

Agreement Number(s) where required:  
HP:.....  
Customer:.....  
Effective Date (if applicable):.....  
Term Length (if applicable):.....

## HP MÜŞTERİ KOŞULLARI – DESTEK HİZMETİ

- 1. Taraflar.** Bu koşullar, HP Bilgisayar ve Baskı Teknolojileri Ltd. Şti. (“**HP**”) tarafından aşağıda imza bölümünde belirtilen müşteriye (“**Müşteri**”) destek hizmeti sağlanmasını düzenleyen sözleşmeyi (“**Sözleşme**”) oluşturur.
- 2. Siparişler.** “**Sipariş**”, tarafların ek (attachment) veya referans yoluyla dahil edildiğini belirttiği tüm tamamlayıcı belgeleri (“**Tamamlayıcı Belge**”) de içeren, kabul edilmiş sipariş anlamına gelir. Tamamlayıcı Belgeler (örnek olması için) destek ürünleri listelerini, donanım veya yazılım özelliklerini/şartnamelerini, standart veya üzerinde tarafların karşılıklı müzakeresi ile anlaşılmış hizmet tanımlarını, veri sayfalarını ve eklerini, iş Kapsam Dokümanlarını (SOW’lar), beyan edilen garantileri ve hizmet düzeyi anlaşmalarını içerebilir. Tamamlayıcı Belge Müşteriye basılı olarak sunulabilir veya belirlenecek bir HP web sitesinden Müşteri’nin erişimine açılabilir.
- 3. Kapsam ve Sipariş Verme.** Bu koşullar, Müşteri tarafından tek bir Sipariş için veya birden fazla Sipariş için çerçeve olarak kullanılabilir. Ayrıca, bu koşullar tarafların “**İştirakleri**” tarafından küresel çapta kullanılabilir. Bu sözleşme tahtında İştirakler herhangi bir tarafın kontrol ettiği, söz konusu tarafı kontrol eden veya söz konusu taraf ile ortak kontrol altında bulunan herhangi bir kuruluş anlamına gelir. Taraflar bu koşulları kabul ettiklerini Sözleşme’nin sonunda gösterilen yeri imzalayarak veya Siparişlerde işbu koşullara açık bir atıfta bulunarak onaylayabilirler. İştirakler, Siparişi kabul eden HP İştirakiyle aynı ülkede hizmet teslimatını belirtilen siparişler vererek, bu koşulları referans göstererek ve yerel yasa veya iş uygulamalarını yansıtan ek koşullar veya değişiklikleri belirterek bu koşulların kullanımına katılabilirler.
- 4. Sipariş Düzenlemeleri.** Müşteri web sitemizden, müşteriye özel portaldan ya da mektup, faks veya e-posta vasıtasıyla HP’ye sipariş verebilir. Gereken hallerde, Siparişler hizmetin teslimat tarihini belirtmelidir. Müşteri mevcut bir Sipariş’i teslimat tarihini doksan (90) günden fazla tehir ederse, söz konusu sipariş yeni bir Sipariş olarak değerlendirilecektir.
- 5. Fiyatlar ve Vergiler.** HP tarafından yazılı olarak bildirilen fiyatlar geçerli olacaktır. Fiyat yazılı olarak bildirilmedi ise siparişin HP’ye iletildiği tarihte web sitemizde, müşteriye özel portalda veya HP tarafından yayımlanmış listede belirtilmiş fiyatlar geçerli olacaktır. Aksi belirtilmedikçe fiyatlara vergiler, gümrük vergileri ve diğer ücretler (kurulum, sevkiyat ve taşıma) dahil değildir. Yürürlükteki kanunlar uyarınca stopaj vergisi uygulanması gerekiyorsa, lütfen ilgili prosedürleri görüşmek için HP sipariş temsilcisine başvurun. Bu Sözleşme 1 orijinal kopya olarak imzalanacak ve damga vergisi Müşteri tarafından ödenecektir.
- 6. Faturalar ve Ödeme.** Müşteri faturalandırılan tüm tutarları HP’nin fatura tarihinden itibaren otuz (30) gün içinde ödemeyi kabul eder. Müşteri ödemeleri zamanında yapmazsa, HP açık olan Sipariş veya hizmetlerin yerine getirilmesini askıya alabilir veya iptal edebilir.
- 7. Destek Hizmetleri.** HP’nin destek hizmetleri, HP’nin teklifini, uygunluk gereksinimlerini, hizmet sınırlamalarını, Müşteri’nin sorumluluklarını ve desteklenen Müşteri sistemlerini de kapsayacak ve tanımlayacak şekilde, ilgili Tamamlayıcı Belge’de açıklanacaktır.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

