



# HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

## HP Care Pack Hizmetleri

Teknik veriler

## Hizmete genel bakış

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

Özel hizmet ihtiyaçlarınıza cevap vermek üzere çeşitli yerinde müdahale veya çağrı-onarım süreleri ile çeşitli sürelerle sahip kapsam pencereleri sunan önceden belirlenmiş hizmet düzeyi seçenekleri arasından seçim yapma esnekliğine sahipsiniz.

Çağrı-onarım süresine sahip hizmet düzeyi seçenekleri BT yöneticilerine, donanımı belirlenmiş bir zaman dilimi içinde çalışır duruma getirmek için hemen sistemde sorun gidermeye başlayacak destek uzmanları sunar.

## Hizmetin özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler dahildir
- Farklı kapsam pencerelerine sahip hizmet düzeyi seçenekleri
- Donanım desteği için farklı yerinde müdahale sürelerine sahip hizmet düzeyi seçenekleri
- Üst merciye iletilme yönetimi
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim
- HP elektronik uzaktan destek çözümü (yalnızca uygun ürünler için)
- Kaza sonucu arıza koruması (isteğe bağlı ve sadece uygun ürünler için)
- Arızalı ortamı alıkoyma (isteğe bağlı ve sadece uygun ürünler için)
- Kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma (isteğe bağlı; sadece uygun ürünler için)
- Donanım desteği için yerinde müdahale süresi yerine çağrı-onarım süresi taahhüdü (isteğe bağlı; sadece uygun ürünler için)
- Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi (isteğe bağlı seçilen çağrı-onarım süresi taahhüdüne dahildir)
- Masaüstü/iş istasyonu/ince istemci/yalnızca dizüstü bilgisayar kapsamı (isteğe bağlı; sadece uygun ürünler için)
- Sayfa istihkakı (isteğe bağlı; sadece uygun ürünler için)

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Uzaktan sorun tanılama 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 tanılama yapabilir ya da sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer mevcut araçları kullanabilir.</p> <p>HP, müşteri tarafından yüklenebilen 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 Müşterinin 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, çağrıyla kaydederek, destek numarası atayarak ve bu destek numarasını Müşteriye bildirerek onaylar. HP bildirilen tüm olaylarla 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, yenisidir 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 onarılan 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, Müşterinin istemesi durumunda HP, müşteri tarafından yüklenemez olarak tanımladığı ve varsa müşterinin kullanım için gerekli lisansa sahip olması için zorunlu kritik ürün yazılımı güncelleştirmelerini kapsam aralığında saatlerde 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>

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devamı)

Özellik	Hizmet koşulları
<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 gidermeyi veya fiziksel olarak parçalamayı isteyen Müşterilere fatura kesilir yedek parça için herhangi bir indirim olmadan liste fiyatını ödemek durumunda kalırlar.</p> <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><b>Desteklenen maksimum yaşam ömrü/maksimum kullanım:</b> Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün hızlı özellikler veya teknik ürün veri sayfasında önceden belirtilmiş desteklenen maksimum kullanım ömrünü ve/veya maksimum kullanım sınırlamalarını aşan parça ve bileşenler bu hizmetin bir parçası olarak tedarik edilmez, onarılmaz veya değiştirilmez.</p>
<b>Kapsam penceresi</b>	<p>Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin verilme (yerinde veya uzaktan) süresi belirtilir. 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>

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devamı)

Özellik	Hizmet koşulları
<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>
<b>HP elektronik uzaktan destek çözümü</b>	<p>Uygun ürünler için, HP elektronik uzaktan destek çözümü, güçlü sorun giderme ve onarım yetenekleri 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 gidermesini sağlayabilir.</p>

