



# HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

HP Teknoloji Hizmetleri – Sözleşmeli Hizmetler

Teknik veriler

## Hizmete genel bakış

HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti, hizmet kapsamında olan uygun donanımınız için uzaktan yardım ve yerinde destek sağlayarak ürünün çalışma süresini arttırmanıza yardımcı olur.

Önceden tanımlanmış hizmet düzeyleri olan farklı hizmet paketleri arasından seçim yapma veya isteğe bağlı hizmet özelliklerini yapılandırıp, ek müdahale süresi ile kapsam penceresi alternatifleri arasından seçim yaparak özel destek ihtiyaçlarınızı giderme esnekliğiniz bulunur.

## Hizmetin özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler dahildir
- Kapsam penceresi seçimi
- Yerinde müdahale süresi seçimi
- Üst merciye iletme yönetimi
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim
- HP elektronik uzaktan destek çözümü (yalnızca uygun ürünler için)
- Önleyici bakım (isteğe bağlı, yalnızca uygun ürünler için)
- Arızalı ortamı alıkoyma (isteğe bağlı, yalnızca uygun ürünler için)
- Kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma (isteğe bağlı; sadece uygun ürünler için)
- Yerinde müdahale süreleri yerine Çağrı-onarım süresi taahhütlerinden birini seçme (isteğe bağlı, yalnızca uygun ürünler için)
- Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi (seçilen isteğe bağlı çağrı-onarım süresi taahhüdüne dahildir)

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Uzaktan sorun tanımlama ve destek</b>	<p>Müşteri bir arama yaptıktan ve HP bu aramayı "Genel Hükümler"de tanımlandığı şekilde onayladıktan sonra, HP donanım vakasını tespit etmek ve vakayı uzaktan çözmek için kapsam penceresi süresince Müşteri'yle birlikte çalışır. Yerinde yardıma geçmeden önce, HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek çözümlerini kullanarak uzaktan tanımlama yapabilir ya da sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer mevcut araçları kullanabilir.</p> <p>HP, müşteri tarafından yüklenilebilen ürün yazılımlarının ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaların yüklenmesi için, hizmet kapsam penceresi dönemi boyunca telefonla destek sağlar.</p> <p>Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili vakalar Müşteri'nin kapsam penceresine bakılmaksızın, HP'ye telefonla veya Web portalı (bölgede bulunuyorsa) aracılığıyla ya da HP elektronik uzaktan destek çözümleri aracılığıyla otomatikleştirilmiş bir ekipman raporlama olayı olarak haftanın 7 günü, 24 saat boyunca rapor edilebilir. HP, hizmet talebinin alındığını çağrıyı kaydederek, servis talep numarası atayarak ve bu servis talep numarasını müşteriye bildirerek onaylar. HP bildirilen tüm servis talepleriyle ilgili nihai çözümleri kendisi belirleme hakkına sahiptir.</p>
<b>Yerinde donanım desteği</b>	<p>HP'nin görüşüne göre uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım vakalarında, yetkili bir HP temsilcisi, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. Belirli ürünler için, HP, tamamen kendi kararıyla, bu ürünleri onarmak yerine yenisini sağlamayı seçebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler, yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Yetkili HP temsilcisi Müşteri'nin bulunduğu yere ulaştığında, temsilci, ürünler onarılanaya kadar, HP'nin verdiği karara göre, 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.</p> <p>Sorun giderilene kadar çalışma özelliği; masaüstü, mobil ve tüketici ürünleri için sağlanan yerinde destek için geçerli olmayabilir.</p> <p>HP, donanımın arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra onarım tamamlanmış sayılır.</p> <p>'Arıza Üzerine Onarım': Yerinde teknik destek süresine ek olarak, HP şunları yapabilir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri'nin donanım ürünlerini sorunsuz bir şekilde kullanmasına yardımcı olmak ve HP tarafından sağlanan donanım yedek parçalarıyla uyumluluğu korumak için mevcut mühendislik iyileştirmelerini yüklemek.</li><li>HP'nin kararları doğrultusunda kapsam dahilindeki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliğini sürdürmek ve varsa Müşterinin kullanım için gerekli lisansa sahip olduğu ve HP'nin müşteri tarafından yüklenemez olarak tanımladığı mevcut ürün yazılımı güncellemelerini yüklemek.</li></ul> <p>'İstek Üzerine Onarım': Ayrıca, HP müşteriden gelen istek doğrultusunda, müşteri tarafından yüklenemez olarak tanımladığı ve müşterinin kullanım için gerekli lisansa sahip olduğu zorunlu kritik ürün yazılımı güncelleştirmelerini kapsam aralığındaki çalışma saatlerinde yükler. Önemli ürün yazılımı güncelleştirmeleri, acil yüklemeler için HP ürün bölümü tarafından önerilen ürün yazılımı güncelleştirmeleridir.</p> <p>Bu belgede veya HP'nin mevcut standart satış hükümlerinde aksi belirtilmesine rağmen, HP, belirli kuruluş depolama dizileri, kuruluş teyp ürünleri için kapsam içindeki ürünlerin düzgün çalışması açısından önemli olan arızalanmış veya tükenmiş pillerin tedarikini ve değiştirilmesini gerçekleştirir.</p>
<b>Yedek parçalar ve malzemeler</b>	<p>HP, hizmet kapsamındaki donanım ürününün çalışır durumda olmasını sağlamak için gereken HP destekli yedek parçaları ve malzemeleri tedarik eder. Bunlara, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için gerekli olan parça ve malzemeler de dahildir. HP tarafından tedarik edilen yedek parçalar, yeni veya performans açısından yeniye eşdeğer işlevsellikte olmalıdır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçaları alıkoymayı, manyetik özelliklerini kaybetmesini sağlamayı veya başka şekilde fiziksel olarak imha etmeyi isteyen Müşterilere fatura kesilir, yedek parça için herhangi bir indirim olmadan liste fiyatını ödemek durumunda kalırlar.</p>

