

HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

HP Care Pack ve Sözleşmeli Bakım Hizmetleri



Hizmetin sağladığı avantajlar

- İyileştirilmiş ürün çalışma süresi
- Özel hizmet ihtiyaçlarını karşılama esnekliği
- Nitelikli uzmanlardan yerinde kolay destek

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler
- Belirli ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri
- Kapsam penceresi ve yanıt süresi seçenekleri
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim

Hizmete genel bakış

HP Donanım Desteği Yerinde Servis Hizmeti, kapsam dahilindeki donanımlarınız için uzaktan yardım ve yerinde destek sunarak ürün arıza sürelerini kısaltmanıza yardımcı olur. Özel hizmet ihtiyaçlarınızı karşılamak üzere farklı süre seçenekleriyle çeşitli yerinde müdahale kapsam penceresi kombinasyonları içeren çok sayıda hizmet düzeyi seçeneği arasından seçim yapın. Çağrı Üzerine Onarım hizmetini de içeren hizmet düzeyi seçenekleri, BT yöneticilerine destek uzmanları ile belirlenen bir zaman diliminde donanım sorunlarını hızla gidermek ve sistemi tekrar çalışır duruma getirmek için yardım sağlar.

Özellikler ve teknik özellikler

Uzaktan sorun tanılama ve destek

HP, çağrınızı alıp onayladıktan sonra donanım sorununu izole etmeye, sorun giderme adımlarını uygulamaya, sorunu düzeltmeye ve çözmeye başlar. Yerinde yardıma geçmeden önce, HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan desteği kullanarak uzaktan tanılama yapabilir ya da sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer araçları kullanabilir. HP, müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımları ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar için hizmet kapsam penceresi dönemi boyunca telefonla destek sağlar. Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili olaylar, kapsam penceresine bakılmaksızın telefonla veya web sitesi (bölgede bulunuyorsa) üzerinden ya da HP elektronik uzaktan 7/24 destek çözümleri aracılığıyla otomatikleştirilmiş ekipman raporlama olayı olarak HP'ye rapor edilebilir. HP, aramayı kaydederek, bir olay numarası atayarak ve bu olay numarasını size bildirerek hizmet talebinin alındığını onaylar. HP bildirilen tüm olaylarla ilgili nihai çözümü kendisi belirleme hakkını saklı tutar.

Yerinde donanım desteği

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, yetkili temsilci, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP, bazı ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek ürünler yeni veya işlevsel açıdan yeniye eşdeğer olacaktır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Temsilciler şirketinize ulaştıktan sonra, kendi takdirlerine bağlı olarak ürünler onarılan dek hizmeti yerinde veya uzaktan sunar. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir. Ancak, bunlar temin edildiğinde çalışma kaldığı yerden devam eder.

Özellikler ve teknik şartlar (devamı)

- Arıza durumunda düzeltme: Yerinde teknik destek sunulduğu sırada, HP kapsam dahilindeki ürünün çalışır duruma getirilmesi veya HP'nin destek sunmaya devam edebilmesi için gerekli olan mevcut mühendislik geliştirmelerini ve kapsam dahilindeki donanım ürünlerine yönelik müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.
- Talep üzerine düzeltme: HP, talebiniz üzerine kapsam dahilindeki donanım ürünlerine HP ürün biriminin derhal yüklenmesini önerdiği kritik, müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.

Yedek parçalar ve malzemeler

HP, kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve tavsiye edilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlar. Yedek parçalar yeni veya performans ve işlev açısından yeni ürünlerle eşdeğer olacaktır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi istemeniz halinde değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.

Sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar desteklenmez ve bu hizmetin kapsamında değildir; sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar için standart garanti hükümleri ve şartları geçerlidir. Sarf malzemelerinin veya tüketilebilir parçaların onarımı veya değiştirilmesi sizin sorumluluğunuzdadır. Bazı istisnalar söz konusu olabilir; daha fazla bilgi almak için HP ile iletişime geçin. Daha ayrıntılı bilgi almak için 6. sayfadaki "Kapsam" bölümüne bakın.