## Özellikler (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Kaza sonucu arıza koruması</b>	<p>Uygun ürünler için kullanım sırasında kaza sonucu ortaya çıkan hasarlara karşı belirli hizmet düzeyleri sunulabilir. Kazalara karşı koruma geçerli olduğunda Müşteri, bu hizmetin bir parçası olarak hizmet kapsamında olan donanım ürününde kullanım sırasında kaza sonucu ortaya çıkan hasarlara karşı koruma alır.</p> <p>Kaza sonucu oluşan hasar, ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmedik bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasardır. Kapsam dahilindeki risklere, birim içine ve üzerine istem dışı sıvı sıçraması, düşme, elektrik dalgalanmasının yanı sıra hasar gören veya bozulan sıvı kristal ekranlar (LCD'ler) ve bozuk parçalar dahildir. Kaza sonucu hasar koruma hizmetine ilişkin ek ayrıntılar ve istisnalar 'Hizmetle ilgili sınırlamalar' bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.</p>
<b>Arızalı ortamı alıkoyma</b>	<p>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.</p>

## Özellikler (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri (devam)

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma</b>	<p>Arızalı ortam alıkoymaya ek olarak, biz hizmet özelliği Müşterinin bellek modülleri gibi HP tarafından veri alıkoyma yetenekleri olduğu belirtilen ek bileşenleri alıkoymasına olanak tanır. Kapsanan bir sistemdeki tüm uygun veri alıkoyma bileşenleri kapsamlı arızalı malzeme alıkoymaya dahil edilmelidir. Bu hizmet özelliği kapsamında alıkonabilecek bileşenler <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a> adresinde bulunan belgelerde açıklanmıştır.</p>
<b>Donanım desteği için 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 derecesi düzeyleri 'Genel hükümler'de tanımlanır.</p> <p>Çağrı-onarım süresi, "Genel hükümler'de 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 ve Müşteri uygun yedekleme yordamlarını uygulamaktan sorumludur. 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 ayarlanır 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 servis seviyesine sahip müşteriler için kritik değişim parçaları 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 (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri (devam)

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Masaüstü/iş istasyonu/ ince istemci/yalnızca dizüstü bilgisayar kapsamı</b>	<p>Uygun bilgisayar ürünleri için Müşteri yalnızca masaüstü/iş istasyonu/ince istemci/dizüstü kapsamını seçebilir. Bu belgede veya Destek için HP'nin geçerli standart satış hükümlerinin aksine, bu kapsama aralığı içinde yer alan HP Care Pack hizmetleri aşağıdaki seçenekleri ve aksesuarları içermez:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Harici monitör</li><li>• Ana masaüstü, iş istasyonu, ince istemci, dizüstü ürününün orijinal paketi içinde satın alınmamış veya bulunmayan herhangi bir harici aksesuar</li></ul> <p>Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoklayıcısı HP Care Pack hizmetinin satın alındığı ülkede kapsama aralığındadır ancak satın alındığı ülkenin dışında kapsam dışı kalır.</p>
<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 sayfa eşdeğeri değerleriyle ilişkilendirilebilir.</p> <p>HP kurulumu gerektiren yazıcılarda, sözleşme süresi, yazıcının Müşteri'nin bulunduğu yere kurulduğu tarihte başlar. Sayfa istihkaklarının geçerli olduğu durumlarda, destek kapsamı, ya sözleşme süresinin sonuna gelindiğinde ya da sayfa sayısı maksimum sayfa istihkakını aştığında (hangisi önce olursa) sona erer. Müşteri, sözleşme süresi sona ermeden önce maksimum sayfa istihkakını aşarsa, sözleşme süresince sağlanan diğer hizmetler, hizmetlerin sağlandığı süre zarfında Müşteri başka bir HP Care Pack hizmeti satın almamışsa, HP'nin o zamanki işçilik ve malzeme esaslı ücretleriyle faturalandırılır.</p>

## Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi özellikleri

Seçenek	Hizmet koşulları
<b>Standart müdahale süresi, standart iş saatleri (5x9)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.</p> <p>Hizmet talebi alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra yerel olarak belirlenmiş yerinde müdahale süresi içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşteri'nin bulunduğu yere gelir. Yerel olarak belirlenmiş müdahale süreleri birkaç gününden bir kaç haftaya kadar değişebilir ve yerel imkanlara bağlıdır. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar bir sonraki kapsam gününde kabul edilir ve bundan sonra yerel olarak belirlenmiş yerinde müdahale süresi içinde hizmet verilir. Belirli bir ülke veya coğrafi konuma uygun standart yerinde müdahale süresi hakkında bilgi için lütfen yerel HP satış ofisiyle görüşün.</p>
<b>Üçüncü gün müdahale, standart iş saatleri (5x9)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.</p> <p>Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonraki üçüncü kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi içinde Müşteri'nin bulunduğu yere gelir. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar bir sonraki kapsam gününde kabul edilir ve takip eden 3 kapsam günü içinde hizmet verilir.</p>

## Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri (devam)

Seçenek	Hizmet koşulları
<b>Sonraki gün müdahale, standart iş saatleri (5x9)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.</p> <p>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. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar bir sonraki kapsam gününde kabul edilir ve takip eden bir sonraki kapsam günü içinde hizmet verilir.</p>
<b>4 saatte müdahale, standart iş saatleri (5x9)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.</p> <p>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. 4 saatte yerinde müdahale süresi yalnızca kapsam penceresi içinde ölçülür. Yerel saatle 13:00'dan sonra alınan çağrılar için müdahale süresi bir sonraki kapsam penceresine sarkabilir.</p>
<b>4 saatte müdahale, artırılmış iş saatleri (5x13)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 21:00 arasında, günde 13 saat mevcuttur.</p> <p>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. 4 saatte yerinde müdahale süresi yalnızca kapsam penceresi içinde ölçülür. Yerel saatle 17:00'dan sonra alınan çağrılar için müdahale süresi bir sonraki kapsam penceresine sarkabilir.</p>
<b>4 saatte müdahale, artırılmış iş saatleri (7x13)</b>	<p>Hizmet, HP tatil günleri dahil, Pazartesi'den Pazar'a yerel saatle 08:00 ve 21:00 arasında günde 13 saat kullanılabilir.</p> <p>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. 4 saatte müdahale süresi yalnızca kapsam penceresi içinde ölçülür. Yerel saatle 17:00'dan sonra alınan çağrılar için müdahale süresi bir sonraki kapsam penceresine sarkabilir.</p>
<b>4 saatte müdahale, 7x24</b>	<p>HP tatil günleri dahil olmak üzere Pazartesi ile Pazar günleri arasında günde 24 saat hizmet verilir. Çağrı alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra 4 saat içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere Müşterinin bulunduğu yere gelir.</p>
<b>6 saatlik çağrı-onarım süresi, 7x24</b>	<p>HP tatil günleri dahil olmak üzere Pazartesi ile Pazar günleri arasında günde 24 saat hizmet verilir.</p> <p>Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı çağrının alınmasından ve HP tarafından onaylanmasından itibaren 6 saat içinde çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.</p>
<b>24 saatlik çağrı-onarım süresi, 7x24</b>	<p>HP tatil günleri dahil olmak üzere Pazartesi ile Pazar günleri arasında günde 24 saat hizmet verilir.</p> <p>Hizmet kapsamındaki donanımlarda çok önemli vakalar olduğunda, HP, hizmet kapsamında olan donanımı çağrının alınmasından ve HP tarafından onaylanmasından itibaren 24 saat içinde çalışır duruma getirmek için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.</p>

## Seyahat bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, HP tarafından belirlenmiş destek merkezinden en fazla 160 km (100 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 varsa ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki mesafe 160 km'den (100 mil) fazla olan yerler için müdahale süreleri, aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi mesafenin uzunluğuna göre farklılık gösterir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	4 saatte yerinde müdahale süresi	Sonraki/üçüncü gün yerinde müdahale süresi
0–160 km (0–100 mil)	4 saat	Sonraki/üçüncü kapsam günü
161–320 km (101–200 mil)	8 saat	1 ek kapsam günü
321–480 km (201–300 mil)	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır	2 ek kapsam günü
480 km'den (300 mil) fazla	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 51 - 100 mil (81 - 160 km) 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	6 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü	24 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü
0–80 km (0–50 mil)	6 saat	24 saat
81–160 km (51–100 mil)	8 saat	24 saat
160 km'den (100 mil) fazla	Yok	Yok

## Kapsam

Bu hizmet, uygun HP veya Compaq markalı donanım ürünleri ve HP tarafından desteklenen ve sağlananlar gibi dahili bileşenlerin (bellek ve DVD-ROM sürücüler gibi) yanı sıra ana ürünle birlikte satın alınan fare, klavye, yerleştirme istasyonu, AC güç adaptörü ve 22 inç veya daha küçük harici monitör gibi ek HP veya Compaq markalı aksesuarlar için kapsam sağlar.

