



Baskı Sistemleri ve Kişisel Sistemler için HP Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerinde Onarım Hizmetleri

HP Care Pack hizmetleri

Hizmetin sağladığı faydalar

- Sistemin çalışma süresini geliştirmeye veya korumaya yardım eder
- Onarım sürelerinin daha öngörülebilir olmasını sağlar
- BT kaynaklarını daha iyi planlamanıza yardımcı olur

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü
- Yedek parçalar ve malzemeler
- Kapsam penceresi gün ve saati
- İş tamamlanana kadar çalışma
- Eskalasyon (Sorun ilerleme-giderme) yönetimi
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim

Hizmete genel bakış

HP Donanım Desteği Arama Üzerine Yerinde Onarım Hizmetleri, bir BT yöneticisinin, destek uzmanlarından oluşan bir ekiple beraber donanımı, hizmet talebinin alındığı ilk andan itibaren belirli bir zaman aralığı içerisinde tekrar çalışır duruma getirmek amacıyla hızla sorun tanılama işlemi gerçekleştirmesini sağlar.

Özgün servis ihtiyaçlarınızın karşılanmasını sağlamak amacıyla, arızalı ortam alıkoyma hizmetini içeren ya da içermeyen, farklı çağrı üzerine onarım süreleri sunan servis düzeyi seçenekleri arasında tercih yapma esnekliğiniz mevcuttur.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet sunum şartları
Uzaktan sorun tanılama ve destek	<p>“Genel hükümler” bölümünde tanımlandığı üzere, Müşteri'nin telefonla araması ve HP'nin aramayı doğrulamasının ardından HP, belirlenen kapsam penceresi zaman aralığı içerisinde donanım sorununu izole etmek ve Müşteri ile beraber sorunu uzaktan tanılamak, soruna çözüm üretmek ve sorunu gidermek için çalışacaktır. HP, herhangi bir yerinde destek hizmetine başlamadan önce, kapsam dahilindeki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek çözümlerini kullanarak uzaktan tanılama işlemleri başlatıp gerçekleştirebilir veya uzaktan sorun çözmeyi kolaylaştırabilecek başka uygun araçlar kullanabilir.</p> <p>HP, hizmetin kapsama gün ve saati içerisinde müşteri tarafından kurulumu yapılabilir ürün yazılımlarının kurulumu ve Customer Self Repair (Müşterinin Kendi Başına Onarması) kapsamındaki parçaların takılması için telefonla yardım hizmeti sağlayacaktır.</p> <p>Kapsam dahilindeki donanımlarla ilgili arızalar, HP'ye, Müşteri'nin kapsama gün ve saatinden bağımsız olarak, haftanın 7 günü ve günün 24 saati, bulunulan bölgeye bağlı olarak sunulan telefon numarası veya Web sayfası kullanılarak ya da HP elektronik uzaktan destek çözümleri aracılığıyla otomatik donanım raporlaması şeklinde bildirilebilir. HP, aramayı kaydetmek, bir olay kodu atamak ve olay kodunu Müşteri'ye bildirmek suretiyle, hizmet talebinin alındığını onaylamış olacaktır. HP, bildirilen tüm sorunların son çözümünü kendisi belirleme hakkını saklı tutar.</p>
Yerinde donanım desteği	<p>HP'nin kararına göre uzaktan destek hizmetiyle zamanında çözülemeyen teknik donanım sorunlarında, HP bir müşteri desteği mühendisi görevlendirir ve gerekmesi halinde, kapsam dahilindeki donanım ürünlerini tekrar çalışır duruma getirme konusunda yerinde teknik destek vermesi amacıyla Müşteri'nin bulunduğu konuma gönderir. Belirli bilgisayar ve yazıcı ürünleri için HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, bu donanım ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler yenidir veya yeniye denk performansa sahiptir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. HP ayrıca, Müşteri'nin donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamasına yardımcı olmak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçaları ile uyumluluğu korumak amacıyla, mevcut mühendislik iyileştirmelerini yükleyebilir. HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliğini korumak için HP'ye göre gerekli olan ürün yazılımı güncelleştirmelerini de yükleyebilir. Mühendislik iyileştirmelerinin veya ürün yazılımı güncellemelerinin kurulumları, çağrı üzerine onarım taahhüdü varsa dahi, bu taahhüt süresine dahil değildir.</p>

