

# Yazılım Teknik Destek Hizmeti

HP Care Hizmetleri kapsamında Care Pack ve Sözleşmeli Hizmetler



## Hizmetin sağladığı avantajlar

- Sorun çözümünü hızlandırmaya yardımcı olmak için özel HP teknik kaynaklarına erişim
- Yazılım sorunlarından kaynaklanan arıza sürelerinin azalmasına ve sistem performansının geliştirilmesine katkıda bulunabilir
- Güvenilir müdahale süresi

## Hizmet özellikleri

- Teknik kaynaklara erişim
- Sorun analizi ve çözüm
- Sorun yalıtımı
- Kademelendirme yönetimi
- Elektronik yazılım desteği
- Yazılım özellikleri ve işletim desteği
- Uzaktan erişim
- Kurulum danışmanlık desteği
- Esnek hizmet kullanım aralığı
- Esnek müdahale süresi
- Ek yetkili kullanıcılar (Sözleşmeli Hizmetler ile isteğe bağlıdır)
- Müşteri talebi üzerine yerinde destek (Sözleşmeli Hizmetler ile isteğe bağlıdır)

Yazılım Teknik Destek Hizmeti, HP ve belirli üçüncü taraf yazılım ürünleri için kapsamlı uzaktan yazılım destek hizmetleri sunar.

Yazılım Teknik Desteği sayesinde, BT personeliniz HP Global Destek Merkezleri'ne hızlı ve güvenilir şekilde erişim sağlayabilir. HP teknik kaynakları, yazılım özellikleri ve kullanımı hakkında tavsiyede bulunmak, sorunların tanımlanması ve çözümüyle ilgili yardım etmek ve yazılıma kusurlarını belirlemek için BT ekibinizle birlikte çalışır.

Bu hizmet, aynı zamanda kapsamlı destek bilgilerine elektronik erişim sağlayarak tüm BT personelinizin önemli ürün ve destek bilgilerine ulaşmasına olanak tanır.

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Teknik kaynaklara erişim</b>	Müşteri, yazılım uygulama veya işletimiyle ilgili sorunların çözümüne yönelik yardım almak için HP teknik kaynaklarına telefon, e-posta ya da faks (yerel olarak mevcutsa) yoluyla erişebilir.
<b>Sorun analizi ve çözüm</b>	HP, tanımlanabilen ve müşteri tarafından yeniden üretilebilen yazılım ürünü sorunlarını çözmek için düzeltici destek sağlar. HP, Müşterinin yeniden oluşturulması zor olan sorunları tanımlamasına yardımcı olmak için de destek sağlar. Buna ek olarak Müşteri, desteklenen yapılandırmalar için sorunların giderilmesi ve yapılandırma parametrelerinin belirlenmesiyle ilgili yardım alır.
<b>Sorun yalıtımı</b>	Yazılım ürününe ilişkin sorun yalıtımı sağlanır. Müşteri, sorunun donanımla ilgili olduğunun anlaşılması durumunda bilgilendirilir. Müşterinin donanımı Donanım Ürünleri Bakımı Yerinde Hizmet Sözleşmesi kapsamına dahilse, Müşteri adına bir hizmet talebi kaydedilir. Kullanılabilir durumda ve Müşterinin onayıyla, Donanım Ürünleri Bakımı Yerinde Hizmet Sözleşmesi kapsamında olmayan donanımlarla ilgili sorunlar için geçerli saatlerde ve malzeme ücretleriyle bir çağrı üzerine hizmet talebi Müşteri adına kaydedilir.
<b>Kademelendirme yönetimi</b>	HP, karmaşık sorunların çözümünü kolaylaştırmak amacıyla resmi bir kademelendirme prosedürü geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi, sorunun çözümüne yardımcı olmak için uygun HP kaynaklarının ve/veya seçilmiş üçüncü tarafların becerilerine başvurarak sorunun kademelendirilmesini koordine eder.
<b>Elektronik yazılım desteği</b>	HP, bu hizmetin bir parçası olarak yazılımla ilgili belirli elektronik ve web tabanlı araçlara ve hizmetlere erişim sağlar. Bu araçlar, Müşteriye belirli olanaklar sağlar. Sorunların daha kolay çözülmesi için teknik destek belgelerini ve bilgi veritabanlarında arama yapmak, sorun çözmeye ve diğer kayıtlı kullanıcılarla en iyi uygulamaları paylaşmaya yardımcı olması için destek forumlarına katılım gibi olanaklar bunlara dahildir. Bunun yanı sıra, Müşteriye, soruları doğrudan HP Global Çözüm Merkezi'ne göndermesi ve gönderilen her bir hizmet talebinin durumunu görüntülemesi için web tabanlı araç kullanma olanağı sunulur.