- 8. Uygunluk.** HP'nin hizmet, destek ve garanti taahhütleri aşağıda sayılanlardan kaynaklanan talepleri kapsamaz:
1. uygun olmayan kullanım, kurulum yeri hazırlığı ya da uygulanacak olan Tamamlayıcı Belge'de belirtilenler ile uyumlu olmayan kurulum yeri, çevre koşulları veya başka bir uyumsuzluk;
  2. HP tarafından gerçekleştirilmeyen veya HP tarafından onay verilmeksizin gerçekleştirilen değişiklikler veya hatalı sistem bakımı veya ayarı (calibration);
  3. HP'ye ait olmayan yazılımların veya ürünlerin arızaları veya işlevsel sınırlamaları yüzünden etkilenen HP desteği veya hizmeti almakta olan sistemlerin etkilenmesi;
  4. HP tarafından sunulmayan kötü amaçlı (malware) yazılımlar (ör. virüs, solucan vb.); veya
  5. Müşterinin neden olduğu usulüne uygun olmayan kullanım, ihmal, kaza, yangın veya su kaynaklı hasarı, elektrik menşeli bozulma, nakliye veya HP'nin kontrolü altında olmayan diğer nedenler.
- 9. Bağımlılıklar.** HP'nin hizmetleri teslim edebilmesi, Müşterinin makul ve zamanında işbirliğine ve hizmetlerin teslim edilebilmesi için Müşteriden istenen bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak HP'ye temin edilmesine bağlıdır.
- 10. Değişiklik Talepleri.** Taraflar, Hizmetlerin teslimatını yönetmek ve ortaya çıkabilecek sorunları çözmek için tek iletişim noktası olarak bir proje temsilcisi atamayı karşılıklı olarak kabul ederler. Hizmetlerin veya ürünlerin kapsamının değiştirilmesine yönelik taleplerin geçerli olması için iki tarafın da imzaladığı değişiklik talebi gerekir.
- 11. Hizmet Performansı.** Hizmetler genel olarak kabul görmüş ticari uygulamalar ve standartlar kullanılarak gerçekleştirilir. Müşteri hizmet sorunlarını derhal bildirecektir, HP ise yukarıda belirtilen standartlara uymayan hizmetlerini yeniden sağlamayı taahhüt etmektedir.
- 12. Fikri Mülkiyet Hakları.** Bu Sözleşme uyarınca herhangi bir fikri mülkiyet hakkı devri söz konusu değildir. Müşteri HP'ye, HP'nin ve temsilcilerinin sipariş edilen hizmetleri gerçekleştirebilmesi için gerekli olan fikri haklar için, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli, telif ücreti ödenmeyecek bir hak ve lisans vermektedir.
- 13. Fikri Mülkiyet Hakları İhlali.** HP, bu Sözleşme kapsamında sağlanan HP markalı ürünün veya hizmetin üçüncü tarafın fikri mülkiyet hakkını ihlal ettiğini iddia eden herhangi bir talep için savunma yapacak ve/veya sulh yoluyla sorunu çözecektir. HP, Müşterinin karşılaştığı talebi derhal bildirmesini ve HP'nin savunma yapmasına yardımcı olmasını bekleyecektir. HP, kendi tercihi göre, ihlal durumu oluşturmayacak ve esaslı açılardan denk olacak şekilde ürünü veya hizmeti değiştirebilir veya ilgili konuda lisans alabilir. Bu seçenekler kullanılamıyorsa, (i) etkilenen ürünle ilgili başvuru ürünün Müşteriye teslimatını takip eden ilk yıl içinde gerçekleşmişse Müşteri tarafından ödenen miktarın tamamı, (ii) eğer daha sonra bir zamanda başvuru olmuşsa amortisman payı düşürülmüş miktar (net defter değeri) Müşteriye iade edilecektir. Söz konusu olan destek hizmetleri ise önceden ödenen miktarın bakiyesi ya da profesyonel hizmetler için ödenen miktar Müşteriye iade edilecektir. HP, ürünlerin veya hizmetlerin yetkisiz kullanımından kaynaklanan iddia ve taleplerden sorumlu değildir.
- 14. Gizlilik.** İşbu Sözleşme kapsamında paylaşılan ve ifşa sırasında gizli oldukları belirtilen veya ifşa koşullarından bilginin gizli tutulması gerektiği makul bir şekilde anlaşılabilir, bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilecektir. Gizli bilgiler, sadece Sözleşme kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek veya işbu Sözleşme kapsamındaki haklardan yararlanmak için kullanılabilir ve yalnızca bu amacı desteklemek için

