

Yerinde Donanım Desteği Hizmeti



HP Care Hizmetleri kapsamında Care Pack

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Malzemeler ve yedek parçalar dahildir
- Seçilen ürünlerde cihaz yazılım güncelleştirmeleri
- Sorun çözme yönetimi
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim
- HP elektronik uzaktan destek çözümü (yalnızca uygun ürünler için)
- Kaza sonucu hasar koruması (isteğe bağlı olarak yalnızca uygun ürünler için)
- Arızalı ortam alıkoyma hizmeti (isteğe bağlı olarak yalnızca uygun ürünler için)
- Donanım desteği müdahale süresi için çağrı-onarım süresi taahhüdü (isteğe bağlı olarak yalnızca uygun ürünler için)
- Yazıcılar, çok işlevli yazıcılar ve uygun tarayıcılar
- Yalnızca masaüstü/iş istasyonu/dizüstü kapsamı dahilinde (isteğe bağlı olarak uygun ürünler için)
- Bakım seti değişimi

Hizmete genel bakış

Yerinde Donanım Desteği Hizmeti, kapsam dahilinde olan donanımlarınız için uzaktan yardım ve yerinde destek sunarak ürünlerin kesintisiz çalışma sürelerinin gelişimine yardımcı olur.

Özel hizmet gereksinimlerinizi karşılamak üzere, birden çok yerinde onarım veya çağrı-onarım servis seçenekleri arasında değişen kapsam zaman aralıklarının kombinasyonları içinde seçim yapma esnekliğine sahip olursunuz.

Çağrı-onarım sürelerine sahip hizmet düzeyi seçenekleri, BT yöneticilerine destek uzmanları ile belirlenen bir zaman diliminde donanımdaki sorunu hızlıca gidermek ve sistemi tekrar çalışma durumuna getirmek için yardım sağlar.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet Özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Uzaktan sorun tanılama ve destek	<p>Müşteri bir arama yaptıktan ve HP bu aramayı "Genel hükümler/Diğer istisnalar" bölümünde tanımlandığı şekilde onayladıktan sonra, HP donanım sorununu uzaktan tanılamak, çözmek ve gidermek için kapsam penceresi süresince Müşteri ile birlikte çalışır. HP, yerinde yardıma geçmeden önce, hizmet kapsamındaki ürünlere ulaşmak için elektronik uzaktan destek çözümlerini kullanarak uzaktan tanılama yapabilir veya 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 sağlayacaktır.</p> <p>Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili olaylar Müşterinin kapsam penceresine bakılmaksızın, HP'ye telefonla, bölgede uygulaması var ise Web portalı aracılığıyla veya HP elektronik uzaktan destek çözümleri aracılığıyla otomatikleştirilmiş bir ekipman raporlama olayı olarak haftanın 7 günü, 24 saat boyunca rapor edilebilir. HP, bildirilen tüm olaylarla ilgili nihai çözümü kendisi belirleme hakkına sahiptir.</p>
Yerinde donanım desteği	<p>HP'nin kararına göre uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım olaylarında, yetkili bir HP teknik temsilcisi, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışma duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP bazı ürünler için, tamamen kendi kararıyla, bu donanım ürünlerini onarmak yerine yenisi ile değiştirmeyi tercih edebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler, yenidir veya performans açısından yeniye eşdeğer işlevselliktedir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Yetkili HP temsilcisi Müşteri'nin bulunduğu yere ulaştıktan sonra, HP'nin kararına bağlı olarak, hizmeti, ürün onarımları kadar yerinde veya uzaktan vermeye devam eder. Yedek parça veya ilave kaynaklara ihtiyaç duyulması halinde çalışma geçici olarak durdurulabilir, ancak bunlar elde edildikten sonra çalışma kaldığı yerden devam eder. Sorun giderilene kadar çalışma özelliği; masaüstü, mobil ve tüketici ürünleri için sağlanan yerinde destek için geçerli olmayabilir. HP'nin donanım arızasının giderildiğini veya donanımın yenisiyle değiştirildiğini onaylamasıyla onarım tamamlanmış sayılır.</p>

Yerinde donanım desteği, devam

Arıza Üzerine Onarım: Yerinde teknik destek hizmetinin verilmesi süresine ek olarak, HP şunları yapabilir:

- Müşteri'nin donanım ürünlerini düzgün bir şekilde kullanmasına ve HP tarafından sağlanan donanım yedek parçalarıyla uyumluluğu korumasına yardımcı olmak için mevcut mühendislik iyileştirmelerini hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini yüklemek.
- HP'nin tanımladığı şekilde, müşteri tarafından yüklenemeyen yazılımlar arasında kabul ettiği, hizmet kapsamı dahilindeki donanım ürünlerini, ürünü tekrar çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliğini korumak için, HP'nin kararı ile, mevcut ürün yazılımı güncellemelerini yüklemek.

İstek Üzerine Onarım: Ayrıca, Müşterinin isteği üzerine HP, müşteri tarafından yüklenemez yazılımlar arasında kabul ettiği önemli ürün yazılımı güncelleştirmelerini, kapsam saatleri içerisinde ve kapsam dahilindeki donanım ürünlerine yükleyebilir. Kritik önemdeki ürün yazılımı güncelleştirmeleri, HP'nin ürün departmanı tarafından kurulumunun hemen yapılması tavsiye edilen güncelleştirmelerdir.

Bu belgeye veya HP'nin yürürlükteki standart satış hükümlerine bağlı kalmaksızın, HP, hizmet kapsamı dahilindeki kurumsal depolama dizileri ve kurumsal kayıt ürünlerinin çalışmasında önem taşıyan, arızalı veya tükenmiş pilleri kapsama alacak ve değiştirecektir.

Yedek parçalar ve malzemeler

HP, hizmet kapsamı dahilindeki donanım ürününü çalışır halde tutmak için, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere, gerekli HP destekli yedek parçaları ve malzemeleri sağlayacaktır. HP tarafından sağlanan yedek parçalar yenidir veya performans açısından yeniye eşdeğer işlevsellikte olmalıdır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, miktatsızlığını gidermeyi veya fiziksel olarak imha etmeyi isteyen müşterilere, değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve müşterilerin bu tutarı ödemeleri gerekir.

Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları destek dışıdır ve bu hizmet kapsamında sağlanmazlar; sarf malzemeleri ve tüketim parçaları için standart garanti hüküm ve koşulları geçerlidir. Herhangi bir sarf malzemesinin veya tüketim parçasının onarımı veya değiştirilmesi Müşteri'nin sorumluluğundadır. Bu kuralın bazı istisnaları olabilir; daha fazla bilgi almak için HP ile iletişime geçin. HP'nin, bir tüketim parçasının kapsam dahiline alınmasına karar vermesi durumunda, çağrı-onarım süresi taahhütleri ve yerinde müdahale süresi, hizmet kapsamına alınan tüketim parçasının onarımı veya değiştirilmesi durumunda geçerli değildir.

Desteklenen maksimum yaşam ömrü/maksimum kullanım: Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde (QuickSpecs) veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre, desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum kullanım süresinin sonuna gelmiş ya da aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

Seçili ürünlerde ürün yazılımı güncelleştirmeleri

HP, HP donanım ürünleri için hazırladığı ürün yazılımı başlıklı güncelleştirmeleri yayınladıkça, bu güncelleştirmeler yalnızca kendilerine bu güncelleştirmelere erişim hakkı veren aktif anlaşmaya sahip Müşterilerin kullanımına sunulur.

Bu hizmetin bir parçası olarak, Müşteriler, HP'nin mevcut standart satış şartlarına ve tüm ilgili lisans sınırlamalarına uymak kaydıyla, bu hizmetin kapsamına giren donanım ürünlerine yönelik ürün yazılımı güncelleştirmelerini indirme, yükleme ve kullanma hakkına sahiptir.

HP, belirleyeceği uygun bir yöntemle (örneğin bir erişim kodu veya başka bir tanımlayıcı) güncelleştirmeleri kullanma yetkisini doğrular. Müşteri, bu veri sayfasındaki şartlar ve HP ile yapılan diğer anlaşmalar gereğince, kullanacağı erişim araçlarının kullanımından sorumludur.

HP, bu veri sayfası da dahil olmak üzere, Müşterinin HP ile olan anlaşmalarında yer alan kurallara uyup uymadığını kontrol etmek için, denetim de dahil olmak üzere ek uygun adımlar gerçekleştirebilir.

Ürün yazılımı tabanlı yazılım ürünlerinin lisanslarına sahip Müşteriler (ayrı bir lisanslı yazılım satın alınmasıyla etkinleştirilen ürün yazılımı uygulama özellikleri), ilgili yazılım güncelleştirmelerini almak, indirmek, yüklemek ve kullanmak için, uygulamada varsa, etkin bir Yazılım Desteği anlaşmasına da sahip olmalıdır. HP, ürün yazılımı güncelleştirmelerini, Müşteriye ait her bir sistem, soket, işlemci, işlemci çekirdeği için, Müşterinin bu ekipmanlara ait lisansa sahip olması durumunda ya da son kullanıcı lisansının HP veya orijinal üretici yazılım lisansı şartlarının izin verdiği durumlarda bu belgede buraya kadar anlatıldığı şekilde sağlayacak, kuracak ya da Müşteriye kurması için yardım edecektir.

Kapsam penceresi	<p>Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresini belirtir.</p> <p>Bu kapsam penceresi (zaman dilimi) dışında alınan çağrılar, HP'ye çağrı yapıldığı zaman kayıt edilir, Müşteri'nin kapsam aralığının başlayacağı bir sonraki güne kadar, "Genel hükümler/Diğer istisnalar" bölümünde açıklandığı şekilde onaylanmaz.</p> <p>Uygun ürünler için mevcut olan kapsam penceresi seçenekleri, Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir.</p> <p>Tüm kapsam aralıkları yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmetin mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.</p>
Donanım desteği için yerinde müdahale süresi	<p>Kapsam dahilindeki donanımda ortaya çıkan ve uzaktan çözülmesi mümkün olmayan sorunlarda, HP belirtilen yerinde müdahale süresi içerisinde yapacağı müdahale için ticari bakımdan uygun çabayı gösterir.</p> <p>Yerinde müdahale süresi, ilk çağrının alınması ve HP tarafından "Genel hükümler/Diğer istisnalar" bölümünde belirtildiği gibi onaylanmasıyla başlayan zaman dilimini belirtir. Yerinde müdahale süresi, yetkili bir HP temsilcisinin Müşterinin adresine ulaşmasıyla veya bildirilen olayın, HP'nin halihazırda yerinde müdahaleye gerek olmadığına karar verdiği yönündeki açıklaması üzerine kapatılmasıyla son bulur.</p> <p>Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasınca ölçülür ve kapsam penceresi devam eden bir sonraki gün kaldıkları yerden devam ettirilir. Uygun ürünler için mevcut olan müdahale süresi seçenekleri Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir. Tüm müdahale süreleri yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmetin mevcudiyeti konusunda ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.</p>
Eskalasyon (sorun giderme) yönetimi	<p>HP, karmaşık sorunların çözülmesini kolaylaştırmak için resmi sorun giderme prosedürü geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi, sorun çözümüne yardımcı olmak için uygun HP kaynaklarının ve/veya belirlenmiş üçüncü tarafların becerilerini kayıt altına alarak, sorunların bir üst makama iletilmesini koordine eder.</p>
Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim	<p>Bu hizmetin bir parçası olarak, HP, Müşteriye ticari olarak mevcut durumdaki elektronik veya Web tabanlı belirli araçlara erişim sağlar. Müşteri'nin erişim sahibi olacağı hizmetler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donanımla ilgili proaktif hizmet bildirimlerine üye olmak ve ortaya çıkabilecek sorunların çözümü ve denenmiş en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak amacıyla destek forumlarına katılmak gibi kayıtlı kullanıcıların faydalanması için sunulan belirli olanaklar • Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgeleri arasında genişletilmiş Web tabanlı arama olanakları • HP'ye ait belirli hizmet tanılama araçlarına parola kullanarak erişim • HP'ye soruları doğrudan göndermek için Web tabanlı bir araç. Araç, destek ya da hizmet talebini soruyu cevaplamaya yetkili kaynağa yönlendiren bir ön tanımlama süreciyle sorunların hızla giderilmesine yardımcı olur. Ayrıca bu araç, telefon aracılığıyla iletilenler de dahil olmak üzere, bildirilen her destek ya da hizmet talebinin durumunun görüntülenebilmesini sağlar • Müşterilerin ürün bilgileri araması yapıp bu bilgilere erişebildiği, destek sorularına yanıt bulabildiği ve destek forumlarına katılabildiği, HP ve üçüncü taraflara ait veri tabanından üçüncü tarafa ait belirli ürünlerle ilgili erişim sağlayabildiği bir ortam sağlar. Bu hizmet üçüncü taraf erişim kısıtlamalarıyla sınırlı olabilir
Elektronik uzaktan destek çözümü	<p>Elektronik uzaktan destek çözümü, uygun ürünler için güçlü sorun tanılama ve onarım yetenekleri sağlar. Sisteme uzaktan erişim çözümlerini içerebilir ve kullanışlı bir merkezi yönetim noktası ile firmaya ait açık olayları ve geçmişini görüntüleme olanağı sunabilir. HP destek uzmanı, uzaktan sistem erişimini yalnızca Müşteri'nin onay vermesi durumunda kullanır. Sisteme uzaktan erişim, HP destek uzmanının daha etkin sorun tanılama ve daha hızlı problem çözme hizmeti sunmasını sağlayabilir.</p>