**Tablo 1.** Hizmet özellikleri (devam)

<b>Özellik</b>	<b>Hizmet koşulları</b>
<b>Yazılım özellikleri ve işletim desteği</b>	HP, geçerli ürün özellikleri, bilinen sorunlar ve kullanılabilir çözümler hakkında ticari olarak mevcut bilgileri sunar, işletim tavsiyeleri ve yardım sağlar.
<b>Uzaktan erişim</b>	HP'nin seçimine ve Müşterinin onayına bağlı olarak, sorun çözümünü hızlandırmak için belirli uzaktan erişim araçları kullanılabilir. Bu araçların kullanılması, HP'nin Müşteri ile etkileşim içinde çalışmasına olanak tanır ve Müşterinin sistemiyle ilgili sorunların uzaktan tanınmasını kolaylaştırır.  Müşteri, hizmet taleplerinin çözümüne yardımcı olmak için bu uzaktan erişim araçlarından herhangi birini kullanmayı tercih edebilir. Yalnızca HP tarafından sağlanan ve HP tarafından onaylanan araçlar bu özelliğin bir parçası olarak kullanılır.
<b>Kurulum danışmanlık desteği</b>	Kurulumla ilgili sınırlı danışmanlık desteği sağlanır; bu destek, yazılım ürünü kurulumu sırasında sorunlar yaşayan veya düzgün kurulum yöntemleri ve tek başına çalışan uygulamaların güncellenmesi konusunda tavsiyelere ihtiyaç duyan Müşteriye sunulan danışmanlık desteğiyle sınırlıdır. Bir ağ ortamında kurulu olan yazılım ürünlerine yönelik sınırlı danışmanlık desteği de sunulur. Bu türden bir danışmanlık desteğinin kapsamı HP'ye bağlıdır.  Bu danışmanlık desteğinin istisnalar arasında, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla her türlü tam yazılım paketinin indirilmesi veya bir kurulumun Müşteriye baştan sona adım adım gösterilmesi yer alır. Bu hizmetler ek ücrete tabidir ve HP'den ayrıca satın alınabilir.
<b>Esnek hizmet kullanım aralığı</b>	Hizmet kullanım aralığı, hizmetlerin kullanılabilir olduğu zamanları belirtir ve Müşteri tarafından satın alınan hizmetin türüne göre değişiklik gösterir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yazılım Teknik Destek Care Pack'i: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Standart iş saatleri, standart iş günleri: Hizmet, HP tatil günleri hariç Pazartesi ila Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ve 17:00 saatleri arasında sunulur. Bu hizmet kullanım aralığı, Pazartesi–Cuma Yazılım Desteği satın alınması durumunda geçerlidir.</li> <li>– 7x24: Hizmet, HP tatil günleri dahil Pazartesi ila Pazar günleri, günde 24 saat sunulmaktadır. Bu hizmet kullanım aralığı, 7x24 Yazılım Desteği satın alınması durumunda geçerlidir.</li> </ul> </li> <li>• Yazılım Teknik Desteği Sözleşmeli Hizmetleri <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esnek hizmet kullanım aralığı saatleri mevcuttur ve Müşteri tarafından ihtiyaçları doğrultusunda seçilebilir.</li> </ul> </li> </ul> Seçilen hizmet kullanım aralığı haricinde alınan hizmet talepleri, Müşterinin hizmet kullanım aralığına sahip olduğu bir sonraki güne kaydedilir. Tüm hizmet kullanım aralıkları yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmet kullanım aralığı seçenekleri ve kullanılabilirliği hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.
<b>Esnek müdahale süresi</b>	Müdahale süresi, ilk hizmet talebinin alınıp HP kayıtlarına geçmesiyle başlayan ve HP yetkili temsilcisinin, Müşterinin seçmiş olduğu hizmet kullanım aralığına denk düşen bir zamanda, talebi değerlendirmek için Müşteriyi aramasıyla sona eren süredir. Müşterinin hizmet kullanım aralığı haricinde alınan çağrılar, Müşterinin hizmet kullanım aralığına sahip olduğu bir sonraki güne kaydedilir (bu işlem coğrafi konuma göre değişiklik gösterebilir).  Seçenekler arasında aşağıdaki müdahale süreleri yer almaktadır: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standart müdahale: Bir HP yetkili temsilcisi, talep zamanı sözleşmede belirtilen hizmet kullanım aralığı dahilindeyse, hizmet talebinin kayda alınmasını izleyen 2 saat içinde, yazılım teknik destek hizmetine başlamak için Müşteriyle iletişime geçer. Bu müdahale süresi, hem Yazılım Teknik Destek Care Pack'i hem Yazılım Teknik Desteği Sınırsız Sözleşmeli hem de Yazılım Teknik Destek Vakası Sözleşmeli Hizmetleri için varsayılan müdahale süresidir.</li> <li>• 1 saatte müdahale: Bir HP yetkili temsilcisi, talep zamanı sözleşmede belirtilen hizmet kullanım aralığı dahilindeyse, hizmet talebinin kayda alınmasını izleyen 1 saat içinde yazılım teknik destek hizmetine başlamak için Müşteriyle iletişime geçer. Bu, yalnızca Yazılım Teknik Desteği Sınırsız Sözleşmeli Hizmeti ile satın alınabilen isteğe bağlı bir müdahale süresidir.</li> </ul>