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devamı)

Özellik	Hizmet koşulları
	<p>Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları destek dışıdır ve bu hizmetin bir parçası olarak sağlanmazlar; sarf malzemeleri ve tüketim parçaları standart garanti hüküm ve koşullarına tabidir.</p> <p>Desteklenen maksimum yaşam ömrü/maksimum kullanım:</p> <p>Üreticinin kullanım kılavuzunda, Hızlı Ürün Özellikleri belgesinde veya ürün teknik bilgi sayfasında önceden belirtilmiş desteklenen maksimum kullanım ömrünü ve/veya maksimum kullanım sınırlamalarını aşan parça ve bileşenler bu hizmet kapsamında tedarik edilmez, onarılmaz veya değiştirilmez.</p>
<b>Kapsam penceresi</b>	<p>Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin verilme (yerinde veya uzaktan) süresi belirtilir.</p> <p>Bu kapsama aralığı dışında kalan durumlarda alınan çağrılar, çağrının HP'ye ulaştığı tarihte kayıt altına alınır ancak Müşterinin kapsama aralığına dahil olacağı ertesi güne kadar 'Genel hükümler'de açıklanan şekilde onaylanmaz.</p> <p>Uygun ürünler için kullanılabilir olan kapsam penceresi seçenekleri, Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir.</p> <p>Tüm kapsam aralıkları yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.</p>
<b>Donanım desteği için yerinde müdahale süresi</b>	<p>Kapsam içindeki donanımlarla ilgili uzaktan çözülmesi mümkün olmayan vakalarda, HP belirtilen yerinde müdahale süresi içinde gerçekleştirilen müdahale için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.</p> <p>Yerinde müdahale süresi, ilk çağrının alınması ve HP tarafından 'Genel hükümler'de belirtildiği gibi onaylanmasıyla başlayan zaman dilimini belirtir. Yerinde müdahale süresi yetkili HP temsilcisinin Müşterinin yerine ulaşması veya raporlanan olayın şu anda yerinde müdahale gerektirmediğinin HP tarafından tespit edildiğini bildiren bir açıklamayla kapatılmasıyla sona erer.</p> <p>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 HP satış ofisiyle iletişime geçin.</p>
<b>Üst merciye iletme yönetimi</b>	<p>HP, karmaşık vakaların çözümünü hızlandırmak amacıyla resmi bir üst merciye iletme prosedürü geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi, vakanın çözümüne yardımcı olmak için uygun HP kaynaklarının ve/veya belirli üçüncü tarafların kabiliyetlerine başvurarak vakanın üst merciye iletilmesini koordine eder.</p>
<b>Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim</b>	<p>Bu hizmetin bir parçası olarak, HP, ticari olarak mevcut olan belirli elektronik ve Web tabanlı araçlara erişim sağlar. Müşterinin erişebildiği hizmetler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP Yazılım Destek anlaşmalarıyla ek yetkilendirme gerektiren belirli HP ürün yazılımlarını veya ekleri indirme, donanımla ilgili proaktif hizmet bildirimlerine abone olma ve sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak amacıyla destek forumlarına katılma gibi kayıtlı kullanıcıların faydalanması için sunulan belirli olanaklar</li><li>• Sorunları daha çabuk çözmek için yetkilendirilmiş teknik destek belgelerine yönelik genişletilmiş Web tabanlı aramalar</li><li>• Parolayla erişilen, HP'ye ait belirli hizmet tanılama araçları</li><li>• Soruları doğrudan HP'ye göndermek için Web tabanlı bir araç. Araç, destek veya hizmet talebini soruyu cevaplamaya yetkili kaynağa yönlendiren bir ön tanımlama süreci sayesinde sorunun kısa sürede giderilmesine yardımcı olur. Ayrıca bu araç, telefonla bildirilenler de dahil olmak üzere iletilen her destek veya hizmet talebinin durumunu görmenize de olanak sağlar.</li><li>• Ürün bilgilerini almak, destek sorularının cevaplarını almak ve destek forumlarına katılmak için HP ve üçüncü taraflara ait ürünlerle ilgili veritabanlarını araştırır. Bu hizmet, üçüncü taraf erişim kısıtlamalarıyla sınırlı olabilir.</li></ul>

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devamı)

Özellik	Hizmet koşulları
<b>HP elektronik uzaktan destek çözümü</b>	Uygun ürünler için, HP elektronik uzaktan destek çözümü, güçlü sorun giderme ve onarım özellikleri sunar. Sisteme uzaktan erişim çözümlerini içerebilir ve kullanışlı bir merkezi yönetim noktası ile şirkete ait açık vakalar ve geçmiş görüntüsünü sunabilir. HP destek uzmanı, Müşteri'nin izni olmadan sisteme uzaktan erişim yöntemini kullanmaz. Sisteme uzaktan erişim, HP destek uzmanının daha etkin çözümler sunmasını ve sorunları daha hızlı çözmesini sağlayabilir.