Özellik	Hizmet sunum şartları
Çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü	<p>HP, kapsam dahilindeki ürünlerde meydana gelen ve uzaktan destekle zamanında çözülmesi mümkün olmayan kritik sorunlarda, kapsam dahilindeki donanımı hizmet talebinin alındığı ilk andan itibaren belirli bir zaman aralığı içerisinde tekrar çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir.</p> <p>Çağrı üzerine onarım süresi, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezi'ne kaydedildiği anda başlayıp, HP'nin donanımın onarıldığına karar verdiği ana kadar olan süreyi ifade eder. Çağrı üzerine onarım süreleri yalnızca kapsam aralığı süresince ölçülür ve kapsam aralığının bulunduğu bir sonraki gün kaldıkları yerden devam ettirilebilir.</p> <p>Uygun ürünler için mevcut çağrı üzerine onarım süresi seçenekleri Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir. Tüm çağrı üzerine onarım süreleri yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Mevcudiyet konusunda ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.</p> <p>Onarım, HP'nin donanım arızasının düzeltildiğini veya donanımın yenisiyle değiştirildiğini onaylamasıyla tamamlanmış kabul edilecektir.</p> <p>HP tarafından yapılacak doğrulama, ilk açılışta otomatik sına, bağımsız tanımlama veya düzgün çalışmayı gözle doğrulama adımlarının tamamlanmasıyla gerçekleştirilebilir. HP, tamamen kendi kararıyla, donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyini belirleyecektir. HP, tamamen kendi kararıyla, onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için ürünü geçici ya da kalıcı olarak yenisiyle değiştirebilir. Sorunlu ürün yerine verilen ürünler yenidir veya yeniyeye denk performansa sahiptir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü yürürlüğe girmeden önce, HP tarafından gerekli görülen tüm servis düzeyi analizlerinin oluşturulup uygulanması ve ilişkili süreçler ve parçalarla ilgili planlamanın yapılması için, hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 günlük süre geçmesi gerekecektir. Bu ilk 30 günlük süre ve ilave beş iş günü içerisinde, servis düzeyi analizi tamamlanmışsa, HP, parçaların ve kaynakların uygunluğuna bağlı olarak mümkün olan en kısa yerde yanıt süresi içerisinde yerinde hizmet bulunulan konuma bağlı olarak değişiklik gösterebilir.</p>
Yedek parçalar ve malzemeler	<p>HP, kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere, gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlayacaktır. HP tarafından sağlanan yedek parçalar yenidir veya performans açısından yeniyeye denk niteliktedir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı elinde tutmak isteyen müşterilere, değiştirilen parçanın liste fiyatına geçerli tüm indirimler uygulanarak fatura kesilecek ve müşterilerin bu tutarı ödemeleri gerekecektir.</p> <p>Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları:</p> <p>Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, sayılan tüketim parçaları bu hizmetin kapsamı dışındadır: müşteri tarafından değiştirilebilir piller, mürekkep/toner, tablet PC kalemleri, bakım kitleri, diğer sarf malzemeleri, HP olmayan cihazlar ve ana ürüne ilave olarak satın alınan, yerleştirme istasyonu (docking stations), bağlantı noktası çoklayıcısı (port replicators) gibi aksesuarlar. HP Dizüstü Bilgisayarlarına ve Tabletlerine ait uzun ömürlü piller 3 yıla kadar kapsam dahilindedir.</p> <p>Desteklenen maksimum kullanım ömrü/Maksimum kullanım:</p> <p>Üreticinin çalıştırma kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün verilerinde belirtilen sınırlara göre, desteklenen azami kullanım ömrünü ve/veya azami kullanım süresini doldurmuş parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında tedarik edilmeyecek, onarılmayacak veya değiştirilmeyecektir.</p>
Kapsama penceresi gün ve saati	<p>Kapsama gün ve saati, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verildiği zaman aralığını belirtir.</p> <p>Kapsama gün ve saati dışında alınan çağrılar, HP'ye aramanın yapıldığı anda kayıt edilecek, ancak çağrı, "Genel hükümler" bölümünde açıklandığı üzere, Müşteri'nin kapsama gün ve saatinin başlayacağı ertesi güne kadar alınmış kabul edilmeyecektir.</p> <p>Uygun ürünler için mevcut kapsama gün ve saati seçenekleri Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir.</p> <p>Tüm kapsama gün ve saatleri yerel uygunluk durumuna bağlıdır. Hizmetin uygunluğu konusunda ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.</p>