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

Özellik	Hizmet koşulları
Kaza sonucu hasar koruması	<p>Uygun ürünler için, kullanımdan kaynaklanıp kaza sonucu ortaya çıkan hasarlara karşı belirli hizmet düzeyleri sunulabilir. Kazalara karşı koruma geçerli olduğunda Müşteri, hizmetin bir parçası olarak hizmet kapsamında olan donanım ürününde kullanımdan kaynaklanan hasarlara karşı koruma hizmetinden faydalanır.</p> <p>Kaza sonucu oluşan hasar, ürünün düzenli kullanımı sırasında gerçekleşen ani ve beklenmedik bir olay sonucu ortaya çıkan fiziksel hasardır. Kapsam dahilindeki risklere, ürünün içine ve üzerine istem dışı sıvı sıçraması, düşme ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra, sıvı kristal ekranların (LCD'ler) hasar görmesi ya da kırılması ve bozuk parçalar dahildir. Kaza sonucu hasar koruması hizmeti özelliğine ait ek ayrıntılar ve istisnalar "Hizmet ile ilgili sınırlamalar" bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.</p>
Arızalı ortamı alıkoyma	<p>Uygun ürünler için, bu hizmet özelliği seçeneği, Müşteri'nin bu hizmet kapsamındaki diskte ("Disk veya SSD/Flash Sürücüsü") yer alan hassas bilgileri başkalarına vermek istemediği durumlar için arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash sürücüsü bileşenlerini alıkoymasına imkân sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemde tüm Disk veya uygun SSD/Flash Sürücüleri arızalı ortam alıkoymaya dahil edilmelidir.</p>
Donanım desteği için çağrı-onarım süresi taahhüdü	<p>Uygun ürünler için, yerinde müdahale süresi yerine, çağrı-onarım süresi taahhüdü seçilebilir. Kapsam dahilindeki donanım sorununun uzaktan çözülemediği durumlarda (önem derecesi 1 veya 2), HP kapsam dahilindeki donanımı belirlenen çağrı-onarım süresi taahhüdü dahilinde çalışır duruma döndürmek için ticari olarak makul çabayı gösterecektir. Kritik olmayan olaylarda (önem derecesi 3 veya 4) veya Müşteri'nin talebi üzerine HP, Müşteri ile beraber, onarıcı eylemin başlaması için üzerinde anlaşmışları bir zaman planlaması yapar ve çağrı-onarım taahhüdü planlanan bu zamanda sonra başlar. Olay önem derecesi "Genel hükümler/ Diğer istisnalar" bölümünde tanımlanmıştır.</p> <p>Çağrı-onarım süresi, "Genel hükümler/Diğer istisnalar" bölümünde belirtildiği üzere, ilk çağrının HP tarafından alınıp onaylanmasıyla başlayan süreyi ifade eder. Çağrı-onarım süresi, HP'nin donanımın onarıldığına karar vermesiyle veya bildirilen olayın, HP'nin halihazırda yerinde müdahaleye gerek olmadığına karar verdiği yönündeki açıklama üzerine kapatılmasıyla sona erer. Çağrı-onarım süreleri yalnızca kapsam penceresi süresince ölçülür ve kapsam penceresi devam eden bir sonraki gün kaldıkları yerden devam ettirilir.</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 iletişim kurun.</p> <p>Onarım, HP'nin donanım arızasının düzeltildiğini veya donanımın yenisiyle değiştirildiğini onaylanmasıyla tamamlanmış sayılır. HP kaybolan verilerden sorumlu tutulamaz ve uygun yedekleme prosedürlerini uygulamak Müşteri'nin sorumluluğundadır. HP tarafından yapılacak doğrulama, ürün açıkken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalışma ile ilgili görsel doğrulama adımlarının tamamlanmasıyla gerçekleştirilebilir. HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyine karar verir. Yine tamamen kendi takdirine bağlı olarak, onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için ürünü geçici ya da kalıcı olarak yenisiyle değiştirebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler yenidir veya performans açısından yeniye eşdeğer işlevselliكتedir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Donanım için çağrı-onarım süresi taahhüdü yürürlüğe girmeden önce gerekli denetimlerin ve işlemlerin oluşturulup uygulanması, hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 günlük süre içinde ayarlanır ve gerçekleştirilir. Bu ilk 30 günlük dönemde ve denetimin tamamlanmasının ardından sonraki 5 ek iş günü için, HP 4 saatte yerinde müdahale süresi sağlar.</p>

Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi	HP'nin çağrı-onarım süresi taahhütlerini desteklemek üzere, çağrı-onarım servisine sahip Müşterileri için kritik yedek parçaları içeren bir envanter hazırda bulundurulur. Bu envanter HP tarafından belirlenen bir serviste tutulur. Bu parçalar envanterdeki parça bulunurluğunu artıracak şekilde yönetilir ve uygun destek taleplerine müdahale eden yetkili HP temsilcileri tarafından kullanılabilir. Geliştirilmiş yedek parça envanter yönetimi isteğe bağlı seçilen çağrı-onarım süresi taahhüdüne dahildir.
Masaüstü/iş istasyonu/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsam	Müşteri, uygun bilgisayar ürünleri için, masaüstü/iş istasyonu/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsamı tercih edebilir. Bu belgede veya HP'nin yürürlükteki standart satış hükümlerine bağlı kalmaksızın, bu kapsam sınırlamasına tabi Care Pack'ler aşağıdaki seçenekleri ve aksesuarları içermez: <ul style="list-style-type: none"> • Harici monitör • Ana masaüstü, iş istasyonu veya dizüstü ürününün orijinal paketi içerisinde bulunmayan ve o ürünle birlikte satın alınmamış olan herhangi bir harici aksesuar Yerleştirme istasyonu veya bağlantı noktası çoklayıcısı, Care Pack'in satın alındığı ülke içerisinde kapsam dahilinde olmakla birlikte, satın alınan ülkenin dışındaki konumlarda kapsam dışı kalır.
Bakım seti değişimi	HP'nin eğitimli bir teknisyeni Müşteri'nin bulunduğu adrese gider, bakım setini değiştirmek için gerekli tüm işçilik, parça ve malzeme ihtiyaçlarını sağlar ve yazıcıyı temizler. HP, performans bakımından yeniye eşdeğer nitelikte yeniden üretilmiş parçalar kullanabilir; değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Teknisyenin bakım setini değiştirip bir test sayfasını başarıyla basmasının ardından, Müşteri'nin yazıcısını onarma taahhüdü, yerine getirilmiş olur. Not: Bakım seti takılmadan önce yazıcı düzgün şekilde çalışıyor olmalıdır ("Hizmet ile ilgili sınırlamalar" bölümüne bakın).

Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

Seçenek	Hizmet koşulları
Bir sonraki iş günü müdahale, standart iş saatleri (5x9)*	<p>Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi günü ile Cuma günü arasında yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında, günde 9 saat mevcuttur.</p> <p>Yetkili bir HP temsilcisi, hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonraki iş günü içinde ve kapsam penceresi dahilinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere Müşteri'nin bulunduğu yere gelir. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar ertesi kapsam gününde onaylanır ve onarım hizmeti sonraki kapsam günü içerisinde verilir.</p> <p>Yerinde müdahale süresinin birkaç iş günüyle birkaç hafta arasında değişiklik gösterdiği ve yerel hizmet sunma yeterliliklerine tabi olduğu belirli Afrika, Doğu Avrupa ve Orta Doğu ülkeleri bunun dışındadır. Standart yerinde müdahale süreleriyle ilgili, özel ülkeler için geçerli bilgi almak için lütfen yerel HP satış ofisiyle veya HP yetkili temsilcisiyle iletişim kurun.</p>

* Sonraki iş günü yerinde müdahale süresi tüm ülkelerde geçerli değildir.

Kapsam

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

HP satış noktası (POS) sistemleri ve paket ürün çözümleri; perakende çözümler, bilgi noktaları veya alışveriş sepetleri gibi birlikte satılan çözümleri için bu hizmet, POS sisteminin veya paket ürün çözümünün parçası olarak satılmış olan yazar kasa çekmeceleri, yazıcılar, monitörler için ekranlar ve barkod okuyucuları veya elde kullanılan tarayıcılar gibi HP marka çevre birimleri kadar ana birimi de kapsar.

Uygun şartlara sahip çok üreticili sistemlerin kapsamında üretici tarafından standart olarak sağlanan dahili bileşenler ve harici monitör, klavye ve fare vardır.

Çıkarılabilir ortam, müşteri tarafından değiştirilebilir piller ve tablet PC kalemleri, bakım kitleri ve diğer sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakımı ve markası HP olmayan cihazlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri bu hizmet kapsamının dışındadır. HP Dizüstü Bilgisayarlarına ve Tabletlerine ait uzun ömürlü piller 3 yıla kadar kapsam içindedir.

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi yoluna gidilebilir. Üretimi sona ermiş yedek parçaların veya bileşenlerin yerine yükseltilmiş ürünlerin kullanılması durumunda Müşteri'den ek ücret alınabilir. HP, ürünü yenisiyle değiştirmeyi önermek için Müşteri ile birlikte çalışır. Yerel destek olanaklarından dolayı bileşenlerin hepsi tüm ülkelerde hizmet kapsamında olmayabilir.

Ön Şartlar

Müşteri, hizmet kapsamına giren tüm temel ürün yazılımlarına ait lisansları uygun bir biçimde elde etmiş olmalıdır.

HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamında olan ürünlerde denetim yapılmasını isteyebilir. Bu tür bir denetim gerektiğinde, yetkili bir HP temsilcisi müşteri ile iletişim kurar ve Müşteri ilk 30 gün içinde bu denetimin yapılabilmesi için bir gün planlaması yapmayı kabul eder. Denetim esnasında, sistem yapılandırmasıyla ilgili önemli bilgiler toplanır ve hizmet kapsamındaki ürünlerin envanteri çıkarılır. Denetim esnasında toplanan bilgiler, HP'nin uygun düzey ve konumda parça stoklarının 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, tamamen kendi kararıyla, denetimi yerinde, uzaktan sistem erişimi yoluyla, uzaktan denetim araçlarıyla veya telefon yoluyla gerçekleştirilebilir.

HP'nin bu tür bir denetimi gerekli görmesi durumunda, donanım çağrı-onarım süresi taahhüdünün yürürlüğe girmesinden önce tamamlanması gereken denetim ve işlemler, hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde ayarlanıp gerçekleştirilir. Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü, denetimin tamamlanmasının üzerinden beş (5) iş günü geçmeden geçerli olmayacaktır. Bu süre zarfında, kapsam dahilinde olan donanım hizmeti, 4 saatte yerinde müdahale hizmet düzeyinde olur.

Ayrıca HP, denetim sonucunda verilen önemli önerilere uyulmaması veya HP'den kaynaklanmayan nedenlerden dolayı denetimin belirlenen zaman aralığı içerisinde, gerçekleştirilememesi durumunda, HP, hizmeti yerinde müdahale süresi seviyesini düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

HP, donanıma yerinde müdahale süresi seçeneklerinde, hizmetin sunulmasını sağlamak amacıyla Müşterinin HP'ye güvenli bir bağlantı üzerinden gerekli HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmasını ısrarla tavsiye eder. HP, donanım çağrı-onarım süresi taahhütlerinde, hizmetin sunulmasını sağlamak amacıyla Müşterinin HP'ye güvenli bir bağlantı üzerinden gerekli HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmasını ister. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen yerel HP temsilcisiyle iletişime geçin. Müşterinin gerekli HP uzaktan destek çözümünü kullanmaması durumunda HP, hizmeti tanımlandığı şekilde sağlayamayabilir ayrıca yükümlü de olmaz. Gerekli HP uzaktan destek çözümünün önerildiği ve kullanılabilir olduğu durumlarda, Müşterinin bu yazılımı yüklememesi durumunda, müşteri tarafından yüklenebilir olmayan ürün yazılımının yerinde yüklenmesi durumunda ek ücret uygulanır. Müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımının yüklenmesi Müşteri sorumluluğundadır. Müşteri, kendisi tarafından yüklenebilen ürün yazılımı ve yazılım güncelleştirmelerinin HP tarafından yüklenmesini talep etmesi halinde ek ücret uygulanır. HP ve Müşteri tarafından önceden yazılı olarak farklı şekilde anlaşmaya varılmadıysa, Müşteriye yansıtacak her türlü ek ücret, zaman ve malzeme esasına bağlı olarak yapılır.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri'nin belirtilen Müşteri sorumluluklarına uygun davranmaması durumunda, HP'nin kararına bağlı olarak, HP ya da yetkili HP hizmet sağlayıcısı i) tanımlanan hizmetleri sağlamakla yükümlü olmaz veya ii) bu hizmeti, o sırada belirli olan süre ve malzeme fiyatları üzerinden, Müşterinin karşılayacağı koşulu ile verir.