Belirli ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

HP ürün yazılımı güncellemeleri, bu güncellemelere erişim imkanı veren aktif sözleşmesi bulunan müşterilere sunulur. Bu hizmetin bir parçası olarak, HP'nin güncel standart satış şartlarına ve lisans sınırlamalarına uymak kaydıyla, kapsam dahilindeki ürünlere yönelik ürün yazılımı güncellemelerini indirme, yükleme ve kullanma hakkına sahip olursunuz. HP ilgili ürün güncellemelerini kullanmak için geçerli bir lisansınız varsa yerinde donanım desteği ile birlikte ürün yazılımı güncellemelerinin yüklenmesini sağlayabilir, bunları yükleyebilir veya yüklenmesine yardımcı olabilir.

İsteğe bağlı hizmet özellikleri

- Beklenmeyen hasar koruması: Belirli hizmet düzeyleri uygun, kapsam dahilindeki donanım ürünlerinin kaza sonucu oluşan kullanım hasarlarına karşı koruma sağlayabilir. Beklenmeyen hasar, ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmeyen bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasardır. Birimin içine ve üzerine istemeden sıvı dökülmesi, düşme ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra sıvı kristal ekranların (LCD'ler) hasar görmesi ya da kırılması ve bozulan parçalar örnek verilebilir. Ülkeye özgü kısıtlamalar geçerli olabilir; lütfen HP temsilciniz ile iletişime geçin.
- Arızalı ortam alıkoyma: Bu seçenek, içerebileceği hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücüleri veya SSD/flash sürücü parçalarını saklamanıza olanak tanır. Kapsam dahilindeki bir sistemde bulunan tüm uygun sürücülerin arızalı ortam alıkoyma hizmetine katılması gerekir.
- Çağrı Üzerine Onarım: Uygun ürünler için, yerinde müdahale süresi yerine, Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü seçilebilir. HP, kapsam dahilindeki ürünlerde meydana gelen ve uzaktan destekle zamanında çözülmesi mümkün olmayan kritik sorunlarda, kapsam dahilindeki donanımı hizmet talebinin alındığı ilk andan itibaren belirli bir zaman aralığı içerisinde tekrar çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir. Çağrı Üzerine Onarım her bölgede sunulmaz. Daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.
- Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi: Çağrı Üzerine Onarım süre taahhütlerinin desteklenmesi için, HP'nin belirlediği bir tesiste depolanacak kritik yedek parçaların bir envanteri HP tarafından tutulur. Bu parçalar envanter kullanılabilirliğini artırmayı mümkün kılacak şekilde yönetilir ve uygun destek taleplerine müdahale eden yetkili HP temsilcileri tarafından kullanılabilir. Geliştirilmiş parça envanteri yönetimi, bazı özel isteğe bağlı Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütleri ile birlikte sunulur.



Özellikler ve teknik şartlar (devamı)

- Masaüstü/iş istasyonu/mobil iş istasyonu/ince istemci/notebook ile sınırlı kapsam: Uygun bilgisayar ürünleri için kapsamı yalnızca masaüstü bilgisayar, iş istasyonu, mobil iş istasyonu, ince istemci veya notebook olarak seçebilirsiniz. Bu kapsam sınırlamasında tanımlanmış HP Care Pack'ler ürünün orijinal ambalajına dahil olarak satın alınmamış aksesuarları veya harici monitörleri kapsamaz.
- Bakım kiti değiştirme: HP'nin eğitimli bir teknisyeni tesisinize gider ve bakım kitini değiştirmek ve yazıcıyı temizlemek için gerekli tüm işçilik, parça ve malzeme ihtiyaçlarını karşılar. Kit takılmadan önce yazıcı düzgün çalışıyor olmalıdır. Performans açısından yeni ürüne denk olmaları durumunda, HP yeniden imal edilmiş parçalar kullanabilir; değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Onarım taahhüdü, teknisyenin bakım kitini değiştirip bir test sayfasını başarıyla basmasının ardından yerine getirilmiş olur.