Özellik	Hizmet sunum şartları
İş tamamlanana kadar çalışma	HP tarafından yetki verilmiş temsilci Müşteri'nin bulunduğu noktaya ulaşıldıktan sonra, HP'nin takdirine bağlı olarak, ürünler çalışır duruma gelene kadar veya makul bir ilerleme kaydedildiği müddetçe, hizmeti yerinde veya uzaktan vermeye devam edecektir. İlave parça veya kaynaklara ihtiyaç duyulması halinde çalışma geçici olarak durdurulacak, ancak bunlar elde edildikten sonra çalışma devam edecektir.
Eskalasyon (Sorun ilerleme-giderme) yönetimi	HP, karmaşık sorunların çözülmesini kolaylaştırmak için resmi sorun ilerleme prosedürleri belirlemiştir. Yerel HP yönetimi, sorunun çözümüne yardımcı olmaları için uygun HP kaynaklarının ve/veya seçilmiş üçüncü tarafların becerilerini kayıt altına alarak, sorunların ilerleme durumlarını koordine eder.
Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim	HP, hizmetin parçası olarak ticari olarak kullanılabilir durumdaki elektronik veya Web tabanlı belirli araçlara erişim olanağı sunar. Müşterinin şunlara erişim şansı olur: <ul style="list-style-type: none">• HP Yazılım Desteği anlaşmaları aracılığıyla ilave yetkilendirme gerektirebilecek belirli HP ürün yazılımlarını veya yamalarını indirmek, donanımla ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak gibi, kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar.• Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgeleri arasında genişletilmiş Web tabanlı arama olanağı.• Şifre kullanılarak HP'nin mülkiyetindeki belirli hizmet tanılama araçlarına erişim• Doğrudan HP'ye soru sorabilmek için Web tabanlı bir araç. Araç, destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreciyle sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur. Araç ayrıca, telefon aracılığıyla olanlar da dahil olmak üzere iletilen her bir destek veya hizmet talebinin durumunu görüntülemeyi sağlar.• Ürün bilgilerini almak, destek sorunlarına yanıt bulmak ve destek forumlarına katılmak amacıyla, HP'ye ve belirli üçüncü parti ürünler için üçüncü taraftara ait bilgi veri tabanlarına erişim. Bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir.

Özellikler (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet özellikleri
Masaüstü/iş istasyonu/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsam	Müşteri, uygun PC ürünleri için, masaüstü/iş istasyonu/ince istemci/satış noktası sistemi/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsamı tercih edebilir. Bu kapsam dahilindeki HP Care Pack hizmetleri, belirlenen hizmet düzeyini harici monitörü kapsayacak şekilde genişletmez.
Arızalı ortam alıkoyma	Bu hizmet seçeneği, uygun ürünler için, Müşteri'nin bu hizmet kapsamındaki diskte ("Disk veya SSD/Bellek Aygıtı") yer alan hassas bilgileri başkalarına teslim etmek istemediği için Müşteri'nin arızalı sabit disk veya uygun SSD/Bellek ürünü sürücüsü bileşenlerini alıkoymasına izin verir. Kapsam dahilindeki bir sistemde tüm Disk veya geçerli SSD/Bellek ürünü Sürücülerini arızalı ortam alıkoymaya dahil edilmelidir. Bu belgede ve HP'nin mevcut standart satış hükümlerinde aksi belirtilse dahi, HP tarafından Müşteri'ye yeni bir ürün verilmesi durumunda, HP arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneği kapsamındaki arızalı Disk veya SSD/Bellek Aygıtının mülkiyetini ve hak sahipliğini alma hakkından feragat eder. Müşteri, HP destek anlaşması uyarınca HP destekli tüm arızalı Disk veya SSD/Bellek Aygıtlarını alıkoyacak ve Müşteri arızalı Disk veya SSD/Bellek Aygıtında bulunan tüm verilerin korunmasından ve gizli kalmasından tümüyle kendisi sorumlu olacaktır.

Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri*

Seçenek	Hizmet özellikleri
Donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü seçenekleri:	
Ertesi kapsam günü çağrı üzerine onarım	HP, kapsam dahilindeki donanımda meydana gelen kritik sorunlarda, kapsam dahilindeki donanımı, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezi tarafından kaydedildiğinin ertesindeki ilk kapsam günü bitmeden çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir. Kapsam aralığı dışında alınan hizmet talepleri ertesi kapsam gününde kaydedilecek ve onarım hizmeti bir sonraki kapsam günü içerisinde sunulacaktır.
Üçüncü kapsam günü çağrı üzerine onarım	HP, kapsam dahilindeki donanımı, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezi tarafından kaydedilmesinden sonraki üçüncü kapsam günü bitmeden çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir. Kapsam aralığı dışında alınan hizmet talepleri ertesi kapsam gününde kaydedilecek ve onarım hizmeti takip eden 3 kapsam günü içerisinde sunulacaktır.
Kapsama gün ve saat seçenekleri:	
5x9 kapsama zaman aralığı	Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi günü ile Cuma günü arasında yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.

Kapsam

- Bu hizmet, uygun HP veya Compaq markalı donanım ürünlerini ve HP Yazıcıları, Çok İşlevli Yazıcıları, HP tarayıcıları ve tüm HP destekli ve HP tarafından tedarik edilen dahili bileşenleri kapsamaktadır (HP bellekler ve CD-ROM'lar gibi), yanı sıra HP veya Compaq markalı olup, ana ürünle birlikte satın alınan, fare, klavye, kitapçık hazırlayıcı, kağıt tepsisi, zımba/istifleyici, yerleştirme istasyonu ve harici monitör (çapraz olarak ölçüldüğünde boyutu 22 inç kadar olanlar) gibi bağlı aksesuarları kapsar.
- Masaüstü bilgisayar/iş istasyonu/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsam sunan hizmetlerde (ör. HP 3 yıl 5x9 Ertesi Kapsam Günü [EKG] Çağrı Üzerine Onarım Yalnızca SVC) harici monitörler bu hizmet kapsamında tutulmayacaktır.
- Kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar bu hizmet kapsamı içinde tutulmaz.
- Üretimi sona ermiş bileşenlerde, bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. HP, sorunlu ürün yerine yeni ürün önerme konusunda Müşteri ile işbirliği yapacaktır. Yerel destek yeterliliklerinin değişmesinden ötürü her ülkede tüm bileşenler için yedek parça bulunmayabilir.
- UPS pilleri kapsama dahil değildir; standart garanti hüküm ve koşulları geçerlidir.

Ön koşullar

HP, tamamen kendi kararıyla, kapsam dahilindeki ürünler için bir hizmet seviyesi analizi talep edebilir. Bu tür bir denetimin gerekmesi halinde, HP tarafından yetkilendirilmiş bir temsilci Müşteri ile iletişim kuracak ve Müşteri ilk 30 günlük zaman aralığı içerisinde gerçekleştirilecek hizmet seviyesi analizini planlamayı kabul edecektir. Hizmet seviyesi analizi sırasında, temel sistem yapılandırması bilgileri toplanır. Hizmet seviyesi analizinde toplanan bilgiler, HP'nin sorun çözme mühendisinin muhtemel donanım sorunlarını araştırıp tanımlamasına ve onarımı olabildiğince çabuk bitirmesine olanak sağlar. Yalnızca HP'nin takdirine bağlı olarak, hizmet seviyesi analizi yerinde, uzaktan sistem erişimi yoluyla, uzaktan servis düzeyi analizi araçlarıyla veya telefon üzerinden gerçekleştirilebilir. HP'nin hizmet seviyesi analizi yapılmasını gerekli görmesi halinde, donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü, hizmet seviyesi analizinin tamamlanmasının üzerinden beş (5) iş günü geçmeden yürürlüğe girmeyecektir.