HP tarafından gerekli görülmesi durumunda, Müşteri veya HP yetkili temsilcisi, destek sunulacak donanım ürününü, 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 etkinleştirmelidir. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün konumunun değişmesi halinde, etkinleştirme ve kayıt (ya da mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemi, konumun değiştiği tarihten itibaren on gün içerisinde yapılmalıdır.

Çağrı-onarım süresi taahhüdü Müşterinin, HP tarafından istendiği şekilde, sisteme anında ve sınırsız erişim hakkı sağlamasına bağlıdır. Fiziksel, uzaktan tanılama ve donanım teşhis değerlendirmeleri de dahil olmak üzere sisteme erişimin gecikmesi veya reddedilmesi durumunda çağrı-onarım süresi taahhüdü geçerli olmaz. Müşterinin planlanmış hizmet talep etmesi durumunda, arama üzerine onarım süresi kabul edilen zamanda başlar.

HP donanıma yerinde müdahale süresi seçeneklerini ısrarla önerirken, donanım için çağrı-onarım süresi taahhüdünde, Müşterinin HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yüklemesi ve HP uzaktan destek çözümü sürüm notlarına göre gerekli olan tüm kaynakların tümünü, gerekli hizmet ve seçeneklerin sunulmasını mümkün kılabilmek için, sağlaması gerekir. Müşteri, HP uzaktan çözüm desteği yüklendiğinde, uzaktan destek çözümünde yapılandırılan iletişim bilgilerini bir ürün arızasına müdahale durumunda da kesinlikle sağlaması gerekir. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen yerel HP temsilcisiyle iletişime geçin.

HP'nin talebi üzerine, Müşterinin 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'nin talep ettiği şekilde, HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olacak diğer makul işlemleri gerçekleştirir

Müşteri, kendisi tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra, Müşteri'ye teslim edilen CSR (Kendi Başına Onarım) parçalarını ve yedek parça ürünlerini de zamanında takmakla sorumludur.

Müşterinin, kendisi tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncelleştirmelerinin ve yamalarının HP tarafından yüklenmesini talep etmesi durumunda, Müşteri ilave ücret ödemeyi kabul eder. HP ve Müşteri arasında yazılı olarak önceden farklı bir şekilde üzerinde anlaşmaya varılmadığı tüm durumlarda, Müşteriye yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler, zamana ve malzemeye bağlı olur.

Bir sorunu çözmek için CSR (Kendi Başına Onarım) parçalarının 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 manyetikliğini kaybetmiş olması ya da alındığında fiziksel olarak hasarlı olması durumunda Müşteri, HP tarafından belirlendiği şekilde, arızalı parça veya ürünün HP liste fiyatını ödemekle yükümlü olacaktır.

Kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasarları kapsayan Care Pack teklifleri kapsamında, HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için kaza sonucu hasarı, olay tarihinden itibaren 30 gün içinde HP'ye bildirmek Müşteri'nin sorumluluğundadır. HP, sistem arızalarını içeren bu kapsam programı dahilinde, olayın olduğu zamandan itibaren 30 gün içerisinde bildirilmemesi durumunda onarımı gerçekleştirilmeyi reddetme hakkını saklı tutar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları vb. gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, hizmet kapsamındaki ürünün arızaya karşı korunması için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmak Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Müşteri, kendine ait ve gizli nitelikteki bilgilerin güvenliğinden kendisi sorumludur. Müşteri, kendi verilerinin güvenliğini sağlamak için, onarım sürecinin bir parçası olarak değiştirilmesi ve HP'ye gönderilmesi gerekebilecek ürünleri uygun şekilde sterilize etmekten ve içerdikleri verileri silmekten sorumludur. Sağlık Sektörü Müşterileri için HP Ortam Sterilize Etme Prensipli ve Ortam Taşıma Prensiplerinde yer alanlar da dahil olmak üzere Müşteri'nin sorumluluklarıyla ilgili daha fazla bilgi almak için hp.com/go/mediahandling adresini ziyaret edin.

Müşterinin, arızalı ortam alıkoyma hizmet özellikleri kapsamı içinde yer alan onarım parçalarını alıkoymayı tercih etmesi halinde Müşteri'nin sorumlulukları şunlardır:

- HP tarafından destek hizmeti verilmesi sırasında, kapsanan veri alıkoyma bileşenlerini muhafaza etmek.
- Veri alıkoyma bileşeninde bulunan ve Müşteri bakımından hassas her türlü verinin yok edilmesini veya güvenceye alınmasını sağlamak.
- Arızalı durumdaki veri alıkoyma bileşenini alıkoymak için sorunlu olan yerine verilen yeni parçayı kabul etmek, bu kapsamda alıkoymulan her bir bileşenin seri numarası gibi tanımlayıcı bilgilerini HP'ye sunmak ve HP'nin talebi üzerine, HP tarafından verilecek veri alıkoyma bileşenin alıkoymulduğunun kabul edildiğine dair kanıtlayıcı nitelikteki belgeyi hazırlaması için yetkili bir temsilci bulmak ve bu belgeyi imzalamak.
- Alıkoymulan veri alıkoyma bileşenini yok etmek ve/veya tekrar kullanıma girmemesini sağlamak.
- Alıkoymulan tüm veri alıkoyma bileşenlerinin tümünü çevre koruma kanunlarına ve düzenlemelerine uygun şekilde atmak.