Hizmet sunum şartları

Kapsam penceresi

Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresi belirtilir. Yetkili HP temsilcisi, hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonra uygun müdahale aralığı içinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere ve kapsam penceresi sırasında şirketinize gelir. Kapsam dışında alınan çağrılar, çağrı anında günlüğe kaydedilir, sonraki kapsam günü içinde kabul edilir ve uygun müdahale aralıklarında servis verilir.

Tüm kapsam pencereleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Yerinde müdahale süresi

Kapsam dahilindeki donanımın sorunlarının uzaktan giderilemediği durumlarda, HP hizmet için tanımlanmış yerinde müdahale süresi dahilinde (üçüncü kapsam gününde, ertesi kapsam gününde veya dört saat içinde) yerinde müdahale yapmak için ticari açıdan makul gayreti gösterecektir. Yerinde müdahale süresi, HP'nin ilk aramayı alıp onaylamasıyla başlar ve HP yetkili temsilcisi tesisinize ulaştığında veya HP bildirilen olayın yerinde müdahale gerektirmediğine karar verdiğinde sona erer. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresinde bir sonraki güne taşınabilir.

Teslimat şartları (devamı)

Hizmet düzeyi seçenekleri

Hizmet düzeyi seçeneklerinin tamamı her ürün için geçerli değildir. Tercih ettiğiniz hizmet düzeyi seçenekleri, sözleşme belgelerinizde belirtilir. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı ve kapsamı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Hizmet düzeyi seçeneği	Kapsam penceresi
Standart iş günleri	Haftanın 5 günü (HP tatil günleri hariç, Pazartesiden Cumaya)
İlave günler için kapsam zaman aralığını uzatma	Kapsam penceresi, seçilen kapsam saatlerine ek olarak aşağıdakiler gibi haftanın diğer seçilen ek günleri ile genişletilir: <ul style="list-style-type: none"> Cumartesi günleri, HP tatil günleri hariç Pazar günleri (Cumartesi ve tatil günleri kapsamına ek olarak ilave edilebilir) HP tatil günleri, hafta içine denk gelmeleri kaydıyla, aksi takdirde zaten seçilen kapsam zaman aralığına dahil edilirler
Standart çalışma saatleri	Günde 9 saat (yerel saatle 8:00 ile 17:00 arası)
İlave saatler için kapsam zaman aralığını uzatma	Kapsam zaman aralığı seçildikten sonra bu zaman aralığı, öncesine veya sonrasına ek saatler eklenmek suretiyle uzatılarak özel bir kapsam zaman aralığı tanımlanabilir. Bu genişletme, seçilen kapsam günlerinde seçilen kapsam saatlerini aşağıdakileri şekilde uygulanabilir: <ul style="list-style-type: none"> Günde 10 saat (yerel saatle 8.00 ile 18.00 arası) Günde 13 saat (yerel saatle 8.00 ile 21.00 arası) Günde 16 saat (yerel saatle 8.00 ile 00.00 arası) Günde 24 saat
Yerinde müdahale süresi seçenekleri	Hizmet talebi alındıktan ve HP tarafından onaylandıktan sonra yerel olarak belirlenmiş yerinde müdahale süresi içinde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi sırasında tesisinize gelir
1 saat yerinde müdahale	1 saat içerisinde yerinde müdahale
2 saat yerinde müdahale	2 saat içerisinde yerinde müdahale
4 saat yerinde müdahale	4 saat içerisinde yerinde müdahale
Ertesi gün yerinde müdahale	Ertesi kapsam günü içerisinde yerinde müdahale
İkinci gün yerinde müdahale	İkinci kapsam günü içerisinde yerinde müdahale
Üçüncü gün yerinde müdahale	Üçüncü kapsam günü içerisinde yerinde müdahale
Beşinci gün yerinde müdahale	Beşinci kapsam günü içerisinde yerinde müdahale
Yerinde onarım süresi seçenekleri	HP, kapsam dahilindeki donanımı, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezine iletilmesinden sonra belirtilen bir süre içinde çalışır duruma getirmek için makul çabayı gösterecektir.
6 saat Çağrı Üzerine Onarım	İlk hizmet talebinin kaydedilmesinin ardından 6 saat içinde onarım
8 saat Çağrı Üzerine Onarım	İlk hizmet talebinin kaydedilmesinin ardından 8 saat içinde onarım
24 saat Çağrı Üzerine Onarım	İlk hizmet talebinin kaydedilmesinin ardından 24 saat içinde onarım

