

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 kapsamları (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 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 kanıtlanmaz durumda 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 sizde 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.
- **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 Arayan'ı 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 kararlaştırılmadı ise, 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.