Bu belgedeki tüm talimatlara rağmen, ana ürünle birlikte satın alınan hizmet tüm seçeneklere veya Moonshot sunucularına genişletilemez. Belirli seçeneklere veya Moonshot sunucularına ilişkin hizmet kapsamı ayrı olarak yapılandırılmalı veya satın alınmalıdır; aksi takdirde standart garanti koşulları geçerlidir. Ayrı hizmet kapsamı gerektiren HP ProLiant ve BladeSystem seçeneklerinin ve Moonshot sunucularının tam listesi için lütfen şu adresi ziyaret edin: [www.hp.com/go/excludedoptions](http://www.hp.com/go/excludedoptions).

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



HP Satış Noktaları (POS) sistemleri ve perakende çözümler, bilgi noktaları veya alışveriş sepetleri gibi birlikte satılan ürün çözümleri için bu hizmet, POS'nin parçası olarak veya POS ile birlikte satılan yazar kasalar, yazıcılar, monitörler için yazar kasa ekranları ve barkod okuyucular veya elle tutulan tarayıcılar gibi HP marka çevre birimleri kadar ana birimi de kapsar.

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

Çıkarılabilir ortam, müşteri tarafından değiştirilebilen piller ve tablet PC kalemleri, bakım kitleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim malzemeleri ve ayrıca kullanıcı bakım ürünleri ve markası HP olmayan aygıtlar bu hizmet kapsamının dışındadır.

Devam ettirilmeyen yedek parçalar ve bileşenler için bir yükseltme yolu gerekli olabilir. Sürdürülmeyen parçalar ve bileşenlere yönelik yükseltmeler bazı durumlarda Müşteri için ek ücretlere yol açabilir. HP, ürünü yenisiyle değiştirmeyi önermek için Müşteri ile birlikte çalışır. Yerel destek imkanlarından dolayı bileşenlerin hepsi tüm ülkelerde hizmet kapsamında olmayabilir.

ProLiant sunucuları ve depolama sistemleri için, ana ürünle ilgili hizmet HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilmeyen, sunucu için uygun görülen, aynı zamanda veya daha sonra satın alınan ve muhafazaya dahil olan HP markalı donanım seçeneklerini kapsar. Hizmet ayrıca, satışların durdurulmasından sonra desteklenen 5 yıllık kullanım süreleri içinde büyüklüğü 22 inç kadar olan harici monitörleri ve dikey UPS ürünlerini de kapsar. Bu öğeler ana ürünle aynı hizmet seviyesi kapsamında olacaktır.

BladeSystem muhafazaları için, bu hizmet muhafazayı, güç kaynaklarını, fanları, muhafaza aygıtlarını ve HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilmeyen seçenekleri kapsar.

Moonshot sistemleri için, bu hizmet kasayı, güç kaynaklarını, fanları, kasa aygıtlarını ve HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilmeyen sunucuları kapsar.

ProLiant sunucular, bir raf içine kurulan depolama veya BladeSystem muhafazaları için, hizmet ayrıca uygun görülen ve HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilmeyen tüm raf seçeneklerini de kapsar. Kapsam, satışların durdurulmasından sonra desteklenen 5 yıllık kullanım süreleri içinde, 12 kVA'yı geçmeyen UPS ürünlerini, aynı rafa kurulan KVM anahtarı, konsol ve PDU'yu içerir. UPS pili, kendi garanti hüküm ve koşullarına göre ayrı olarak kapsanır.

## 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 esnasında toplanan bilgiler, HP'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. 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.