Ayrıca HP, hizmet seviyesi analizi sonucunda verilen kritik önemdeki tavsiyelere uyulmaması veya hizmet seviyesi analizinin belirlenen zaman aralığı içerisinde gerçekleştirilmemesi halinde, hizmet seviyesini yerinde geri dönüş süresine düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'nin kararıyla, çağrı üzerine onarım süresi taahhütleri, uzaktan bağlanma araçlarının kurulmasının yapılmasını gerektirebilir.

* HP Hizmet Paketi için hizmet seviyeleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir. Hizmet, donanımın satın alındığı tarihte başlar. Sınırlamalar ve kısıtlamalar olabilir. Detaylar için bkz. hp.com/go/cpc.

Müşterinin sorumlulukları

Müşterinin aşağıda belirtilen müşteri sorumluluklarını yerine getirmedeği durumlarda, HP'nin veya yetkili HP servis sağlayıcısının hizmetleri açıklanan şekilde verme yükümlülüğü ortadan kalkar.

HP tarafından gerekli görülmesi halinde, Müşteri veya HP Yetkili Temsilcisi, donanım ürünü için sunulacak desteği, Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak, HP tarafından sağlanan belgeyi e-posta ile göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir şekilde, bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içinde kaydettirmelidir. Hizmet kapsamındaki bir ürünün yer değiştirmesi halinde, yer değişimini takip eden on gün içinde ürün kaydı (ya da var olan HP kaydındaki uygun değişiklik) yapılmalıdır.

Çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü Müşteri'nin, HP tarafından talep edildiği şekilde, sisteme anında ve sınırsız erişim hakkı sağlamasına tabidir. Fiziksel, uzaktan tanılama ve donanım teşhis değerlendirmeleri de dahil olmak üzere sisteme erişimin gecikmesi veya reddedilmesi halinde çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü geçerli olmayacaktır. Müşteri'nin takvime bağlı hizmet talep etmesi halinde, çağrı üzerine onarım süresi kabul edilen takvim zamanında başlar.

HP'nin talebi halinde, 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 yüklenebilir ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yükler
- HP tarafından istendiği şekilde, HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olacak diğer makul eylemleri gerçekleştirir
- Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarması kapsamına dahil parçaların veya yedek parça ürünlerinin gönderilmesi durumunda, Müşteri arızalı parçayı veya ürünü HP'nin belirlediği süre içerisinde göndermekle sorumludur. HP'nin arızalı parçayı veya ürünü belirlenen süre içerisinde teslim almaması veya ürünün alındığında fiziksel olarak hasarlı olması durumunda Müşteri, arızalı parça veya ürün için HP tarafından belirlenen ücreti ödemekle sorumlu olacaktır.

Müşteri, kendisi tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra, Müşteri'ye teslim edilen Müşterinin Kendi Başına Onarması kapsamındaki parçaları ve yedek parça ürünlerini de zamanında yüklemek ve takmakla sorumludur.

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özellikleri seçeneğinde aşağıdakiler Müşteri'nin sorumluluğundadır:

- HP'nin destek amacıyla gerçekleştireceği teslimat süresince Disk veya SSD/Bellek Cihazlarının fiziksel kontrolünü daima elinde tutmak; Disk veya SSD/Bellek Cihazlarında bulunan verilerden HP sorumlu değildir
- Disk veya SSD/Bellek Cihazında yer alan, Müşteri bakımından hassas her türlü verinin imha edilmesini veya güvenceye alınmasını sağlamak
- Arızalı Disk veya SSD/Bellek Cihazını alıkoymak üzere yetkili bir temsilci hazır bulundurmak; eskisinin yerine gönderilen Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını teslim almak; burada yazılanlar uyarınca alıkoymulan tüm Disk veya SSD/Bellek Cihazlarına ait kimlik bilgilerini HP'ye sunmak; HP tarafından, Disk veya SSD/Bellek Cihazının alıkoymulduğunu tasdik etmek üzere sağlanan belgeyi doldürmek
- Alıkoymulan Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını imha etmek ve/veya Disk veya SSD/Bellek Cihazlarının tekrar kullanıma sokulmamasını garanti altına almak
- Alıkoymulan Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını yürürlükteki çevre koruma kanunlarına ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek