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

gizli bilgileri bilmesi gereken çalışanlar, temsilciler veya yüklenicilerle paylaşılabilir. Gizli bilgiler, bilgilerin ifşa edildiği tarihten sonra 3 yıl boyunca veya ( şayet daha uzun ise) bilgilerin gizli kaldığı dönem boyunca yetkisiz kullanımı veya ifşayı önlemek için makul bir önlem düzeyi kullanılarak korunacaktır. Bu yükümlülükler şu bilgileri kapsamayacaktır: i) alıcı taraf tarafından gizlilik yükümlüğü olmadan bilinen veya öğrenilen bilgiler; ii) alıcı tarafça bağımsız olarak geliştirilen bilgiler, ya da iii) yasalar veya resmi kurumlar tarafından ifşa edilmesi istenen bilgiler.

- 15. Kişisel Bilgiler.** İki taraf da yürürlükteki veri koruma yasaları kapsamındaki ilgili yükümlülüklerine uyacaktır. HP, hizmet sunarken Müşteri'nin kişisel bilgilerine ("PII") erişmeyi amaçlamamaktadır. HP'nin Müşterinin sisteminde veya cihazında saklanan Müşteri PII'sına erişimi muhtemelen arızı olacaktır ve Müşteri PII'sının veri denetleyicisi (veri denetleyicisi bu sözleşme tahtında kişisel bilgilerin işlenmesini, kullanılmasını, ifşa edilmesini veya yok edilmesine ve bunlardan herhangi birini nasıl yapılacağına karar veren kişi veya kişiler anlamına gelir) olarak kalmaya devam edecektir. HP erişimi olan herhangi bir PII'yi sadece sipariş edilen hizmetleri teslim edebilmek için kullanacaktır.
- 16. Küresel Ticaret ile Uyum.** Bu koşullar kapsamında sağlanan hizmetler Müşterinin şirket içi kullanımına yöneliktir ve diğer ticari amaçlarla kullanılamaz. HP, iki taraftan herhangi birinin tabi olduğu, yasalar gereğince bu Sözleşme çerçevesindeki edimlerini askıya alabilir.
- 17. Sorumluluğun Sınırlanması.** HP'nin, Müşteriye karşı bu Sözleşmeden kaynaklanan sorumluluğu ilgili Sipariş için Müşterinin HP'ye ödediği tutar ile sınırlı olacaktır. Müşteri veya HP gelir veya kar kayıplarından, servis dışı kalma (downtime) maliyetlerinden, veri kaybı veya hasarından ya da dolaylı veya özel olarak ortaya çıkan masraf veya zararlardan sorumlu olmayacaktır. Tarafların, ihmalleri ile neden oldukları ölüm veya fiziksel yaralanmalardan, yetkisiz fikri mülkiyet hakkı kullanımlarından, hileli davranışlarından, Sözleşme'yi kasıtlı olarak ihlal etmelerinden veya yürürlükteki kanunlar tarafından sınırlanmasına izin verilmeyen sorumluluk hallerden doğan sorumlulukları sınırlandırılmaz.