Donanımın 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. Müşteri uygun HP uzaktan destek çözümünü kullanmazsa, HP, hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve böyle bir yükümlülüğü olmaz. Önerildiği ve mevcut olduğu halde Müşteri'nin uygun HP uzaktan destek çözümünü kullanmaması durumunda, müşteri tarafından yüklenemeyen ürün yazılımının yerinde yükleme işlemi için ek ücretler uygulanır. Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımının yüklenmesi Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, müşteri tarafından yüklenebilen yazılım ve ürün yazılımı güncelleştirmelerinin HP tarafından yüklenmesini talep ederse ek ücretler uygulanır. 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 açıklandığı şekilde, ürün yazılımı güncellemesine ilişkin sağlama, yükleme veya destek sunma işlemlerini sadece Müşteri ilgili yazılım güncellemelerini her bir sistemde, yuvada, işlemcide, işlemci çekirdeğinde kullanmak için gerekli lisansa sahip olduğunda veya orijinal HP ya da orijinal üretici yazılım lisansı hükümlerine göre bir son kullanıcı yazılım lisansına sahip olduğunda 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.

HP tarafından gerekli görülürse, Müşteri veya HP yetkili temsilcisi, Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak veya HP tarafından sağlanan belgeyi e-posta ile göndererek ya da HP'nin belirttiği başka bir şekilde, donanım ürününün desteğini bu hizmetin satın alınmasından sonraki 10 gün içinde etkinleştirmelidir. Hizmet kapsamındaki ürünün yer değiştirmesi halinde etkinleştirme ve kayıt (ya da var olan HP kaydındaki uygun değişiklik) yer değişimini takip eden 10 gün içinde gerçekleştirilmelidir.

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 donanımın 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.

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 Müşteriye 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, Müşteri'nin 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 parça veya ürün belirtilen süre içinde HP'ye ulaştırılmazsa veya parça ya da ürün alındığında manyetikliği bozulmuş veya fiziksel olarak zarar görmüş durumdaysa, Müşteriden arızalı parça veya ürün için hiç bir geçerli indirim olmadan HP tarafından belirlenen HP liste fiyatını ödemesi istenir.

Kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasarları kapsayan HP Care Pack hizmetleri kapsamında, HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için kaza sonucu hasarı olay tarihinden itibaren 30 gün içinde HP'ye bildirmek Müşterinin sorumluluğundadır. HP, olayın gerçekleşmesinden 30 günden fazla süre geçtikten sonra bildirilen olaylar için sistemlerin gördüğü hasarı bu kapsam programı dahilinde onarmayı reddetme hakkını saklı tutar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları vb. gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, hizmet kapsamındaki üründe oluşabilecek hasarlara karşı bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanması Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Müşteri, Müşterinin özgün ve gizli bilgilerinin güvenliğinden sorumludur. Müşteri, Müşteri verilerinin güvenliğini sağlamanın bir parçası olarak, onarım sürecinin parçası olarak değiştirilebilecek veya HP'ye iade edilebilecek ürünleri uygun şekilde sterilize etmekten veya içerdikleri verileri kaldırmaktan sorumludur. Sağlık Sektörü Müşterileri için Ortam Sterilizasyonu İlkesi ve Ortam Kullanımı İlkesi dahil Müşterinin sorumluluklarıyla ilgili daha fazla bilgi için <http://www.hp.com/go/mediahandling> adresine gidin.

Müşteri, arızalı ortam alıkoyma ve/veya kapsamlı arızalı ortam alıkoyma hizmeti özellik seçenekleri kapsamındaki onarım parçalarını alıkoymayı seçerse, Müşteri aşağıdakileri yapmakla yükümlüdür:

- HP tarafından destek hizmeti sırasında, kapsanan veri alıkoyma bileşenlerini her zaman fiziksel denetiminiz altında bulundurmak; HP, kapsanan veri alıkoyma bileşenlerinde bulunan verilerden sorumlu değildir.
- Kapsanan veri alıkoyma bileşeninde bulunan ve Müşteri için önemli olan tüm verilerin yok edilmesini veya emniyette olmasını sağlamak
- Arızalı veri alıkoyma bileşenini alıkoymak için yetkili bir temsilcinin bulunmasını sağlamak, sorunlu olanın yerine verilen bileşeni kabul etmek, alıkonulan her veri alıkoyma bileşeninin kimlik bilgilerini HP'ye vermek ve HP'nin isteği üzerine, veri alıkoyma bileşeninin alıkonulduğunun kabul edildiğine dair HP tarafından sağlanan bir belgeyi imzalamak
- Alıkonan veri alıkoyma bileşenini yok etmek ve/veya yeniden kullanılmamasını sağlamak
- Alıkonulan veri alıkoyma bileşenlerinin tümünü ilgili çevre yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak atmak