HP'nin Müşteriye ödünç, kiralık ya da finansal kiralık olarak verdiği veri alıkoyma ürünleri söz konusu olduğunda Müşteri, HP'nin desteğinin geçerliliğinin veya hizmet süresinin sona ermesiyle birlikte bu bileşenleri derhal iade eder. Ödünç, kiralık veya finansal kiralık olarak verilen bu bileşenleri veya ürünleri HP'ye iade etmeden önce içerdikleri hassas verileri silme sorumluluğu yalnızca Müşteri'ye aittir ve HP'nin bu tür bileşenlerde kalmış olabilecek hassas verilerin gizliliğini ya da mahremiyetini koruma yükümlülüğü bulunmamaktadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulacaktır. Diğer hizmet verme yöntemleri arasında, klavye, fare gibi, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların ya da Müşteri'nin kabul etmesi halinde, HP tarafından Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar olarak kabul edilen diğer parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir ürünün kurye aracılığıyla gönderilmesi de yer alır. Müşteriye etkin ve zamanında destek sunmak ve hizmetin bir parçasıysa, çağrı-onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP, ürünlerini geliştirirken ürünlerin müşteriler tarafından onarılabilmemesini sağlamak için büyük çaba harcar. Müşteri Tarafından Kendi Başına Onarım özelliği (CSR) HP'nin garanti şartlarının önemli bir bileşenidir. Böylece HP, arızanın onaylanmasının ardından klavye, fare veya Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği diğer parçalar gibi yedek parçaları doğrudan Müşterilere gönderebilir. Parçalar, mümkün olan en kısa sürede Müşterilere ulaşması amacıyla bir gece içinde gönderilir. Müşteriler, kendilerine uygun bir zamanda parçaları değiştirebilir.

'Zorunlu' CSR, bazı ürünlerle birlikte sunulan standart garantinin bir parçasıdır. CSR, HP Care Pack veya sözleşmeye bağlı destek anlaşması olan müşteriler için isteğe bağlı bir seçenektir. 'İsteğe Bağlı' seçeneği, Müşterinin parça değişim işlemini kendi başına yapmasına veya ürünün hizmet kapsamı dönemi boyunca herhangi bir ek ücret olmaksızın bir HP servis personeline yaptırmasına olanak tanır.

"Yerinde" hükümlerini içeren Care Pack ve sözleşmeye bağlı destek anlaşmaları, CSR'nin tercih edilmesi durumunda parçalarının doğrudan Müşteriye gönderilmesine ve Müşterinin CSR'yi kullanmamaya karar vermesi halinde onarım işleminin bir HP destek temsilcisi tarafından yerinde yapılmasına olanak verir.

Yerinden Alma ve İade veya HP'ye İade gibi "tesis dışı" hükümlerini içeren Care Pack ve sözleşmeye bağlı destek anlaşmalarında, Müşterinin ürünü yetkili bir HP onarım tesisine teslim etmesi veya Müşterinin CSR'yi kullanmamaya karar vermesi halinde ürünü HP'nin takdirine bağlı olarak HP'ye göndermesi gerekir.

Müşteri'nin, sistemi tekrar çalışır hale getirmek için önerilen CSR'nin (Kendi Başına Onarım) veya CSR parçasının tedarik edilmesini kabul etmesi halinde, yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu tür durumlarda HP'nin uygulaması, ürünün çalışması için önemli CSR parçalarını müşterinin bulunduğu konuma hızla göndermektir.

Hizmetin uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce açıklanan diğer hizmet sağlama yöntemleriyle verilmesi durumlarında yerinde müdahale süresi uygulanmaz.

HP POS Sistemlerinde ve perakende çözümleri, noktalar ya da tekerlekli stantlar gibi paket ürün çözümlerinde, yerinde hizmet yalnızca ana ünite için sağlanır. Eklenmiş çevre birimleri için hizmet Kendi Başına Onarım için yedek parçaların veya tüm değiştirilen ürünlerin gönderilmesi veya parçaları ya da ürünleri getiren teknik kuruyenin kurulumu gerçekleştirilmesi şeklinde sağlanır.

HP'nin bir denetim yapılmasını gerekli görmesi durumunda, donanım için çağrı-onarım süresi taahhüdü, denetimin tamamlanmasının üzerinden beş (5) iş günü geçmeden geçerli olmaz. Ayrıca HP, denetim sonucunda verilen önemli denetim önerilerine uyulmadığı veya denetimin belirlenen zaman aralığı içerisinde gerçekleştirilemediğinde, hizmeti yerinde müdahale süresine düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

Aşağıdaki eylemler veya durumlar, çağrı-onarım süresinin (uygunsa) askıya alınmasına neden olacak, bu eylemler ve durumlar tamamlandığında veya çözümlendiğinde süre hesaplaması kaldığı yerden devam edecektir:

- Müşteri'den veya üçüncü taraftan kaynaklanan ve onarım sürecini sekteye uğratan her türlü eylem veya eylemsizlik
- Donanımın düzgün çalışmamasından kaynaklanan her türlü otomatik veya manuel düzeltme süreçleri; örneğin disk mekanizmasının yeniden oluşturulması, koruma prosedürleri veya veri bütünlüğünü koruma tedbirleri
- Özel olarak donanım onarımıyla ilgisi olmayan ancak donanım sorununun giderildiğini doğrulamak için gerekli olan diğer eylemler; örneğin işletim sisteminin yeniden başlatılması

HP, çağrı-onarım süresi taahhüdünde, Müşterinin özel ürün yapılandırmasına, konumuna ve bulunduğu çevreye bağlı olarak değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Bu durum, destek anlaşması siparişinin verildiği anda belirlenir ve kaynakların mevcudiyetine bağlıdır.

Belirli kurumsal disk dizileri ve kurumsal kayıt ürünlerinde kullanılan arızalı veya bitmiş pillerin onarımında veya değiştirilmesinde Çağrı-onarım süresi taahhütleri ve yerinde müdahale süreleri uygulanmaz.

Müşteri HP'den önerilen kurtarma prosedürlerini uygulamak yerine tanılama süresini uzatmasını isterse çağrı-onarım süresi taahhütleri uygulanmaz.

Müşterinin planlanmış hizmet talep etmesi durumunda, arama üzerine onarım süresi, birlikte planlanan zamanda başlar.

Aşağıdaki eylemler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve destekleme
- Uygulamaların çalışma testleri veya Müşteri'nin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu diğer testler
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek
- HP tarafından Müşteri'ye sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin Müşteri tarafından gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken servis işlemleri
- Müşteri'nin, HP'nin kendisini yapması için önceden uyardığı herhangi bir sakınma eylemini gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken servis işlemleri
- HP'nin kararına göre belirlenecek, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- HP'ye göre, HP personeli olmayan kişilerin yetkisiz bir şekilde donanım, ürün yazılımı veya yazılım yükleme, kurma, onarma, bakımını yapma veya üzerlerinde değişiklik yapma girişimi sonucunda gerekli olan hizmetler.

Kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliği seçeneğine dahil olmayan durumlar

Kaza sonucu oluşan arıza koruması hizmet özelliğinin satın alınabilirliği, ürünün üretici garantisi kapsamı içerisinde olmasına veya kaza sonucu hasar koruması hizmet süresine eşit veya ondan daha uzun bir garanti uzatma hizmetine sahip olmasına bağlıdır. Kaza sonucu oluşan hasar koruması hizmet özelliği, üründe, hasarın normal kullanım sırasında gerçekleşmesi sırasında ortaya çıkan ani veya beklenmedik kazalara karşı koruma sağlar. Kaza sonucu hasar koruması, aşağıdaki durumları ve bu durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamadaki değişiklikler; zamanla oluşan yıpranmalar; pas; kir veya korozyon
- Yangın, veya araçta veya ev sahibinin evinde gerçekleşen kazalar (söz konusu kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantileriyle korunuyor olduğu durumlarda), doğal afetler (bununla sınırlı olmamak kaydıyla taşkınlar dahil) veya ürünün dışındaki faktörlerden dolayı gerçekleşen her türlü risk
- HP teknik özelliklerinde belirtilen koşulların dışında kalan hava ve çevre şartlarına maruz kalma, tehlikeli malzemelere (biyolojik olarak tehlikeli olanlar da dahil olmak üzere) maruz kalma, kullanıcının ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik kaynağı bağlamak, yetkisiz kişilerin gerçekleştirdikleri onarımlar ya da onarım girişimleri, donanım üzerinde uygunsuz ve yetkisiz kişilerce gerçekleştirilen değişiklikler, eklemeler veya montaj gerçekleştirme, şiddet uygulama, hayvan ya da böceklerden kaynaklanan hasarlar veya bunların donanımı istila etmesi, bozuk piller, pil akıntısı, üretici tarafından belirtilen bakımların yapılmaması (uygun olmayan temizlik malzemelerinin kullanımı dahil)
- Ürün tasarımı, yapımı, programlanması veya talimatlarındaki hatalar
- Kaybolma veya ürünün üreticinin teknik talimatlarında ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanımına, depolanmasına ve çalıştırılmasına uygun olmayan şekillerde kullanılmasından kaynaklanan bakım, onarım veya değiştirme
- Hırsızlık, kayıp, açıklanmayan kaybolma veya yanlış yerleştirme
- Verilerin kaybolması veya bozulması ve iş kesintileri
- Dolandırıcılık (bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, Müşteri mahkemesi hakemine, servis görevlisine veya HP'ye, donanımın nasıl arıza gördüğü konusunda yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik bilgi vermek)
- Hasarın ürünün çalışmasına veya bilgisayarın iş görmesine bir etkide bulunmadığı, doğası itibarıyla yüzeysel kazalar ve arıza durumları
- Ürünün normal kullanımından kaynaklanan 'yanmış' ve kayıp pikselleri içeren ancak bununla sınırlı olmayan bilgisayar monitörü bozuklukları
- Ürünü taşıırken veya kullanırken tedbirsiz, dikkatsiz davranışlar veya hor kullanma

- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar
- Üretici garantisi, geri çağırımı veya fabrika bültenleri kapsamındaki zarar veya ekipman arızaları
- Hizmet kapsamı dahilindeki ürünün Müşteri tarafından bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan hasar
- Bunlarla sınırlı olmamakla beraber virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her türlü biçimlendirmeler; veri tabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kod; nesne kodu ve bunların mülkiyeti kapsamındaki veriler; her türlü yazılım veya verilere yönelik her türlü destek, yapılandırma, kurulum ve yeniden kurulum işlemleri veya hasarlı veya arızalı ortam kullanımından kaynaklanan donanım, yazılım, ortam ve veri arızaları
- Care Pack'in satın alınmasından önce gerçekleşen tüm durumlar ve koşullar
- Ürünün eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına çıkartılan ve Care Pack Seyahat ve Kaza Sonucu Hasar Koruması kapsamında olmayan her türlü ekipman
- Arıza istismardan veya bu belgede değinilmiş kapsam dışı diğer nedenlerden dolayı arızalanan veya kusurlu LCD ekranlar
- Bilgisayar ekranı veya monitörünün çatlamasına veya arıza görmesine sebep olan bilerek yapılmış zararlar
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer olay veya terörizmden kaynaklanan hasar
- Hizmet kapsamındaki üründe yapılmış olan her türlü değişiklik
- Açıklanamayan veya gizemli kaybolma veya hizmet kapsamındaki ürüne arıza veren herhangi bir kasıtlı davranış

Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları vb. gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, Müşteri, ürünün bu kaza sonucu hasar kapsam hizmeti altında korunması için bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanmalıdır. Tedbirsiz, ihmalkâr veya bilinçli olarak kötü kullanım, kapsam dahilindeki ürünün veya ürünlerin, hasar görmeleriyle sonuçlanacak şekilde, zararlı, kötü veya saldırgan bir biçimde kullanılmalarını veya ürüne kasten zarar verilmesini içerir ancak bunlarla sınırlı değildir. Bu eylemlerden kaynaklanan hasar, bu kaza sonucu hasar koruması servis özelliğinin kapsamı içerisinde YER ALMAZ.

HP ticari ve tüketici ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar koruması, Care Pack'in başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık süre boyunca ürün başına bir olayla sınırlıdır.

Belirtilen sınır aşıldığında, her türlü ek onarım isteği süre ve malzemeye bağlı olarak ücretlendirilecek, ancak, satın alınan ülkede aksi özel olarak belgelendirilmediyse, satın alınan Care Pack'in diğer tüm özellikleri geçerli olmaya devam edecektir.

Geçmişte yüksek sayıda talep ve istekte bulunan Müşteriler için, HP kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliğini satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğine ilişkin sınırlamalar

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneği yalnızca HP tarafından düzgün çalışmamaları nedeniyle değiştirilen uygun veri alıkoyma bileşenleri için geçerlidir. Arızalı olmayan veri alıkoyma bileşenlerinin değiştirilmesi durumlarında geçerli değildir.

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 ömrünün ve/veya maksimum kullanım süresini aşan veri alıkoyma bileşenleri bu hizmet kapsamında değildir.

HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiğine karar verilen seçenekler için arızalı ortam alıkoyma hizmetinin kapsamı, uygun olduğu durumlarda, ayrı olarak yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır.