HP'nin Müşteri'ye ikame veya kiralık olarak verdiği Disk veya SSD/Bellek Cihazları söz konusu olduğunda Müşteri, HP'nin desteğinin geçerliliğinin veya hizmet süresinin sona ermesiyle birlikte, eskisinin yerine verilmiş olan Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını derhal iade etmelidir. İkame veya kiralık olarak verilmiş Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını HP'ye iade etmeden önce, içerdikleri tüm hassas bilgileri silmek yalnızca Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan teşhis ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin bir bileşimi şeklinde sunulacaktır. Diğer hizmet sağlama yöntemleri, klavye, fare gibi, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların ve Müşterinin Kendi Başına Onarması kapsamında sınıflandırılan diğer parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir ürünün kurye aracılığıyla gönderilmesini içerebilir. Müşteri'ye etkili ve zamanında destek sunmak ve hizmetin bir parçasıysa, çağrı üzerine onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirleyecektir.

HP'nin önceden bir servis düzeyi analizi yapılmasını gerekli görmesi halinde, donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü, servis düzeyi analizinin tamamlanmasının üzerinden beş (5) iş günü geçmeden yürürlüğe girmeyecektir. Ayrıca HP, denetim sonucunda verilen kritik önemdeki tavsiyelere uyulmaması veya denetimin belirlenen zaman aralığı içerisinde gerçekleştirilmemesi halinde, hizmet düzeyini yerinde yanıt süresine düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Sistemi çalışır duruma getirmek için gerekli olan yalnızca müşteri tarafından değiştirilebilir bir parçasıysa, çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü geçerli olmayacaktır. Aşağıda sayılanlar, çağrı üzerine onarım taahhüdünün kapsamı dışındadır:

- Disk mekanizmasının kendisini yeniden oluşturması veya koruma işlemleri için gerekli süre
- Gizliliği ifşa olmuş verilerin onarımı veya kurtarılması
- Doğrudan donanım arızasından kaynaklanmayan her türlü müsait olmama süresi

HP, çağrı üzerine onarım süresi taahhüdünü, Müşteri'nin özel ürün yapılandırmasına, konumuna ve bulunduğu çevreye bağlı olarak güncelleme hakkını saklı tutar. Bu, destek anlaşması siparişinin verildiği anda belirlenir ve kaynak mevcudiyetine tabidir.

Çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü, Müşteri'nin HP'den, önerilen onarım prosedürlerini uygulamak yerine teşhis süresini uzatmasını istemesi halinde geçerli değildir.

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, aşağıdaki gibi eylemler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek
- Uygulamaların çalışma testleri veya Müşteri'nin talep ettiği veya zorunlu tuttuğu diğer testler
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek
- HP tarafından Müşteri'ye sunulan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin Müşteri tarafından gerçekleştirilmemesinden dolayı gerekecek servis işlemleri
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, donanım yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemlerinden kaynaklanan hizmetler
- Müşteri'nin, HP'nin kendisini yapması için önceden uyardığı herhangi bir sakınma eylemini gerçekleştirilmemesinden dolayı gerekecek servis işlemleri

Arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneğine ilişkin sınırlamalar

Arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği yalnızca HP tarafından düzgün çalışmamaları nedeniyle değiştirilen Disk veya uygun SSD/Bellek Cihazları için geçerlidir. Arızalanmamış Disklerin veya SSD/Bellek Aygıtların değiştirilmesi bu kapsam dışındadır.

HP tarafından tüketim parçası olduğu kabul edilen ve/veya üreticinin çalıştırma kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün verilerinde belirtilen sınırlara göre, desteklenen maksimum kullanım ömrünü ve/veya azami kullanım süresini aşmış SSD/Bellek Cihazları, arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği kapsamı dışındadır.