## Özellikler (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Önleyici bakım</b>	<p>Yetkili bir HP temsilcisi düzenli olarak planlanan aralıklarda Müşteri'nin bulunduğu yeri ziyaret eder. Yazıcılar dışında önleyici bakım hizmeti gerektiren tüm ürünler için, müşterinin belirlenen aralıklarda önleyici bakım ziyareti yapılmasını talep etmek ve planlamak üzere HP'yi araması gerekir. Önleyici bakım hizmeti gerektiren tüm yazıcılar için, yazıcı ilgili uyarıyı görüntülediğinde veya sayfa sayısı ürünün kapasitesine yaklaştığında Müşteri HP'yi arayarak önleyici bakım ziyaretini planlar.</p> <p>Ziyaret sırasında yetkili HP temsilcisi olası donanım problemlerini tespit etmek üzere kapsam içindeki sistemlerde bulunan hata kayıtlarını tanılama, denetleme ve gerekirse mekanik ve elektronik sistem sorunlarına yönelerek, yıpranmış veya arızalı parçaları ya da bakım öğelerini temizleme veya değiştirme gibi önleyici bakım hizmetlerinin uygulanacağı denetim düzeyini belirler.</p> <p>Ayrıca bu temsilci; kabloları ve kablo bağlantılarını ya da hizmet kapsamındaki donanımın görsel durum göstergelerini inceleyerek, sıcaklık ve nem düzeylerini kontrol edip bu değerleri üreticilerin önerileriyle karşılaştırarak, donanım ürünü korumak için HP'ye göre gerekli olan uygun mühendislik iyileştirmelerini ve ürün yazılımı güncelleştirmelerini yükleyerek olası sorunları önleyebilir. Temsilci, donanımın durumu hakkında nihai bir rapor da verebilir.</p> <p>Önleyici bakım hizmetleri, seçilen kapsam penceresine bakılmadan, HP tatil günleri haricinde Pazartesi'den Cuma'ya kadar yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında sağlanır.</p> <p>Hizmetlerin kullanılabilir ve sağlanabilir olması bölgeye göre değişir.</p>
<b>Arızalı ortamı alıkoyma</b>	Uygun ürünler için, bu hizmet özelliği seçeneği, Müşterinin, diskte ("Disk veya SSD/Flash Sürücü") bulunan önemli veriler nedeniyle başkasına vermek istemediği arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash sürücü bileşenlerini (bu hizmet kapsamında olan) alıkoymasına olanak sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemdeki tüm Disk veya uygun SSD/Flash Sürücülerin arızalı ortam alıkoymaya dahil olması gerekir.
<b>Kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma</b>	Arızalı ortamı alıkoyma seçeneğinin yanı sıra sunulan bu hizmet özelliği seçeneği, Müşterinin bellek modülleri gibi HP tarafından verileri bellekte tutma özellikleri olarak belirlenen ek bileşenleri muhafaza etmesini sağlar. Kapsam dahilindeki sistemde bulunan tüm uygun veri tutma bileşenleri, kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma seçeneğine dahil edilmelidir. Bu hizmet özelliği kapsamında alıkonulabilen bileşenler, <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a> adresinden erişilebilen belgede yer almaktadır.

**Özellikler (isteğe bağlı)****Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri (devam)**

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Çağrı-onarım süresi taahhüdü</b>	<p>Uygun ürünler için, yerinde müdahale süresi yerine, çağrı-onarım süresi taahhüdü seçilebilir. Uzaktan çözümlenemeyen, kapsam dahilindeki kritik donanım olayları için (önem derecesi 1 veya 2), HP kapsam dahilindeki donanımı belirlenen çağrı-onarım süresi taahhüdü dahilinde çalışır duruma döndürmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir. Kritik olmayan olaylar için (önem derecesi 3 veya 4) veya Müşterinin isteği üzerine, düzeltme eyleminin başlangıcı için HP Müşteriyle birlikte üzerinde mutabık kalınan bir zamanlama belirlenir ve çağrı-onarım süresi taahhüdü o andan itibaren başlar. Olay önem dereceleri "Genel hükümler" belgesinde tanımlanmıştır.</p> <p>Çağrı-onarım süresi, "Genel hükümler" belgesinde belirtildiği gibi, ilk çağrının HP tarafından alınıp kabul edilmesiyle başlayan süredir. Çağrı-onarım süresi, HP'nin donanımın onarıldığına karar vermesiyle ya da bildirilen vaka, HP'nin şu anda yerinde müdahaleye gerek olmadığına karar verdiğini belirten bir açıklamayla kapatıldığında sona erer. Çağrı-onarım süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir.</p> <p>Uygun ürünler için kullanılabilir olan çağrı-onarım süresi seçenekleri, hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir. Tüm çağrı-onarım süreleri yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Daha fazla bilgi için yerel HP satış ofisiyle görüşün.</p> <p>HP, donanımın arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra onarım tamamlanmış sayılır. HP, kaybolan verilerden sorumlu tutulamaz. Uygun yedekleme prosedürlerinin uygulanması Müşterinin sorumluluğundadır. HP; ürün açıkken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HP, donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli olan test düzeyine kendisi karar verir. Tamamen kendi kararına bağlı olarak HP, 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 HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Gerekli denetimler ve işlemler, bu hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde belirlenir ve gerçekleştirilir. Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü bu süre sonunda geçerli olur. Bu ilk 30 günlük dönemde ve denetleme tamamlandıktan sonraki 5 ek iş günü için, HP, 4 saatte yerinde müdahale süresi sağlar.</p>
<b>Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi (isteğe bağlı seçilen çağrı-onarım süresi taahhüdüne dahildir)</b>	<p>HP'nin donanım çağrı-onarım süresi taahhütlerini desteklemek amacıyla, bu hizmeti alan müşteriler için değiştirilecek önemli parçaların envanteri tutulur. Bu envanter HP tarafından belirlenen bir yerde saklanır. Bu parçalar envanter kullanılabilirliğini artırmaya olanak sağlayacak şekilde yönetilir ve uygun destek taleplerine müdahale eden yetkili HP temsilcileri tarafından kullanılabilir.</p>

## Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi özellikleri

Seçenek	Hizmet koşulları
<b>Kapsam aralığı seçenekleri:</b>	
<b>Standart iş günleri, standart iş saatleri (5x9)</b>	Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.
<b>Standart iş günleri, 13 saat (5x13)</b>	Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 21:00 arasında, günde 13 saat mevcuttur.
<b>Standart iş günleri, 16 saat (5x16)</b>	Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 00:00 arasında, günde 16 saat mevcuttur.
<b>Standart iş günleri, 24 saat</b>	HP tatil günleri haricinde Pazartesi ile Cuma günleri arasında, günde 24 saat hizmet verilir.
<b>Ek saatler için kapsam genişletme</b>	Seçilen kapsam penceresinin öncesinde veya sonrasında ek saatler içeren özel kapsam saatleri belirlemek için kapsam penceresi genişletilir.
<b>Ek günler için kapsam genişletme</b>	Seçilen kapsam saatleri haftanın diğer günlerine uygulanarak kapsam penceresi genişletilir. Bu günler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"><li>Cumartesi günleri, HP tatil günleri hariç</li><li>Pazar günleri (Cumartesi ve tatil günü kapsamı gerektirir)</li><li>HP tatil günleri, bu günler, tatil günü olmadığında, seçilen kapsam penceresine dahil olan çalışma günleridir</li></ul>
<b>Yerinde müdahale süresi seçenekleri:</b>	
<b>1 saatte yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra 1 saat içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşterinin bulunduğu yere gelir.
<b>2 saatte yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra 2 saat içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşterinin bulunduğu yere gelir.
<b>4 saatte yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra 4 saat içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşteri'nin bulunduğu yere gelir.
<b>Sonraki gün yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonraki kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşteri'nin bulunduğu yere gelir.
<b>İkinci gün yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonraki ikinci kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşterinin bulunduğu yere gelir.
<b>Üçüncü gün yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonraki üçüncü kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşterinin bulunduğu yere gelir.
<b>Beşinci gün yerinde müdahale</b>	Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonraki beşinci kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşterinin bulunduğu yere gelir.
<b>Planlanmış yerinde müdahale</b>	Yetkili bir HP temsilcisi, kararlaştırılan hafta içi günlerde (HP tatilleri hariç Pazartesi ile Cuma arasında) gerçekleştirdiği planlanan haftalık ziyaretleri sırasında yerel saatle 08.00 ile 17.00 arasında donanım bakımına başlamak üzere müşterinin bulunduğu yere gelir.

## Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi özellikleri (devam)

Seçenek	Hizmet koşulları
<b>Çağrı-onarım süresi taahhüdü seçenekleri (yerinde müdahale süresi seçeneklerinin yerine):</b>	
<b>4 saatlik çağrı-onarım süresi</b>	Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı HP'nin ilk aranmasından itibaren 4 saat içinde (bu süre kapsam penceresinin içinde kalıyorsa) çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.
<b>6 saatlik çağrı-onarım süresi</b>	Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı HP'nin ilk aranmasından itibaren 6 saat içinde (bu süre kapsam penceresinin içinde kalıyorsa) çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.
<b>8 saatlik çağrı-onarım süresi</b>	Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı HP'nin ilk aranmasından itibaren 8 saat içinde (bu süre kapsam penceresinin içinde kalıyorsa) çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.
<b>24 saatlik çağrı-onarım süresi</b>	Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı HP'nin ilk aranmasından itibaren 24 saat içinde (bu süre kapsam penceresinin içinde kalıyorsa) çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.
<b>Sayfa istihkakı</b>	<p>Bazı yazıcı ürünleri için bir maksimum sayfa istihkakı söz konusu olabilir. Herhangi bir yazıcı için sayfa sayısı, yazıcının baskı motorundan geçen standart sayfa (basılı veya boş) sayısı olarak tanımlanır. Bu sayı test sayfasında görünür. Sayfa sayısını hesaplamak amacıyla, farklı kağıt boyutları ve baskı seçenekleri, farklı standart sayfalara eşdeğer değerlerle ilişkilendirilebilir. Sayfa istihkakları kapsam yılı başına belirtilir ve daha kısa dönemler için eşit olarak paylaşılır. Çok yıllık sözleşmelerde, sözleşme süresinin tamamı için geçerli olan maksimum sayfa istihkakını hesaplamak için, belirtilen sayfa istihkakı sözleşme yılı sayısı ile çarpılır.</p> <p>HP kurulumu gerektiren yazıcılarda, sözleşme süresi, yazıcının Müşteri'nin bulunduğu yere kurulduğu tarihte başlar.</p> <p>Sayfa istihkaklarının geçerli olduğu durumlarda, destek kapsamı, ya sözleşme süresinin sonuna geldiğinde ya da sayfa sayısı maksimum sayfa istihkakını aştığında (hangisi önce olursa) sona erer. Müşterinin sözleşme süresi dolmadan maksimum sayfa istihkakını aştığı durumlarda, Müşteri HP'ye sözleşme bakiyesini öder ve müşteriye o sırada başka bir sözleşme süresi satılmadıysa, tüm hizmetler HP'nin o anki zaman ve malzeme fiyatlarıyla sağlanır.</p> <p>Müşteri, sayfa istihkakı ve sözleşme süresi dolmadan sözleşmeyi iptal ederse, iptal etme ücreti uygulanabilir.</p>

## Seyahat bölgeleri

Tüm yerinde donanım müdahale süreleri, HP tarafından belirlenen destek merkezinden en fazla 40 km (25 mil) uzaklıkta olan yerler için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezinden en fazla 320 km (200 mil) uzaklıkta olan yerlere ulaşım için ek ücret alınmaz. Ulaşılabilecek yerle HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa, ek ulaşım ücreti alınır.