- 18. İhtilaflar.** Müşteri bu sözleşme çerçevesinde satın aldığı hizmetlerden memnun kalmazsa ve HP'nin önerdiği çözüm ile mutabık değilse, işbu sözleşmenin tarafları olarak, yasal çözüm arama hakkı saklı kalmak koşuluyla, dostane bir çözüm için sorunu derhal ilgili genel müdür yardımcısı (veya eşdeğer yönetici) seviyesindeki yöneticilerine iletmeyi kabul etmekteyiz.
- 19. Mücbir Sebepler.** Taraflardan hiçbiri, ödeme yükümlülükleri haricinde, kendi makul kontrolü dışındaki sebeplerden ötürü işi yapmadaki gecikmelerden ya da iş yapmaktan sorumlu tutulmayacaktır.
- 20. Fesih.** İki taraf da, diğer taraf herhangi bir esaslı yükümlülüğünü yerine getirmese ve konu ile ilgili ayrıntılar yazılı olarak kendisine bildirildikten sonraki makul bir süre içerisinde ihlali çözümü kavuşturamazsa bu Sözleşme'yi yazılı bir bildirimle feshedebilir. İşbu Sözleşme'nin feshine ve temerrüde ilişkin ihbarlar Noter aracılığıyla Türkçe olarak yapılacak ve ilgili tarafın aşağıda belirtilen adresine yapılacaktır. Taraflardan herhangi biri iflas ettiğinde, borçlarını vadelerinde ödeyemez hale geldiğinde, iflas beyanı verdiğinde veya iflasa, tavsiye durumuna veya mal varlığı devrine maruz kaldığında, diğer taraf bu Sözleşme'yi feshedebilir ve yerine getirilmemiş yükümlülükleri iptal edebilir. Bu Sözleşme'nin doğası gereği bu Sözleşme'nin feshi veya sona ermesinden sonra yerine getirilmesi gerekli tüm koşulları, yerine getirilinceye kadar kadar yürürlükte kalacaktır ve her iki tarafın halefleri ve usulüne uygun olarak devir yaptığı taraflar için de geçerlidir.
- 21. Genel.** İşbu Sözleşme bu konuyla ilgili mutabakatın tamamını oluşturur ve daha önceki her türlü iletişim

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

veya sözleşmenin yerini alır. Bu Sözleşme üzerindeki değişiklikler iki tarafın da imzaladığı yazılı ek sözleşme ile yapılacaktır. Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına tabi olacaktır ve Sözleşme'den doğan herhangi bir ihtilaf için İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır. Müşteri ve HP, Malların Uluslararası Satışına İlişkin Mukaveleler Hakkındaki Birleşmiş Milletler Konvansiyonu'nun uygulanmayacağını kabul ederler.

## EK VERİ SAYFASI

Ek Veri Sayfası, HP'nin destek teklifleri için geçerli olan ek gereksinimler ve kısıtlamaları belirtir; bunlar, HP Yazılımlar birimi tarafından sunulan destek teklifleri hariç olmak üzere, teklife özel veri sayfalarında ayrıntılı olarak belirtilir.