Sözleşme yoluyla ek hizmet düzeyi sözleşmeleri (SLA'lar) yapılabilir.

Teslimat şartları (devamı)

Çağrı Üzerine Onarım

Çağrı Üzerine Onarım süresi, ilk hizmet talebinin HP Çözüm Merkezi'ne kaydedildiği anda başlayıp HP'nin donanımın onarıldığına karar verdiği ana kadar devam eden süreyi ifade eder. Çağrı Üzerine Onarım süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir. Bölgenizdeki uygun Çağrı Üzerine Onarım süreleri için HP temsilcinizle iletişime geçin. Tüm Çağrı Üzerine Onarım süreleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır.

HP donanım arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğruladıktan sonra onarım tamamlanmış sayılır. HP ürün ilk açılırken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyini belirler. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için ürünü geçici ya da kalıcı olarak yenisiyle değiştirebilir. Sorunlu ürün yerine verilen ürünler yenidir veya yeniye denk performanslıdır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

Donanım için çağrı üzerine onarım süresi taahhüdü yürürlüğe girmeden önce, HP tarafından gerekli görülen tüm hizmet düzeyi analizlerinin oluşturulup uygulanması ve ilişkili süreçler ve parçalarla ilgili planlamanın yapılması hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 60 güne kadar sürebilir. Bu ilk 60 günlük süre içerisinde, hizmet düzeyi analizi tamamlanmışsa, HP parçaların ve kaynakların uygunluğuna bağlı olarak mümkün olan en kısa yerde müdahale süresi içerisinde yerinde hizmet sağlar. Yanıt süreleri coğrafi bölgeye ve tesise göre değişiklik gösterebilir.

Kapsam HP Çağrı Üzerine Onarım hizmetinin satıldığı ülke dışında desteklenmez.

Eskalasyon yönetimi

HP karmaşık olayların çözümünü kolaylaştırmak amacıyla resmi eskalasyon prosedürleri geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi sorun çözümüne yardımcı olmaları için uygun HP kaynaklarının ve/veya seçilmiş üçüncü tarafların becerilerini kayıt altına alarak sorunların ilerleme durumlarını koordine eder.

Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim

HP bu hizmet dahilinde ticari olarak kullanılabilir durumdaki elektronik veya web tabanlı belirli araçlara erişim olanağı sunar. Şunlara erişiminiz olur:

- Donanımla ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak dahil olmak üzere kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar.
- Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgelerinde genişletilmiş web tabanlı arama olanağı.
- Parola kullanarak HP'nin mülkiyetindeki belirli hizmet tanılama araçlarına erişim.
- Doğrudan HP'ye soru sorabilmek için web tabanlı bir araç. Bu araç destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreciyle sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur. Ayrıca, telefon aracılığıyla olanlar da dahil olmak üzere iletilen her bir destek veya hizmet talebinin durumunu görüntülemeyi sağlar.
- Belirli üçüncü taraf ürünleriyle ilgili ürün bilgilerini arayabileceğiniz ve alabileceğiniz, destek sorularına yanıt bulabileceğiniz ve destek forumlarına katılabileceğiniz HP veya üçüncü taraflarca barındırılan bilgi veritabanları. Bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir.