Bu bileşenlerdeki arıza oranları düzenli olarak izlenir ve HP, Müşteri'nin arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı düzeyde kullandığı yönünde bir kanaate varması halinde (örneğin arızalı veri alıkoyma bileşenleri değiştirme sayısının bileşenin dahil olduğu sistem standart hasar ortalaması oranlarını önemli ölçüde aşması durumunda) bu hizmeti 30 gün önceden bildirir ve bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

Bakım seti değiştirme hizmet özelliğinin istisnaları

İsteğe bağlı bakım seti değiştirme hizmet özelliğinden, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla řu tür eylemler hariç tutulmuştur:

- Bakım setinin değiştirilmesinin dışında her türlü onarım; Müşterinin yazıcısının ek parça değişiklikleri gerektirmesi halinde bu hizmet için ayrıca ücretlendirilir.
- HP yazıcılarının bakım setleri yalnızca yetkili HP teknisyenleri tarafından değiştirilebilir.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

HP, bir çağrının alındığını onaylamak için, olayı kaydetme, olay kodunu Müşteri'ye iletme ve Müşteri'nin sorununun önem düzeyini ve düzeltici eyleme başlayabilmek için gereken süreyi Müşteri'ye bildirme adımlarını izleyecektir. Not: HP elektronik uzaktan destek çözümleri üzerinden bildirilen olaylarda, HP'nin Müşteri ile iletişime geçmesi, Müşteri ile beraber olayın önem düzeyini belirlemesi ve donanım için çağrı-onarım süresinin veya donanım için yerinde müdahale süresinin başlayabilmesi için onun öncesinde sisteme erişim için gerekli ayarlamaları yapması gerekir.

Donanım desteği yerinde müdahale süresi ve çağrı-onarım süresi taahhüdü olayın önem derecesine bağlı olarak farklılık gösterir. Olayın önem düzeyini Müşteri belirler.

Olay önem derecesi řu şekilde tanımlanır:

- Önem Derecesi 1 - Kritik Çalışmama: örneğin, üretim ortamının çalışmaması: üretim sisteminin ya da üretim uygulamasının durması/ciddi risk altına girmesi; verilerin bozulması/kayıbı veya risk altına girmesi; ticari faaliyetlerin ciddi şekilde etkilenmesi; güvenlik sorunları
- Önem Düzeyi 2 - Kritik Ölçüde Gerileme: örneğin, üretim ortamının ciddi şekilde zayıflaması; üretim sisteminin veya üretim uygulamasının kesintiye uğraması/zarar görmesi; yeniden ortaya çıkma tehlikesi; iş üzerinde önemli derecede etki
- Önem Düzeyi 3 - Normal: örneğin, üretime dahil olmayan sistemin (ör. test sisteminin) çökmesi veya bozulması; üretim sisteminin veya üretim uygulamasının bozulması ancak geçici bir çözümlerle idare edilebilmesi; kritik olmayan işlevsellik kaybı; iş üzerinde sınırlı etki
- Önem Düzeyi 4 - Düşük: örneğin, iş ya da kullanıcının herhangi bir şekilde etkilenmemesi

Seyahat bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 100 mil (160 km) uzaklık içerisinde kalan yerler için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 200 mil (320 km) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Konum HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 200 milden (320 km) daha uzak bir mesafede yer alıyorsa, ek olarak ulaşım ücreti alınır.

Ürün belirtilen seyahat bölgesinin dışında bulunuyorsa veya dışına kurulacaksa ya da araçla ulaşılabilir bir konumda bulunmadığından dolayı özel erişim gerektiriyorsa (ör. petrol platformları, gemiler, çölde uzak alanlar, vs.), hizmet, HP'nin belirleyeceği ek destek ücretlerini, normalden daha uzun müdahale sürelerini, daha kısa hizmet kapsam aralıklarını veya bir noktadan alıp-bırakma şeklinde hizmet sunulmasını gerektirebilir. Yerel destek olanaklarını lütfen HP satış temsilcinizle görüşün.

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

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 100 milden (160 km) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde değişir.

Çağrı-onarım süresi taahhüdü, HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 50 milden (80 km) daha yakın konumlar için seçilebilir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 51-100 mil (81-160 km) arası mesafede bulunan yerler için, aşağıdaki tabloda verilen çağrı-onarım süresi taahhütleri seçilebilir.

Donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü, HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 100 milden (160 km) daha uzak yerler için yoktur.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Sonraki gün yerinde müdahale süresi
0-100 mil (0-160 km)	Sonraki gün yerinde müdahale süresi
101-200 mil (161-320 km)	Ek olarak 1 kapsam günü
201-300 mil (321-480 km)	Ek olarak 2 kapsam günü
300 milden (480 km) uzak	Siparişin verildiği anda belirlenir ve kaynakların mevcudiyetine bağlıdır

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	24 saatlik donanım çağrı-onarım süresi taahhüdü
0-50 mil (0-80 km)	24 saat
51-100 mil (81-160 km)	24 saat
100 milden (160 km) uzak	Mevcut değil

Sipariş bilgileri

Bireysel olarak satılan Care Pack ile gelen tüm birimlerin ve seçeneklerin, ilgili hizmet seviyesi bu birimler ve seçenekler için mevcut olması durumunda, içinde oldukları ürünle aynı hizmet düzeyinden sipariş edilmelidir.

Hizmet özelliklerinin ve hizmet özelliklerinin alınabilirliği yerel kaynaklara göre değişiklik gösterir ve uygun ürünler ve coğrafi konumlar için mevcut olmayabilir. Daha fazla bilgi almak veya Yerinde Donanım Desteği Hizmeti sipariş etmek için, yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin.

Detaylı bilgi

HP Care Pack hizmetleri: hp.com/go/pcandprintingservices

Güncellemeler için üye olun
hp.com/go/getupdated


İş arkadaşlarınızla paylaşın

HP Hizmetleri satın alma anında Müşteri'ye sunulan veya belirtilen geçerli HP hüküm ve koşulları tarafından yönetilir. Müşteri, geçerli yerel yasalara uygun olarak ek 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 2015-2016 HP Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler, söz konusu ürün ve hizmetlerle ile birlikte verilen açık garanti koşullarında belirtilenlerle sınırlıdır. Burada belirtilenlerin, hukuken ya da fiilen, açık ya da örtülü olarak ek garanti veya koşul anlamına geldiği yorumu yapılamaz. HP bu belgede olabilecek teknik hatalardan, içerik hatalarından ya da unutulmalardan sorumlu tutulamaz.