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

## Hizmetle ilgili sınırlamalar

Tamamen HP'nin kararına bağılı olarak; uzaktan tanılama ve destek, yerinde verilen hizmetler ve diğere hizmet verme yöntemlerinin birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğere hizmet verme yöntemleri arasında, müşteri tarafından değıştirilebilir parçaların (örneğin, klavye veya fare) veya Müşterinin kabul etmesi durumunda HP tarafından Müşterinin Kendi Başına Onarabileceğı parçalar olarak sınıflandırılan diğere 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 CSR parçanın sağlanmasını kabul ederse yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu durumlarda, HP'nin uygulaması ürünün çalışması için önemli olan Müşterinin Kendi Başına Onarabileceğı parçaları hemen Müşteriye sevk etmektir. Müşterinin Kendi Başına Onarabileceğı işlemler ve parçalar hakkında daha fazla ayrıntı için lütfen bkz: [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

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

HP Satış Noktaları (POS) sistemleri ve perakende çözümler, noktalar veya arabalar gibi birlikte satılan ürün çözümleri için yerinde hizmet yalnızca ana üniteye sağlanabilir. Eklenmiş çevrebirimler için hizmet, yedek parçaların veya tüm değıştirilen ürünlerin Müşterinin Kendi Başına Onarması için veya parçayı ya da ürünü getiren teknik kuryenin takması için gönderilmesi şeklinde sağlanır.

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, tamamlanıncaya veya çözülmünceye kadar çağrı-onarım süresi hesaplamasının (uygunsa) askıya alınmasına neden olur:

- Onarım sürecini etkileyen Müşteri veya üçüncü taraf eylemleri veya eylemsizlikleri
- Disk düzeneğinin yeniden oluşturulması, ihtiyatlı kullanım yordamları veya veri bütünlüğünü koruma önlemleri tarafından tetiklenen otomatikleştirilmiş veya el ile yürütülen kurtarma işlemleri
- İşletim sisteminin yeniden başlatılması gibi, donanım onarımına özel olmayan fakat donanım arızasının düzeltildiğini doğrulamak için gerekli olan diğere etkinlikler

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

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

Müşteri HP'den önerilen kurtarma prosedürlerini uygulamak yerine tanılamaı 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, ürünün 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