**Tablo 2.** Sözleşmeli Hizmetler için isteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
<b>Ek yetkili kullanıcılar</b>	Müşterinin belirli üç kullanıcısı için destek bu hizmete dahildir. Müşteri, ek kullanıcılar için isteğe bağlı olarak destek satın alabilir.
<b>Müşterinin talebi üzerine yerinde destek</b>	Müşteri, bir HP yazılım teknik uzmanının yerinde destek hizmetlerini satın alabilir. Bu seçenek, uzaktan yazılım teknik destek hizmetlerini kabul edilebilir bir alternatif olarak görmeyen Müşteriler için uygundur.

## Hizmetle ilgili sınırlamalar

- Bu belgede belirtilen müdahale süresi, Müşteri teknik destek taleplerine yönelik genel bir ilk müdahale süresi olarak sağlanır. Müdahale süresi, HP'nin söz konusu müdahaleyi her zaman belirtilen süre içinde sağlamasıyla ilgili hiçbir yasal koşul veya yükümlülük oluşturmaz.
- Müşterinin süreli lisansa sahip olduğu yazılımlara yönelik destek için HP teknik kaynaklarına olan erişimi, web tabanlı çağrı kaydıyla sınırlanabilir.

## Önkoşullar

Bu hizmete uygun olması için, Yazılım Teknik Desteğinin kullanılacağı HP yazılım ürününün belirli istisnalar dahilinde Yazılım Güncellemeleri Hizmetini içeren bir HP Destek Sözleşmesi kapsamında olması gerekir. Yazılım Güncellemeleri Hizmeti, aşağıdaki ürünler için önkoşul değildir:

- Yazılım Güncellemeleri Hizmeti'nin sunulmadığı bir ürün
- Yazılım Güncellemeleri Hizmeti'nin satın alınmasını gerektirmeyen bir ürün

Ürün yazılımı tabanlı yazılımlar için, Müşterinin ürün yazılımının yanı sıra ürün yazılımı tabanlı yazılım güncellemeleri için de yetkilendirilmiş olması gerekir. Bu yetkilendirme, belirli donanım ürünleri için hem donanım desteği sözleşmesi (veya garantisi) hem de yazılım desteği sözleşmesi gerektirir. Ürün yazılımı güncellemesi müşteri tarafından yüklenebilir bir sürüm değilse, HP, yalnızca Müşterinin ürün yazılımı güncellemelerini kullanmak için uygun yetkiye ve lisansa sahip olması kaydıyla ve yalnızca geçerli donanım desteği veri sayfasında (veya garanti desteği açıklamasında) açıklandığı ölçüde, ürün yazılımı güncellemesinin yüklenmesi işlemini sağlar.