Disklerdeki veya SSD/Bellek Cihazlarındaki arıza oranları düzenli olarak izlenir ve HP, Müşteri'nin arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneğini aşırı düzeyde kullandığı yönünde makul bir kanaate varması halinde (örneğin arızalı Disk veya SSD/Bellek Cihazlarını değiştirme sayısının bileşenin dahil olduğu sistemin standart arıza oranlarını somut olarak aşması durumunda) bu hizmeti 30 gün önceden bildirmek suretiyle iptal etme hakkını saklı tutar.

MÜŞTERİ TARAFINDAN ALIKOYULAN HER TÜRLÜ DİSK VEYA SSD/BELLEK CİHAZININ İÇERİĞİNDEKİ VERİLER VEYA BUNLARIN İMHASI İLE İLGİLİ OLARAK HP'NİN HİÇBİR SORUMLULUĞU YOKTUR. HP'NİN STANDART SATIŞ KOŞULLARINDA VEYA TEKNİK VERİ SAYFASINDA AKSİ BELİRTİLSE DAHI, HP VEYA BAĞLI KURULUŞLARI, ALT YÜKLENİCİLERİ VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ARIZALI ORTAM ALIKOYMA HİZMETİ KAPSAMINDAKİ VERİLERDE MEYDANA GELEN TESADÜFİ, HUSUSİ VEYA DOLAYLI ZARARLARDAN VEYA VERİLERİN KAYBOLMASINDAN VEYA KÖTÜYE KULLANIMINDAN KAYNAKLANAN ZARARLARDAN HİÇBİR DURUMDA SORUMLU DEĞİLDİR.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

Çağrı üzerine onarım süreleri desteklenecek donanım ürününün türüne ve Müşteri'nin konumunun HP tarafından tayin edilmiş destek merkezine uzaklığına bağlıdır. Belli bölgelerde veya coğrafyalarda çağrı üzerine onarım süreleri taahhüdü tüm konumlarda uygulanamayabilir veya yalnızca büyük şehirlere yakın Müşteri konumlarıyla sınırlı olabilir. Hizmetin mevcut olup olmadığını öğrenmek için lütfen HP satış temsilcisiyle iletişime geçin.

Seyahat bölgeleri

Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler, belirli coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

Seyahat bölgeleriyle ilgili daha fazla bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Ertesi 3. kapsam günü donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü
0–80 km	Ertesi 3. kapsam günü çağrı üzerine onarım süresi
82–161 km	Ertesi 3. kapsam günü çağrı üzerine onarım süresi
163–322 km	1 ilave kapsam günü
338 km daha uzak konumlar	Siparişin verildiği anda belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır

Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin elverişliliği yerel kaynaklara bağlı olarak bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir ve belirli ürünler ve coğrafi konumlar için geçerli olmayabilir.

Baskı Sistemleri ve Kişisel Sistemler için HP Donanım Desteği Çağrı Üzerine Yerinde Onarım Hizmetleri, satın alınan hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeyinin tüm avantajlarından yararlanmak için gerekli koşulların sağlanıp sağlanmadığını öğrenmek için önce bir HP satış temsilcisine danışılmadan sipariş edilmemelidir.

Detaylı bilgi

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi almak için dünya çapındaki herhangi bir satış ofisimizle veya bayimizle iletişime geçin ya da web sitemizi ziyaret edin:

- HP Destek ve HP Care Pack hizmetleri: hp.com/go/cpc

Güncellemeler için üye olun
hp.com/go/getupdated


İş arkadaşlarınızla paylaşın

HP Hizmetleri, satın alma anında Müşteri'ye sunulan veya belirtilen geçerli HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, geçerli yerel yasalara uygun olarak ilave yasal haklara sahip olabilir ve bu tür haklar hiçbir şekilde HP'nin hizmet hüküm ve koşullarından ya da HP Ürünüyle birlikte sunulan HP Sınırlı Garantisinden etkilenmez.

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler, söz konusu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti koşullarında belirtilenlerle sınırlıdır. Burada belirtilenlerin ek garanti oluşturduğu yorumu yapılmamalıdır. HP bu belgede olabilecek teknik hatalardan, içerik hatalarından veya unutulmalardan sorumlu tutulamaz.

4AA2-5481TRE, Ağustos, 2016