Teslimat şartları (devamı)

Elektronik uzaktan destek çözümü

Elektronik uzaktan destek çözümü uygun ürünler için güçlü sorun giderme ve onarım özellikleri sunar. Sisteme uzaktan erişim çözümlerini içerebilir ve kullanışlı bir merkezi yönetim noktası ile şirkete ait açık olaylar ve geçmiş görüntüsünü sunabilir. Sisteme uzaktan erişim HP destek uzmanının daha etkin sorun giderme ve daha hızlı problem çözme hizmeti sunmasını sağlayabilir. HP destek uzmanları yalnızca sizin onayınızla sisteme uzaktan erişimden faydalanır.

Çalışmayı tamamlama

Onarımlar HP'nin donanım arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğrulaması üzerine tamamlanmış sayılır. HP herhangi bir veri kaybından sorumlu tutulamaz; uygun yedekleme prosedürlerini uygulamaktan siz sorumlu olursunuz. HP ürün ilk açılırken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyini belirler. HP yalnızca 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 ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Tamamlama için gereken çalışma yerinde tanılama ve onarım yapılmadığında cihazın tesis dışında onarılmasını gerektirebilir. HP tesis dışı onarım gerekliliğini kendi takdirine bağlı olarak belirler.

Kapsam

Bu hizmet uygun HP bilgisayarlar, yazıcılar, çok işlevli yazıcılar (MFP'ler) ve HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bellek ve optik sürücü gibi dahili bileşenler gibi diğer HP markalı donanım ürünleri için kapsam sağlar. Bu da ürünle birlikte satın alınan ve asıl masaüstü bilgisayarın, iş istasyonunun, ince istemcinin, notebook'un, tabletin veya POS yazıcısı veya MFP ürününün orijinal ambalajına dahil edilmiş olan fare, klavye, yerleştirme istasyonu, kaplama, bağlantı noktası çoğaltıcı, AC güç adaptörü, son işlem aksesuarı ve kağıt tepsisi gibi HP markalı aksesuarları içerir.

Bu kapsam sınırlamalı HP Care Pack Hizmetleri, harici HP monitörleri kapsamaz. Hepsi bir arada cihazlar, ayrı harici bir monitör olarak değerlendirilmeyen ekranı da içerir. Ancak, örneğin hepsi bir arada cihazlara takılan ikinci monitör bu HP Care Pack kapsamında değildir.

HP yerleştirme istasyonları veya bağlantı noktası çoğaltıcılar, HP Care Pack'in satın alındığı ülke sınırları içerisinde kapsam dahilindedir, ancak satın alınan ülke dışında kapsam dahilinde değildir.

HP satış noktası (POS) sistemleri ve perakende ya da mobil satış noktası çözümleri gibi paket ürün çözümleri için, temel ünitenin yanı sıra HP parça numaraları ve seri numaraları ile yazar kasalar, yazıcılar, monitörler için direkli sergileme alanları ve barkod okuyucular ya da elde taşınır tarayıcılar gibi POS'un bir parçası olarak ya da paket ürün şeklinde satılan altıya kadar çevre birim için kapsam sağlayacak şekilde hizmette POS çözüm hizmeti olduğu belirtilmediği sürece, bu hizmet yalnızca temel üniteyi kapsar.

Uygun şartları karşılayan çok üreticili sistemlerin kapsamında, üretici tarafından standart olarak sağlanan dahili bileşenler ve harici monitör, klavye ve fare de bulunur.