Ulaşım bölgeleri ve ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir. HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki mesafe 40 km'den (25 mil) fazla olan yerler için müdahale süreleri, aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi mesafenin uzunluğuna göre farklılık gösterir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	1 saatte yerinde müdahale süresi	2 saatte yerinde müdahale süresi	4 saatte yerinde müdahale süresi	Sonraki gün ve daha fazla yerinde müdahale süresi
0-40 km (0-25 mil)	1 saat	2 saat	4 saat	Sonraki/2./3./5. kapsam günü
41-80 km (26-50 mil)	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır	4 saat	Sonraki/2./3./5. kapsam günü
81-160 km (51-100 mil)	Yok	Yok	4 saat	Sonraki/2./3./5. kapsam günü
161-320 km (101-200 mil)	Yok	Yok	8 saat	1 ek kapsam günü
321-480 km (201-300 mil)	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır	2 ek kapsam günü
480 km'den (300 mil) uzak	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır

HP tarafından belirlenmiş destek merkezinden en fazla 80 km (50 mil) uzaklıkta olan yerler için, bir donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü seçilebilir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki uzaklık 81-160 km (51-100 mil) olan yerler için, aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi, ayarlanmış bir donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü seçilebilir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki mesafe 160 km'den (100 mil) fazla olan yerler için, donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü yoktur.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	4 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü	6 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü	8 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü	24 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü
0-80 km (0-50 mil)	4 saat	6 saat	8 saat	24 saat
81-160 km (51-100 mil)	6 saat	8 saat	10 saat	24 saat
160 km'den (100 mil) uzak	Yok	Yok	Yok	Yok

## Ön Şartlar

HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamında olan ürünlerde denetim yapılmasını isteyebilir. Bu tür bir denetim gerekli görüldüğünde, yetkili bir HP temsilcisi müşteri ile iletişim kurar 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 sırasında alınan bilgiler HP'ye, değiştirilecek parçaların envanterlerini uygun bir düzeyde ve konumda tutma imkanı sağlar ve HP'nin gelecekte meydana gelebilecek donanım olaylarını araştırıp sorunları çözmesini ve onarımı mümkün olan en kısa sürede ve en verimli şekilde tamamlamasını mümkün kılar. HP, uygun bulursa, denetim müşterinin bulunduğu yerde, uzaktan sistem erişimi yoluyla, uzaktan denetleme araçları yoluyla veya telefon yoluyla yapılabilir.

HP tarafından bir denetim istenirse, donanım çağrı-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 HP'den 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.

Donanıma yerinde müdahale süresi seçeneklerinde, HP, hizmetin verilebilmesini sağlamak için, Müşterinin HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmasını ısrarla önerir. Donanım çağrı-onarım süresi taahhütlerinde, HP, hizmetin verilebilmesini sağlamak için, Müşterinin HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmasını ister. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha ayrıntılı bilgi için lütfen yerel HP temsilcisine başvurun. Müşterinin uygun HP uzaktan destek çözümünü kullanmadığı durumlarda HP, hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve hizmeti sağlamakla yükümlü tutulamaz. Önerildiği ve mevcut olduğu halde Müşterinin gerekli uzaktan destek çözümünü kullanmadığı durumlarda, müşteri tarafından yüklenemeyen ürün yazılımının yerinde yüklenmesi için ek ücretler uygulanır. Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımının yüklenmesi Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri HP'den müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımı ve yazılım güncellemelerinin yüklenmesini talep ederse ek ücretlendirme yapılır. HP ve Müşteri tarafından önceden yazılı olarak farklı şekilde anlaşılmadığı müddetçe, müşteriye yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler, işçilik ve malzeme esasına göre yapılır.

Ürün yazılımı tabanlı yazılım ürünlerine (ürün yazılımında uygulanan özellikler bağımsız bir yazılım lisansı ürününün satın alınmasıyla etkinleştirilir) veya lisanslı ürün yazılımına sahip olan Müşteriler için, Müşteri ilgili ürün yazılımı güncellemelerini alabilmek, indirebilmek, yükleyebilmek ve kullanabilmek için aynı zamanda, varsa, etkin bir HP Yazılım Destek anlaşmasına sahip olmalıdır. HP Müşteriye, bu belgenin önceki bölümlerinde açıkladığı şekilde, ürün yazılımı güncellemesine ilişkin hizmet sağlama, yükleme veya destek sunma işlemlerini sadece Müşterinin ilgili yazılım güncellemelerini her bir sistemde, yuvada, işlemcide, işlemci çekirdeğinde kullanmak için gerekli lisansa sahip olması koşuluyla veya orijinal HP ya da orijinal üretici yazılım lisansı hükümlerine göre bir son kullanıcı yazılım lisansına sahip olması koşuluyla sağlar.