## Hizmet alma koşulları

- Müşterinin bu hizmeti satın almaya uygun olabilmesi için, Destek Sözleşmesi kapsamı başladığı sırada, yazılımın güncel olarak desteklenen bir sürümünü kullanmak için doğru lisansa sahip olması gerekir; aksi takdirde, Müşterinin hizmet almaya uygun olması için ek ücretler uygulanabilir.
- Bu hizmetin, Müşterinin ortamında destek gerektiren her bir sistem, işlemci veya son kullanıcı için satın alınması gerekir.

## Müşterinin sorumlulukları

Müşteri:

- Bu hizmet için geçerli olan tüm orijinal yazılım lisanslarını, lisans sözleşmelerini, lisans anahtarlarını ve abonelik hizmet kayıt bilgilerini saklayacak ve talep edildiğinde HP'ye verecektir
- Tüm yazılım ürünlerini, Müşterinin temel önkoşul yazılım lisansına ilişkin geçerli HP yazılım lisansı koşullarına veya varsa, üçüncü taraf yazılım üreticisine ait geçerli lisans koşullarına uygun şekilde kullanacaktır
- HP Destek Merkezi'nden alınan yazılım ürünü güncellemeleri ve eskime bildirimleriyle ilgili harekete geçme sorumluluğunu üstlenecektir

## Sipariş bilgileri

Bu hizmeti sipariş etmek için HP satış temsilcinizle iletişime geçin ve aşağıdaki ürün numaralarından birini belirtin:

Yazılım Teknik Destek Care Pack'i için:

- Bu Care Pack'i satın alan Müşteriler, paket sözleşme süresi boyunca sınırsız sayıda destek çağrısı yapabilir.

Yazılım Teknik Desteği Sözleşmeli Hizmetleri için:

- Sınırsız Yazılım Teknik Desteği için HA158AC—Sınırsız çağrı desteği, sabit destek bütçesi tercih eden, satın alınan destek vakası kaynaklarını sözleşme döneminin sona ermesinden önce tamamen kullanmadan, yazılım sorunlarında HP ile iletişim kurma olanağına sahip olmak isteyen Müşteriler için tasarlanmıştır. Sınırsız hizmete sahip olan Müşteriler, Müşterinin seçtiği hizmet kullanım aralığı ve müdahale sürelerine bağlı olarak sözleşme dönemi boyunca sınırsız sayıda destek çağrısı yapabilir.
- Yazılım Teknik Destek Vakası için HA159AC—Vaka temelli destek (yalnızca seçili Microsoft®, Linux ve Novell ürünleri için kullanılabilir) Müşterinin bir yıllık sözleşme dönemi süresince kullanım için sabit sayıda çağrı (vaka) satın almasını sağlar. Yazılım Teknik Desteği ile birlikte en az 10 vakanın satın alınması gerekir. Dönem sonunda, kullanılmayan vakaların süresi dolar. Vaka, bir sorunun bildirilmesi olarak tanımlanır. HP tarafından bu sorunun çözüldüğü kabul edildiğinde, vaka kullanılmış sayılır. Sorunu çözmek için gereken çağrı sayısı dikkate alınmaz. Aşağıdaki listede, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla bir vakanın ne zaman çözülmüş olarak tanımlanacağına ilişkin örnekler yer almaktadır:
  - Müşteri, bir sorunun çözümüyle ilgili olarak HP'nin elinde bulunan bilgileri almıştır.
  - Müşteri, bir sorunu çözecek düzeltme eki veya düzeltme eklerinin nasıl elde edileceğine dair bilgiler almıştır.
  - Müşteri, yazılımdaki bilinen ancak çözümlenemeyen bir hatanın yazılım sorununa neden olduğunu belirten bir bildirim almıştır.
  - Müşteri, sorunun bir donanım sorunu olarak tanımlandığını belirten bir bildirim almıştır.
  - Müşteri, ürünün sonraki sürümünde sorunun giderildiğini belirten bir bildirim almıştır.

**Daha fazla bilgi için**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Güncellemeler için kaydolun**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP ürünüyle birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

Linux, Linus Torvalds'ın ABD ve diğer ülkelerde tescilli ticari markasıdır. Microsoft, Encarta, MSN ve Windows, Microsoft Corporation'ın Amerika Birleşik Devletleri ve/veya diğer ülkelerde tescilli ticari markaları veya ticari markalarıdır.