Çıkarılabilir medya, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet PC kalemli, bakım kitleri ve diğer sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri bu hizmet kapsamının dışındadır. Mobil HP iş bilgisayarları pilleri üç yıla kadar kapsam dahilindedir. Daha ayrıntılı bilgi almak için hp.com adresinde "İş Dizüstü Bilgisayarları için Pil Garantilerini Anlama" ifadesini aratın.

Teslimat şartları (devamı)

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. Üretimi sona ermiş yedek parçaların veya bileşenlerin yerine yükseltilmiş ürünlerin kullanılması durumunda ilave ücretler uygulanabilir. HP değişim tavsiyesinde bulunmak için sizinle birlikte çalışır. Yerel destek yeterliliklerinin değişmesinden ötürü her ülkede tüm bileşenler için yedek parça bulunmayabilir.

Ön gereklilikler

Bu hizmet kapsamı içerisine girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait uygun lisansları edinmiş olmanız gerekir. HP kapsam dahilindeki ürünlerde hizmet düzeyinde analiz yapılması şartını koşabilir. Böyle bir durumda, HP'nin yetkili temsilcisi hizmet düzeyinde analiz gerçekleştirilmesi için düzenlemeleri yapmak üzere sizinle iletişime geçecektir. Bu analiz sırasında, HP çözüm mühendislerinin gelecekte ortaya çıkabilecek donanım sorunlarına dair inceleme ve sorun giderme işlemlerini yapmasını ve onarımları mümkün olduğunca hızlı ve verimli bir biçimde tamamlamasını sağlayacak kilit sistem yapılandırması bilgileri HP tarafından toplanır. Hizmet düzeyinde analiz yerinde, uzaktan sistem erişimi, uzaktan araçlar ya da telefon üzerinden yapılabilir, bu hususta takdir hakkı tamamen HP'ye aittir.

Donanım çağrı üzerine onarım süre taahhüdünün yürürlüğe girmesi, tamamlanması gereken denetim ve süreçlerin tamamlanması için almış güne kadar sürebilir.

Çağrı Üzerine Onarım hizmetine uygunluk için bir değerlendirme yapılacaktır. İnceleme öncesinde HP'ye tüm gerekli kapsam konumlarını sağlamalısınız.

HP, kritik denetim tavsiyelerine uyulmaması veya denetimin HP'den kaynaklanmayan nedenlerden dolayı belirlenen zaman aralığı içerisinde yapılamaması halinde hizmet düzeyini yerinde müdahale süresine düşürme veya hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

HP donanıma yerinde müdahale süresi seçeneklerinde hizmetin sunulabilmesini sağlamak için HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmanızı şiddetle tavsiye eder. Donanımın Çağrı Üzerine Onarım taahhütleri için HP uzaktan destek çözümü gereklidir. Uygun HP uzaktan destek çözümünün dağıtımının yapılmadığı durumlarda, HP hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve bunu yapma yükümlülüğü de yoktur. Uygun HP uzaktan destek çözümünün dağıtımının yapılmadığı durumlarda müşteri tarafından kurulabilir olmayan ürün yazılımlarının yerinde kurulumu için ilave ücretler uygulanır.

Müşterinin sorumlulukları

Belirtilen müşteri sorumluluklarının karşılanmaması halinde, HP (i) hizmetleri tanımlandığı şekilde sunmakla yükümlü tutulamaz veya (ii) bu gibi hizmetleri maliyetini karşılamaz koşuluyla cari işçilik ve malzeme ücretleriyle sunar.

HP tarafından gerekli görülmesi halinde, sizin veya HP tarafından yetkilendirilen bir temsilcinin destek sunulacak donanım ürününü HP Care Pack içindeki kayıt talimatlarını kullanarak veya HP tarafından sağlanan belgeyi e-postayla göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir şekilde bu hizmetlerin satın alınmasından sonraki on gün içinde etkinleştirmeniz gerekmektedir. Kapsam dahilindeki bir ürünün konumunun değişmesi halinde, etkinleştirme ve kayıt (ya da mevcut HP kaydının uygun şekilde ayarlanması) işlemi konumun değiştiği tarihten itibaren on gün içerisinde yapılmalıdır.