## Müşterinin sorumlulukları

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

Çağrı-onarım süresi taahhüdü ve çağrı-restorasyon süresi taahhüdü, Müşterinin, HP tarafından istendiğinde sisteme derhal ve kısıtlamasız erişim sağlamasına bağlıdır. Fiziksel erişim dahil olmak üzere sisteme erişim, uzaktan sorun giderme ve donanım tanılama değerlendirmelerinde gecikme olduğunda veya bunlar reddedildiğinde, donanım onarım süresi taahhüdünün geçerliliği kalmaz. Müşteri planlanmış hizmet talep ederse, çağrı-onarım süresi, birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

HP'nin özellikle önerdiği donanıma yerinde müdahale süresi seçenekleri ve donanım çağrı-onarım süresi taahhütleri söz konusu olduğunda, hizmet ve seçeneklerin sunulmasını mümkün kılmak için Müşterinin HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yüklemesi ve HP uzaktan destek çözümü sürüm notlarına göre gerekli olan kaynakların tümünü sağlaması gerekir. Müşteri bir HP uzaktan destek çözümünü yüklediğinde, Müşterinin, bir aygıt arızasına müdahale ederken HP'nin kullanacağı uzaktan destek çözümünde yapılandırılan iletişim bilgilerini de sağlaması gerekir. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha ayrıntılı bilgi için lütfen yerel HP temsilcisine başvurun.

Müşteri, kısıtlı ürün bilgilerine erişim hakkı kazanmak, proaktif bildirimleri veya Müşteri'ye sunulan diğer hizmetleri almak amacıyla HP'nin elektronik hizmetini kullanmak için kayıt yaptırmaktan sorumludur.

HP talep ettikten sonra, Müşteri'nin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri:

- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlar
- Otomatik testleri başlatır ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını yükler ve çalıştırır
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncelleştirmelerini ve yamaları yükler
- HP'nin sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirir

Müşteri, müşteri tarafından yüklenebilen çok önemli ürün yazılımı güncelleştirmelerini zamanında yüklemekten ve Müşteri'ye teslim edilen Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaları ve yedek ürünleri zamanında takmaktan sorumludur.

Müşteri HP'den müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncelleştirmeleri ve düzeltme eklerinin yüklenmesini talep ederse, Müşterinin ek ücretler ödemeyi onaylaması gerekir. HP ve Müşteri tarafından önceden yazılı olarak farklı şekilde anlaşılmadığı müddetçe, müşteriye yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler, işçilik ve malzeme esasına göre yapılır.

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaların veya sorunlu ürün yerine verilen ürünlerin gönderildiği durumlarda, Müşteri, arızalı parçayı veya ürünü HP tarafından belirtilen bir süre içinde geri göndermekten sorumludur. Arızalı parçanın veya ürünün belirtilen süre içinde HP'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 HP tarafından belirlenen bir ücret ödemesi istenir.

Müşteriye ait özel ve gizli bilgilerin güvenliğinden Müşteri sorumludur. Müşterinin verilerinin korunması amacıyla onarım süreci kapsamında değiştirilebilecek ve HP'ye iade edilebilecek ürünlerde bulunan verilerin gereken şekilde temizlenmesinden veya kaldırılmasından Müşteri sorumludur. HP'nin Ortam Temizleme İlkeleri ve Sağlık Müşterileri için Ortam Kullanma İlkelerinde belirtilenler de dahil olmak üzere Müşteriye ait sorumluluklar ile ilgili daha fazla bilgiye <http://www.hp.com/go/mediahandling> adresinden ulaşılabilir.

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

- HP tarafından sağlanan destek hizmeti sırasında, kapsam dahilindeki veri tutma bileşenleri her zaman fiziksel denetim altında bulundurmamak; Kapsam dahilindeki veri tutma bileşeninde bulunan verilerden HP sorumlu değildir
- Alıkonulan kapsam dahilindeki veri tutma bileşeninde bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin yok edilmesini veya güvende tutulmasını sağlamak
- Arızalı veri tutma bileşenini alıkoymak için yetkili bir temsilcinin bulunmasını sağlamak, değiştirilen bileşeni kabul etmek, alıkonulan her veri tutma bileşeninin kimlik bilgilerini HP'ye vermek ve HP'nin isteği üzerine, veri tutma bileşeninin alıkonulduğunun kabul edildiğine dair HP tarafından sağlanan bir belgeyi imzalamak
- Veri tutma bileşenini imha etmek ve/veya tekrar kullanılmayacağına ilişkin güvence vermek
- Alıkonulan veri tutma bileşenlerinin tümünü ilgili çevre yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak atmak

Müşteriye HP tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünleri olarak sağlanan veri tutma bileşenleri söz konusu olduğunda, Müşteri, HP'nin verdiği desteğin süresi dolar dolmaz değiştirilen bileşenleri derhal iade eder. Bu şekilde sağlanan bileşenleri veya ürünleri HP'ye iade etmeden önce, önemli verilerin tümünü silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır. HP bu gibi bileşenlerde kalan önemli verilerin gizliliğini korumakla yükümlü değildir.

## Hizmetle ilgili sınırlamalar

Tamamen HP'nin kararına bağlı olarak; uzaktan tanılama ve destek, yerinde verilen hizmetler ve diğer hizmet verme yöntemlerinin birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğer hizmet verme yöntemleri arasında, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların (örneğin, klavye veya fare), HP tarafından Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya yedek ürünün tamamının kuryeyle gönderilmesi de yer alır. Müşteri'ye zamanında etkin bir şekilde destek vermek ve varsa, çağrı-onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gerekli olan hizmet verme yöntemine HP karar verir.

