğer hizmetleri alabilmek için HP'nin elektronik hizmetini kullanarak kaydolmak müşterinin sorumluluğundadır.

Müşteri, tüm orijinal yazılım lisanslarını, yükseltme lisans sözleşmelerini ve lisans anahtarlarını saklamalı ve HP talep ettiğinde göstermelidir.

Müşteriye yazılı olarak veya bir e-posta iletilmesiyle yeni bir yazılım düzeltme sürümünün çıktığı bildirildiğinde, yeni yazılım güncellemesinin alınması isteniyorsa bu bildirimle yanıt vermek sorumluluğu müşteriye aittir.

## Hizmetle ilgili sınırlamalar

Tüm yazılım ürünleri için yazılım güncellemeleri bulunmaz. Müşterinin talebine göre HP, geçerli yazılım güncellemesi bulunmayan yazılım ürünlerinin bir listesini Müşteriye verecektir. Bu hizmet özelliği bulunmuyorsa, HP Yazılım Care Pack hizmetine dahil edilmez.

Bazı ürünlerin yazılım güncellemelerinde, yalnızca çok küçük oranda geliştirilmiş özellikler bulunur; yeni sürüm ve gözden geçirmeler ayrıca satın alınmalıdır. Müşterinin talebine göre HP, yeni sürüm ve gözden geçirmeleri yazılım güncelleme fiyatına dahil olmayan yazılım ürünlerinin listesini Müşteriye verecektir. Bu yazılım ürünlerinin yeni sürümleri ve gözden geçirmeleri HP Yazılım Güncellemeleri Hizmeti'ne dahil değildir.

Aynı yerde birden çok sistemi olan müşteriler için HP, bu yazılım güncelleme hizmetinin bir parçası olarak verilen yazılım ve belge içerikli fiziksel ortam setlerinin sayısını sınırlandırabilir.

Müşterinin ortamındaki destek gerektiren her bir bilgisayar sistemi için yazılım desteği satın alınmalıdır.

Hizmet, HP'nin tercihinin bağlı olarak uzaktan tanılama ve destek, yerinde destek veya diğer hizmet yöntemleri birlikte kullanılarak verilir. Diğer hizmet yöntemleri arasında müşteri tarafından değiştirilebilen klavye, mouse ve Müşterinin Kendi Kendine Onarabileceği Parçalar adı altında sınıflandırılan diğer parçaların veya değiştirilenlerin yerine temin edilen ürünlerin kuryeyle yollanması da vardır. Zamanında ve etkili Müşteri desteği verilebilmesi için uygun olan hizmet verme yöntemini HP belirleyecektir.

Yerinde müdahale süresi, hizmet uzaktan tanılama ve uzaktan destek veya yukarıda anlatılan diğer hizmet götürme yöntemleri kullanılarak verilebiliyorsa geçerli değildir.

Tam yedeklenen depolama teknolojilerinde (örneğin, XP depolama dizilerinde) taahhüt edilen yerinde müdahale süresi, HP tarafından makul düzeyde belirlendiği haliyle işletmeyi etkileyen ve performansı düşüren kritik problemler için geçerlidir. Kritik olmayan hizmet taleplerine müdahale süreleri değişebilir.

Aşağıdaki hizmetler, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla bu hizmete dahil değildir:

- İşletim sisteminin, diğer yazılımların ve verilerin eski haline döndürülmesi
- Uygulamaların çalıştırma testleri veya Müşteri tarafından talep edilen ve gerek duyulan diğer testler
- Birimlerarası bağlantı ve uyum problemlerinin giderilmesi
- Ağla ilgili problemlere destek
- Müşterinin HP tarafından kendisine sağlanan herhangi bir sistem hata giderme yazılımını, onarım yazılımını, yamayı veya değişikliği uygulayamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen problemten kaçınma eylemini gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler

## Hizmet alma koşulları

Müşterinin HP Artı Destek Hizmeti'ni satın alabilmesi için, Destek Sözleşmesi döneminin başladığı gün yazılım ürününün düzeltilmiş sürümünü kullanmak için geçerli lisansının olması gerekir; yoksa Müşterinin hizmet kapsamına alınması için ek bir ücret gerekebilir.

## Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin verilirken verilemeyeceği yerel kaynaklara göre değişebilir ve uygun ürünler ve belli coğrafi bölgelerle sınırlı kalabilir.

## Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için dünya genelindeki satış bürolarımız veya bayilerimize başvurun veya aşağıdaki adresteki web sitemizi ziyaret edin:

[www.hp.com.tr/destek](http://www.hp.com.tr/destek)

[www.hp.com.tr/destek/carepack](http://www.hp.com.tr/destek/carepack)

© Telif hakkı 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Buradaki bilgiler önceden bildirilmeksizin değiştirilebilir. HP ürünleri ve hizmetleriyle birlikte verilen yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen yazılı garanti belgelerinde belirtilenlerdir. İşbu belgede yer alan hiçbir bilgi ilave bir garanti olarak yorumlanamaz. HP işbu belgede yer alan teknik ve yazım hataları ve eksiklerinden dolayı sorumlu tutulamaz.