### 1. HİZMET İÇİN UYGUNLUK

- **Donanım Desteği-Genel Uygunluk.** Donanım ürünleri, destek hizmeti verilmeye uygun olabilmek için HP tarafından (makul bir şekilde belirlenen) usulüne uygun çalışma durumunda olmalıdır. Uygun ürünler, HP tarafından belirlenen, en yeni yapılandırma ve güncelleme düzeylerinde tutulmalıdır.
- **Desteğe Devam Etme.** Desteğin süresinin dolması ve destek hizmetinin süresi henüz dolmadan uzatılmaması hallerinde, HP desteğe devam etmek için sizden ek ücretler talep edebilir veya belirli donanım veya yazılım yükseltmeleri (upgrade) uygulamanızı gerektirebilir.
- **Özel Hizmet Araçlarının Kullanımı.** HP, sizden belirli donanım ve/veya yazılım sistemlerini ve ağ tetkik ve bakım programlarını ("Özel Hizmet Araçları") ve de sisteminizin bir parçası olacak belirli tanımlama araçlarını kullanmanızı talep edebilir. Özel Hizmet Araçlarının yegane ve tek sahibi HP'dir ve bu araçlar "oldukları gibi" sağlanırlar. Özel Hizmet Araçları sistemlerinizin içinde ve tesislerinizde kalabilir. Özel Hizmet Araçlarını yalnızca ilgili Destek kapsamı dönemi boyunca ve HP tarafından izin verildiği sürece kullanabilirsiniz. Özel Hizmet araçlarını satamaz, devredemez, temlik edemez, rehin veremez veya üzerlerinde takyidat tesis edemezsiniz. Desteğin feshedilmesinden/sona ermesinden sonra, Özel Hizmet Araçlarını iade edecek veya HP'nin bu Özel Hizmet Araçlarını geri almasına izin vereceksiniz. Ayrıca aşağıda sayılanlara da gerçekleştirmeniz gerekmektedir:
  - HP'ye Özel Hizmet Araçlarını sistemlerinizde veya tesislerinizde bulundurmasına izin verme ve HP'ye bunları çalıştırması için yardımcı olmak;
  - Gerekli güncellemeler ve yamalar dahil olmak üzere, Özel Hizmet Araçlarının kurulumunu/yüklemesini (install) yapmak;
  - Yazılım tarafından tespit edilen durumları (event) HP'ye bildirmek için elektronik veri aktarımı özelliğini kullanmak;
  - Gerekirse, uzaktan tetkik hizmeti olan sistemler için HP tarafından belirlenen uzaktan bağlantı donanımını satın almak; ve
  - Onaylı iletişim hattı kullanarak uzaktan bağlantı sağlamak.

### 2. DESTEK HİZMETİNİN KISITLAMALARI

- **Yerel Olarak Destek Hizmeti Sağlanıyor Olması.** Bazı teklifler, özellikler ve hizmet kapsamı (ve ilgili ürünler) tüm ülkelerde veya bölgelerde bulunmayabilir. Ayrıca, ilgili HP kapsama alanları dışında destek sunulması seyahat ücretlerinin ödenmesine, yanıt sürelerinin uzamasına, eski haline getirme veya onarım taahhütlerinin kısıtlanmasına ve destek saatlerinin azalmasına tabi olabilir.
- **Sürüm Desteği.** Aksi HP tarafından yazılı olarak bildirilmedikçe ve HP Yazılım Birimi tarafından teslim edilmemiş ürünler söz konusu olduğunda, HP, HP markalı yazılımların yalnızca güncel sürümü

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

ve ondan bir sonraki sürümü için ve destek sağlar. Destek hizmeti verilebilmesi için, HP markalı yazılımın belirtilen sürüm düzeyinde ve HP tarafından belirtilen donanım veya yazılım yapılandırması ile birlikte kullanılması gerekmektedir. r. "Sürüm" müşterilere yeni özellikler, geliştirmeler ve/veya bakım güncellemeleri sunan bir yazılım sürümü ya da tek bir ürün altında toplanmış düzeltmeler anlamına gelir.

- **Yer değiştirme ve Destek üzerindeki etkisi.** Destek kapsamındaki ürünlerin yerlerinin değiştirilmesi sizin sorumluluğunuzdadır ve yerel olarak destek hizmeti sağlanıyor olmasına ve ücret değişikliklerine tabidir. Yer değiştirmeden sonra desteğe hizmeti sağlanmaya başlanabilmesi için HP'ye makul bir süre önceden bildirim yapılması gerekebilir. Ürünler için herhangi bir yer değiştirme işlemi, söz konusu ürünlerin lisans koşullarına da tabidir.
- **Çok Satıcı Desteği.** HP, bazı HP markalı olmayan ürünler için destek hizmeti sağlamaktadır. İlgili veri sayfası, HP markalı olmayan ürünlerin garanti kapsamı altında olup olmadığına bakılmaksızın, destek hizmetinin olup olmadığını belirleyecek ve kapsam düzeylerini belirtecek ve destek hizmeti buna göre sağlanacaktır. HP markalı olmayan ürünlerin üreticisi veya lisans vereni ilgili ürün için destek vermeyi durdurduğunda, HP de söz konusu ürünler için destek hizmeti vermeyi durdurabilir.
- **Değişiklikler.** HP'nin talebi üzerine, herhangi bir ek ücret ödemesi olmaksızın, ürünlerin işlevlerini sürdürmesi, desteği vermeye uygun olması ve güvenilirliği geliştirmek veya yasal gereksinimleri karşılamak için ürünlerde değişiklik yapılmasına izin vereceksiniz.