Müşteri Sistemi çalışır duruma getirmek için önerilen Müşterinin Kendi Başına Onarım işlemini ve müşteri tarafından onarılabilir parçanın sağlanmasını kabul ederse yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu durumlarda, HP'nin uygulaması ürünün çalışması için önemli olan Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaları hemen Müşteriye sevk etmektir. Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar ve yapılacak işlemler hakkında daha fazla bilgiye [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair) adresinden ulaşabilirsiniz.

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

HP tarafından açık denetim istenirse, donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü, denetim tamamlandıktan beş (5) iş günü sonra geçerli olur. Ayrıca, önemli denetim önerileri yerine getirilmediğinde veya denetim belirtilen zaman diliminde gerçekleştirilmediğinde, HP, hizmeti yerinde müdahale süresi düzeyine indirme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

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

- Onarım sürecini etkileyecek her türlü Müşteri veya üçüncü taraf kaynaklı eylemler veya eylemsizlikler
- Donanım arızasıyla tetiklenen, disk mekanizmasının yeniden kurulması, yazılım koruma prosedürleri veya veri bütünlüğünü koruma tedbirleri gibi otomatik veya manuel olarak yapılan her türlü kurtarma işlemi
- Donanım onarımına özgü olmayan, ancak donanım arızasının düzeltildiğinin doğrulanmasını gerektiren (işletim sisteminin yeniden başlatılması gibi) diğer her türlü etkinlik

HP, Müşteri'nin ürün yapılandırmasına, konumuna ve ortamına uygun olarak donanım çağrı-onarım süresi taahhüdünde değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Bu durum, destek anlaşması siparişi sırasında belirlenir ve kaynak kullanılabilirliğine bağlıdır.

Belirli kurumsal depolama dizileri ve kurumsal kayıt ürünlerine ait arızalı veya bitmiş pillerin onarılmasında ya da değiştirilmesinde çağrı-onarım süresi taahhütleri geçerli değildir.

Müşteri HP'den önerilen kurtarma prosedürlerini uygulamak yerine tanılamayı derinleştirmesini isterse, çağrı onarım süresi taahhüdü uygulanmaz.

Müşteri planlanmış hizmet talep ederse, çağrı-onarım süresi, birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

Aşağıdaki faaliyetler bu hizmette yoktur:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve destekleme
- Uygulamaların çalışmasıyla ilgili testler veya Müşteri'nin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu diğer testler
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Ağla ilgili sorunlar için destek
- Müşteri'nin HP tarafından Müşteri'ye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, yamaları veya modifikasyonları uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşteri'nin, daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyeti gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, ürün ve ekipmanın uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- HP'ye göre, HP 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

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

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

HP tarafından; tüketim parçaları ve/veya üreticisinin kullanım kılavuzunda, Hızlı Ürün Özellikleri belgesinde veya teknik ürün bilgi sayfasında önceden belirtildiği gibi, desteklenen maksimum kullanım süresi ve/veya maksimum kullanım sınırını aşmış olarak belirtilen Veri Tutma bileşenleri arızalı ortamı alıkoyma veya kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğine dahil değildir.

HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilen arızalı ortamı alıkoyma hizmeti ve kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma hizmeti kapsam seçenekleri ayrıca yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır.

Bu bileşenlerdeki hata oranı sürekli izlenir ve HP, Müşteri'nin arızalı ortamı alıkoyma veya kapsamlı arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı kullandığı kanaatine vardığı 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.

HP'NİN, MÜŞTERİ TARAFINDAN ALIKOYULAN HİÇBİR VERİ TUTMA BİLEŞENİNİN İÇERİĞİ VEYA YOK EDİLMESİYLE İLGİLİ HİÇBİR YÜKÜMLÜLÜĞÜ YOKTUR. DESTEK İÇİN HP TEK SİPARİŞ KOŞULLARINA VEYA TEKNİK BİLGİ SAYFASINDAKİ İFADELERE RAĞMEN, HP VEYA BAĞLI KURULUŞLARI, YÜKLENİCİLERİ VEYA TEDARİKÇİLERİ ARIZİ, ÖZEL VEYA SONUÇ OLARAK ORTAYA ÇIKAN ZARARLAR VEYA BU ARIZALI ORTAMI ALIKOYMA VEYA KAPSAMLI ARIZALI ORTAMI ALIKOYMA HİZMETİ KAPSAMINDAKİ VERİLERİN KAYBOLMASI YA DA KÖTÜYE KULLANIMI SONUCU ORTAYA ÇIKAN ZARARLARDAN HİÇBİR DURUMDA SORUMLU TUTULAMAZ.

## Genel hükümler/Diğer kapsam dışı durumlar

HP bir çağrıyı; kaydederek, kayıt(çağrı) numarasını Müşteriye ileterek ve Müşterinin olay önem derecesini ve düzeltme eyleminin başlatılması için süre gereksinimlerini teyit ederek onaylar. Not: HP elektronik uzaktan destek çözümleri üzerinden alınan olaylarda, donanım çağrı onarım süresi veya donanım yerinde müdahale süresinin başlatılması için, HP'nin vakanın önceliğini Müşteriyle birlikte belirlemek üzere Müşteriyle bağlantıya geçmesi gereklidir. Olay önem dereceleri aşağıda tanımlanmıştır.