### **Kaza sonucu oluşan hasar koruması özelliği seçeneğine dahil olmayan durumlar**

Kaza sonucu oluşan hasar koruması (ADP) satın alınması için uygunluk, ürünün fabrika garantisi veya kaza sonucu oluşan hasar koruması hizmetine eşit veya daha uzun kapsama süresine sahip bir garanti uzatma hizmeti tarafından kapsanmasını gerektirir. Kaza sonucu oluşan hasar koruması hizmeti özelliği ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmedik bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasara karşı koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve bu durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamadaki değişiklikler; yüzeydeki kısmi bozukluklar; pas; kir; veya aşınma
- Yangın, araç taşıma veya ev sahibinden kaynaklanan kazalar (söz konusu kazaların bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantisi kapsamında olduğu durumlar), doğal felaketler (sınırlı olmamak kaydıyla, sel dahil) ve ürünün kendisinden kaynaklanmayan tüm olaylar
- HP teknik özelliklerinde belirtilen koşulların dışında hava ve çevre koşullarına maruz bırakma, tehlikeli malzemelere (biyolojik açıdan tehlikeli malzemeler dahil olmak üzere) maruz bırakma, operatör ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarım girişimleri, hatalı veya yetkisiz ekipman değişikliği, ekleme ve montaj gerçekleştirme, şiddet uygulama, hayvan veya böceklerden kaynaklanan hasar veya istila, bozuk piller, pil akması, üretici tarafından belirtilen bakımdaki eksiklikler (uygun olmayan temizlik malzemelerinin kullanımı dahil).
- Ürün tasarımında, yapımında, programlanmasında veya yönergelerindeki hata
- Kaybolma veya ürünün üreticinin teknik talimatlarda ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanım, depolama ve operasyonuna uygun olmayan şekillerde kullanılmasından kaynaklanan bakım, onarım veya değiştirme
- Hırsızlık, kayıp, açıklanmayan kaybolma veya yanlış yerleştirme
- Verilerin kaybolması veya bozulması iş kaynaklı kesintiler
- Dolandırıcılık (ürünün hasar görme biçimini Müşteri mahkemesi hakimine, servis elemanına veya HP'ye yanlış, aldatıcı, hatalı veya eksik ifşa etmek dahil olmak üzere ve bununla sınırlı olmayacak şekilde)
- Hasarın ürünün çalışmasına veya bilgisayarın iş görmesine bir etkide bulunmadığı, doğası itibarıyla yüzeysel kazalar ve hasar durumları
- Ürünün normal kullanımından kaynaklanan 'yanmış' ve kayıp pikselleri içeren ancak bununla sınırlı olmayan bilgisayar monitörü bozuklukları
- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar
- Üretici garantisi, geri çağırımı veya fabrika bültenleri kapsamındaki zarar veya ekipman arızaları
- Kapsam dahilindeki ürünün bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan kazalardan kaynaklanan hasar
- Donanım, yazılım, ortam, veriler, vb. gibi öğelerin aşağıdakileri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan nedenlerle zarar görmesi: virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her tür biçimlendirme; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kod; nesne kodu ve mülkiyet kapsamındaki veriler; tüm yazılım ve verilere yönelik tüm destek, yapılandırma, kurulum ve yeniden kurulum işlemleri; veya hasarlı ya da arızalı ortam kullanımı

- HP Care Pack hizmetinin satın alınmasından önce gerçekleşen tüm durumlar ve koşullar
- Ürünün eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına çıkarılmış, Seyahat ve Kaza Sonucu Oluşan Hasar Koruması HP Care Pack kapsamında olmayan tüm ekipmanlar
- Arıza istismardan veya bu belgenin kapsamı dışı diğer nedenlerden dolayı oluşmuşsa hasarlı veya kusurlu LCD ekranlar
- Çatlamış veya hasar görmüş bilgisayar ekranı veya monitörüne sebep olan bilerek verilmiş zarar
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer olay veya terörizmden kaynaklanan hasar
- Hizmet kapsamındaki ürüne herhangi bir biçimde yapılan değişiklikler
- Açıklanamayan veya gizemli kaybolma veya hizmet kapsamındaki ürüne hasar veren herhangi bir kasıtlı davranış
- Ürünün taşınması veya kullanılması sırasında dikkatsiz, ihmalkar veya zarar verme amaçlı davranışlar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları, vb. koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa Müşteri ürünün bu kaza sonucu hasar kapsam hizmeti altında korunması için bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanmalıdır. Aşağıdakileri içerecek ancak bunlarla sınırlı olmayan dikkatsiz, ihmalkar veya zarar vermeye yönelik davranışlar: kapsam dahilindeki ürünlerde hasara neden olacak zarar vermeye yönelik ve saldırgan davranışlar ve ürüne bilinçli ve istemli şekilde hasar vermeye yönelik tüm davranışlar. Bu eylemlerden kaynaklanan herhangi bir hasar bu kaza sonucu hasardan koruma hizmeti özelliği kapsamında DEĞİLDİR.

HP ticari ve tüketici ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar HP Care Pack hizmet başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık dönemde ürün başına bir kaza ile sınırlıdır.

Belirtilmiş sınıra ulaşıldığında tüm ek onarım taleplerine ait masraflar işçilik ve malzeme esasına göre ücretlendirilir. Ancak satın alınan gerçeğe ulaşıldığı ülkede aksi belgelendirilmemiş satın alınmış HP Care Pack hizmetinin diğer tüm özellikleri geçerlidir.

Geçmişte önemli miktarda yüksek onarım talebinde bulunan Müşteriler için, HP ayrıca kullanım sırasında kaza sonucu oluşan hasar hizmeti özelliği satın alma talebini reddetme hakkını saklı tutar.