### 3. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- **Tesis(ler)e ve Ürün(ler)e Erişim.** Destek kapsamındaki ürünlere HP'nin erişimine olanak sağlayacaksınız; ve gerekli ise ürünlere makul uzaklıkta bir konumda destek hizmetinin verilebilmesi için yeterli bir çalışma alanı ve tesis(ler) sağlayacaksınız; Ürünlere destek hizmeti verilebilmesi için gerekli olduğu HP tarafından makul olarak belirlenen bilgilere, müşteri kaynaklarına ve tesislerine erişim ve kullanım olanağı sağlayacaksınız; ve ayrıca ilgili veri sayfasında açıklanan diğer erişim olanaklarını da sağlayacaksınız. Gereken erişim olanaklarını sağlayamaz ve HP'nin destek hizmeti verememesine neden olursanız, HP'nin yayımlanmış olduğu hizmet ücretlerine göre sizden destek hizmeti çağırısı için ücret talep etmeye yetkili olur. HP'nin destek hizmeti verilebilmesi için HP tarafından destek hizmeti verilmesi için uygun olmadığı belirtilen ürünleri kaldırmaktan sorumlusunuz. Destek hizmetinin yerine getirilmesi uygun olmayan ürünler nedeniyle zorlaşıyorsa, HP yapılan ek çalışma için yayımlanmış olduğu hizmet ücretlerine göre sizden ücret talep edecektir.
- **Lisanslar.** HP markalı ürünler için uygun ürün desteği hizmetini, ancak ilgili ürünler için usulüne uygun bir HP lisansına sahip olduğunuz kanıtlanmanız durumunda satın alabilirsiniz ve HP tarafından yetki verilmedikçe ürünlerde değişiklik yapamazsınız.
- **Yazılım Desteği Belgeleri ve Kopyalama Hakkı.** Belge güncellemelerini yalnızca söz konusu ürünler için kopyalama hakkını satın aldıysanız kopyalayabilirsiniz. Oluşturulan kopyalar usulüne uygun şekilde HP ticari markasını ve telif hakkı bildirimlerini içermelidir.
- **Ödünç Alınan Birimler.** Donanım desteği veya garanti hizmetlerinin bir parçası olarak HP'nin kendi kararı uyarınca ödünç verilen birimlerin mülkiyeti HP'de kalır ve söz konusu birimlerin kayıp veya hasar riski ssize aittir; bu birimler ödünç süresinin sonunda üzerlerinde haciz veya herhangi diğer takyiddattan arı olarak HP'ye iade edilmelidir.
- **Donanım Desteği: Uyumlu Kablolar ve Konektörler.** Destek hizmeti kapsamındaki donanım ürünlerinin bağlantılarını üreticinin kullanım kılavuzunda belirtilen, sistemle uyumlu olan kablolar ve konektörlerle (mümkünse fiber optikler dahil) gerçekleştireceksiniz.
- **Veri Yedekleme.** Kaybolmuş veya değişime uğramış dosyalarınızı, verilerinizi veya programlarınızı yeniden oluşturmak için destek kapsamındaki ürünlere bağlı olmayan ayrı bir yedekleme sistemi veya prosedürü kullanmalısınız.
- **Geçici Çözümler.** HP'nin kalıcı çözümler üretmek için çalıştığı süre boyunca, HP tarafından sağlanan geçici prosedürleri veya çözümleri uygulayacaksınız.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