Yerinde donanım desteği müdahale süreleri ve çağrı-onarım süresi taahhütleri, olayın önem derecesine göre değişiklik gösterebilir. Olay önem derecesi düzeyini Müşteri belirler.

Vaka önem derecesi şu şekilde tanımlanır:

- Önem Derecesi 1 – Kritik Çalışmama: örneğin, üretim ortamının çalışmaması; üretim sistemi veya üretim uygulaması durdu/ciddi risk var; veri bozulması/kayıbı veya bozulma/kayıp riski; işin önemli derecede etkilenmesi; güvenlik sorunları
- Önem Derecesi 2 – Kritik Ölçüde Gerileme: örneğin, üretim ortamının önemli ölçüde zayıflaması; üretim sisteminin veya ürün uygulamasının kesintiye uğraması/zarar görmesi; tekrarlanma riski; iş üzerinde önemli ölçüde etki
- Önem Derecesi 3 – Normal: örneğin, üretim dışı sistem (test sistemi gibi) durdu veya düştü; üretim sisteminin veya ürün uygulamasının telafi edilebilir şekilde gerilemesi; kritik işlev kaybı olmaması; iş üzerinde sınırlı etki
- Önem Derecesi 4 – Düşük: örneğin, iş veya kullanıcı üzerinde etki olmaması

## Sipariş bilgileri

Ayrı satılan veya desteklenen birimler veya seçenekler içeren ürünler için, tüm ayrı satılan ve desteklenen birimlerin veya seçeneklerin sözleşmeye dahil edilmesi ve hizmet düzeyinin bu birimler veya seçenekler için geçerli olması halinde tüm sözü geçenlerin aynı hizmet düzeyinde tutulması gereklidir.

Planlanmış yerinde müdahale hizmet düzeyine hak kazanmak için, belirli bir Müşteri mahallinde bulunan ve bu hizmet düzeyi kapsamında olan ürünler için olan aylık ücretler belirli bir minimum miktarın üzerinde olmalıdır.

Planlanmış yerinde müdahale yalnızca standart iş saatleri, standart iş günlerini kapsayan pencerede geçerlidir; kapsam pencereleri genişletilemez.

Kapsam pencereleri bitişik olmalıdır ve standart iş saatlerini ve standart iş günlerini içermelidir. Kapsam, ek kapsam saatlerini veya günlerini içine alacak şekilde genişletilirse, hizmet kapsamındaki tüm günler için aynı kapsam saatleri seçilmelidir.

Çağrı-onarım süresi taahhütleri, yerinde müdahale sürelerinin yerine seçilir. Müşteri aynı ürün için hem bir yerinde müdahale süresi hem de bir çağrı-onarım süresi taahhüdü seçemez.

Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi, belirli çağrı-onarım süresi taahhütleri kapsamına dahildir ve ayrıca sipariş edilemez.

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

HP Yerinde Donanım Desteği, tamamen yapılandırılabilir bir hizmet olarak sunulmaktadır (yukarıda belirtildiği gibi bazı yapılandırma kuralları geçerlidir) veya önceden yapılandırılmış hizmet düzeyleri ve sınırlı isteğe bağlı seçenekler içeren bir hizmet paketi olarak satın alınabilir.

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin kullanılabilirliği, yerel kaynaklara bağlı olarak farklılık gösterebilir ve uygun ürünlerle, minimum taahhütlerle ve coğrafi konumlarla sınırlı olabilir. Daha fazla bilgi almak veya bu HP Yerinde Donanım Desteği hizmetini siparişi etmek için, yerel HP satış temsilcisine başvurun ve aşağıdaki ürün numaralarını belirtin:

- HA151AC: Tamamen yapılandırılabilir HP Yerinde Donanım Desteği
- HA101AC: Sonraki gün yerinde müdahale, standart iş saatleri (5x9) özellikli HP Yerinde Donanım Desteği
- HA116AC: 4 saatte yerinde müdahale, standart iş saatleri (5x9) özellikli HP Yerinde Donanım Desteği
- HA103AC: 4 saatte yerinde müdahale, uzun iş saatleri (5x13) özellikli HP Yerinde Donanım Desteği
- HA104AC: 4 saatte yerinde müdahale, 7 gün/24 saat özellikli HP Yerinde Donanım Desteği
- HA105AC: 6 saatte Çağrı-Onarım süresi taahhüdü, 7 gün/24 saat özellikli HP Yerinde Donanım Desteği

## Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için, dünya çapındaki satış ofislerimizden birine başvurun veya aşağıdaki Web sitelerinden birini ziyaret edin:

HP destek hizmetleri: [www.hp.com/services/support](http://www.hp.com/services/support)

HP Care Pack Hizmetleri: [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

---

## Bağlanın

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Doğrudan masaüstünüze ulaşan  
güncel HP sürücüleri, destek ve güvenlik uyarıları

© 2005, 2007, 2011, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler haber verilmeden değiştirilebilir. HP ürünleri ve hizmetleriyle birlikte verilen yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen yazılı garanti belgelerinde belirtilenlerdir. Burada yer alan hiçbir bilgi; açık veya zımni, gerçekte veya yasal olarak ek bir garanti ya da koşul olarak yorumlanamaz. Bu yayında bulunabilecek teknik veya editoryal yanlışlardan ve eksiklerden HP sorumlu tutulamaz.

HP Teknoloji Hizmetleri, satın alma sırasında Müşteriye sunulan ya da bildirilen HP hüküm ve koşullarına tabidir.

5982-4596TRE Oluşturma Tarihi: Ağustos 2005; Güncelleştirme Tarihi: Haziran 2013, Rev. 4