#### **Arızalı ortam alıkoyma ve kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmeti özelliği seçenekleri**

Arızalı ortam alıkoyma ve kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmeti özelliği seçenekleri yalnızca arıza nedeniyle HP tarafından değiştirilen uygun veri alıkoyma bileşenleri için geçerlidir. Arızalı olmayan veri alıkoyma bileşenlerinin değiştirilmesi durumunda bu seçenek geçerli olmaz.

HP tarafından; tüketim parçaları ve/veya üreticisinin kullanım kılavuzunda, ürün hızlı değerlendirmelerinde veya teknik ürün veri sayfasında önceden belirtildiği gibi, desteklenen maksimum yaşam süresi ve/veya maksimum kullanım sınırını aşmış olarak belirtilen Veri Alıkoyma bileşenleri arızalı ortam alıkoyma veya kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmet özelliği seçeneğine dahil değildir.

HP tarafından ayrı kapsam, uygunsa, gerektirdiği belirtilen seçenekler için arızalı ortam alıkoyma hizmeti ve kapsamlı arızalı malzeme alıkoyma hizmeti kapsamı ayrı olarak yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır.

Arızalı veri alıkoyma bileşenlerindeki hata oranı sürekli izlenir ve HP, Müşterinin arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı kullandığı kanaatine varırsa (örneğin, arızalı veri alıkoyma 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 ALIKONULAN VERİ ALIKOYMA BİLEŞENİNİN İÇERİĞİ VEYA YOK EDİLMESİYLE İLGİLİ HİÇBİR YÜKÜMLÜLÜĞÜ YOKTUR. DESTEK İÇİN HP'NİN MEVCUT STANDART SATIŞ HÜKÜMLERİNE VEYA TEKNİK VERİ SAYFASINDAKİ İFADELERE RAĞMEN, HP VEYA BAĞLI KURULUŞLARI, YÜKLENİCİLERİ VEYA TEDARİKÇİLERİ ARIZI, ÖZEL VEYA SONUÇ OLARAK ORTAYA ÇIKAN ZARARLAR VEYA BU ARIZALI VERİ ALIKOYMA VEYA KAPSAMLI ARIZALI MALZEME ALIKOYMA HİZMETİ KAPSAMINDAKİ VERİLERİN KAYBOLMASI VEYA KÖTÜYE KULLANIMI SONUCU ORTAYA ÇIKAN ZARARLARDAN HİÇBİR DURUMDA SORUMLU TUTULAMAZ.**

## Genel hükümler/Diğer kapsam dışı durumlar

HP bir çağrıyla; 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.

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

Bireysel olarak satılan HP Care Pack hizmetleriyle birlikte verilecek tüm birimlerin ve seçeneklerin, hizmet seviyesi bu birimler ve seçenekler için kullanılabilir ise, içinde yer aldıkları ürünle aynı hizmet seviyesinde sipariş edilmeleri gerekir.

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin verilir verilemeyeceği yerel kaynaklara göre değişebilir ve uygun ürünler ve belli coğrafi bölgelerle sınırlı kalabilir. Daha fazla bilgi almak veya HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti sipariş etmek için, yerel HP satış temsilcisine başvurun ve aşağıdaki ürün numaralarını belirtin (Burada 'x' yıl olarak hizmet süresini gösterir):

- Sonraki gün müdahale, standart iş saatleri (5x9) için HA101Ax
- 4 saatte müdahale, artırılmış iş saatleri (5x13) için HA103Ax
- 4 saatte müdahale, 7x24 için HA104Ax
- 6 saatlik tamir çağrısı 7x24 için HA105Ax

Satın alınan noktaya ve istenen hizmet düzeyi seçeneğine bağlı olarak diğer ürün numaraları geçerli olabilir. Özel ihtiyaçlarınıza hangi ürün numarasının en iyi şekilde uyacağı hakkında lütfen yerel HP temsilcisine veya satıcısına danışın.

## Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için, dünya çapındaki satış ofislerimizden veya satıcılarımızdan 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

© Telif Hakkı 2005, 2006, 2008, 2009, 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.

5982-6547TRE Oluşturma Tarihi: Temmuz 2005; Güncelleştirme Tarihi: Haziran 2013, Rev. 9