- **Tehlikeli Ortam.** Ürünleri, HP çalışanları veya alt yüklenicileri için sağlık veya güvenlik tehlikesi yaratabilecek ortamlarda kullanıyorsanız bu durumu HP'ye bildireceksiniz. Böyle bir durumda, HP, sizden bu Ürünlerin HP denetimi altında tutulmasını isteyebilir ve siz söz konusu tehlikeleri giderinceye kadar hizmeti sunulmasını erteleyebilir.
- **Yetkili Temsilci.** HP tesisinizde destek hizmeti sağladığı süre boyunca, bir temsilcinizi orada bulunmasını sağlayacaksınız.
- **Ürün Listesi.** Destek hizmetine konu ürünlerin, konumu, seri numaraları, HP tarafından belirtilen sistem tanımlayıcıları ve destek hizmetinin kapsam düzeyine dair bilgileri de kapsayacak şekilde, bir listesini oluşturacak, bu listeyi hazır bulunduracak ve güncelleyeceksiniz.
- **Çözüm Merkezini Aramak İçin Tanımlanmış Kişiler.** HP ve Müşteri tarafından belirlenen makul sayıda çözüm merkezini arayacak kişi tanımlayacaksınız ("Tanımlanan Arayanlar"), bu kişiler çevrimiçi yardım araçları için HP'nin müşteri Desteği çağrı merkezlerine erişebilecektir ("Çözüm Merkezleri").
- **Çözüm Merkezini Arayanların Yetkinliği.** Tanımlanan Arayanlar söz konusu sistemler hakkında bilgi sahibi olmalı ve sistem idaresi, sistem yönetimi, ağ idaresi, yönetim ve tanılama testlerinde teknik yetkinlik göstermelidir. HP, bu rol için uygun olup olmadıklarını belirlemek için Tanımlanan Arayanlar'ın deneyimlerini sizinle birlikte gözden geçirebilir ve tartışabilir. HP, Çözüm Merkezi'ne yapılan bir arama sırasında Tanımlanan Arayan'ın genel deneyim ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar oluştuğuna karar verirse, bu Tanımlanan Araya'nı değiştirmenizi talep edebilir. Tüm Tanımlanan Arayanlar'ın, Destek hizmeti başlatıldığında size tedarik edilecek uygun sistem tanımlayıcısına sahip olmalıdır. Çözüm Merkezleri İngilizce veya yerel dilde ya da her ikisinde birden destek sağlayabilir.

#### 4. GENEL HÜKÜMLER

- **İptal Etme.** Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, otuz (30) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak destek taleplerini iptal edebilir veya ürünleri destek listesinden silebilirsiniz. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, HP altmış (60) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak ürünler için desteği hizmetini ve HP'nin destek tekliflerinde artık yer almayan destek hizmetlerini devam ettirmeyebilir. Önceden ödeme yaptığınız desteği iptal ederseniz, HP yazılı olarak belirtilen sınırlamalara veya erken fesih ücretlerine tabi olmak üzere kullanılmamış destek için yapılan ödemeyi oransal olarak size geri ödeyecektir.
- **Ücretler.** Ödemesi önceden yapılmış destek veya aksi yazılı olarak belirtilenler haricinde, HP altmış (60) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak destek ücretlerini değiştirebilir.
- **Ek Hizmetler.** Talebiniz üzerine, HP tarafından gerçekleştirilen ve satın aldığınız Destekte yer almayan ek hizmetler, hizmetin gerçekleştirildiği ülke için geçerli olan HP tarafından yayınlanmış hizmet ücretleri çizelgesine göre ücretlendirilir.
- **Yedek Parçalar.** Donanım desteği kapsamında sağlanan parçalar, bütün ünitenin değiştirilmesi şeklinde veya yeni veya yeniye performans ve güvenilirlik bakımından eşdeğer olabilir ve yeni gibi garanti altına alınır. Değiştirilen parçalar, HP aksini kabul etmezse ve geçerli ücretleri tarafınızdan ödenmez ise, HP'nin malı olur.