HP hizmetin yeni konumda kapsam dahiline alınıp alınmayacağını belirlemek üzere bir inceleme yürütür. HP'nin yeni konumda Çağrı Üzerine Onarım hizmetini sunamayacağı belirlenirse, hizmet Ertesi İş Günü Yerinde Destek hüküm ve şartları kapsamına geçer.

Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü, HP tarafından istendiğinde sisteminize derhal ve kısıtlamasız erişim sağlanmasını gerektirir. Fiziksel, uzaktan sorun giderme ve donanım tanılama değerlendirmeleri gibi yollarla sisteme erişimin geciktiği veya reddedildiği durumlarda Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü geçerli değildir. Planlanmış hizmet talep ederseniz, Çağrı Üzerine Onarım süresi birlikte kararlaştırılan zamanda başlar.

Teslimat şartları (devamı)

HP'ye güvenli bağlantının bulunduğu uygun bir HP uzaktan destek çözümü, donanıma yerinde müdahale süresi seçenekleri için önerilmektedir ve Çağrı Üzerine Onarım süre taahhütleri için zorunludur. Hizmetin ve seçeneklerin sunulabilmesini sağlamak için HP uzaktan destek çözümü sürüm notları uyarınca tüm gerekli kaynakları sağlamanız gerekir. Bir HP uzaktan destek çözümü yüklendiğinde, bir cihaz arızasına müdahale ederken HP'nin kullanacağı uzaktan destek çözümünde yapılandırılan iletişim bilgilerini de sağlamanız gerekir. Gereksinimler, özellikler ve istisnalar hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen yerel HP temsilcisiyle iletişime geçin.

Talep üzerine, HP'nin uzaktan sorun çözümü çalışmalarını desteklemek için şunları yapmanız gerekir:

- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak.
- Otomatik testleri başlatmak ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırmak.
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yüklemek.
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek.

Müşteri tarafından yüklenebilen kritik ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra size gönderilen Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların ve yedek ürünlerin de zamanında yüklenmesi ve takılması sizin sorumluluğunuzdadır. Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini veya yamalarını HP'nin yüklemesini talep etmeniz halinde ek ücretler ödemeyi kabul edersiniz. Önceden yazılı olarak farklı bir anlaşmaya varılmadığı müddetçe size yansıtılacak tüm ek ücretler, işçilik ve malzeme esasına göre yapılır.

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların veya yedek ürünlerin gönderildiği durumlarda, arızalı parçayı veya ürünü HP tarafından belirtilen süre içinde iade etmek sizin sorumluluğunuzdadır. Arızalı parça veya ürün belirtilen süre içinde HP'ye ulaştırılmazsa ya da parça veya ürün HP tarafından teslim alındığında manyetik giderme (degaussing) işlemi yapılmış veya başka bir şekilde fiziksel olarak zarar görmüş durumdaysa arızalı parça veya ürün için HP tarafından belirlenen HP liste fiyatını ödemeniz istenir.

Kendi mülkiyetinizdeki ve gizli bilgilerin güvenliğinin yanı sıra onarım süreci kapsamında değiştirilebilecek ve HP'ye iade edilebilecek ürünlerde bulunan verilerin uygun bir şekilde temizlenmesi veya kaldırılması sizin sorumluluğunuzdadır. Sağlık Sektörü Müşterileri için HP Medya Temizleme İlkesi ve Medya Kullanma İlkesi kapsamında belirtilenler de dahil olmak üzere bu sorumluluklar hakkında daha fazla bilgi almak için hp.com/go/mediahandling adresine bakın.

Beklenmeyen hasar koruması (isteğe bağlı özellik)

Beklenmeyen hasar koruması isteğe bağlı hizmet özelliğini içeren HP Care Pack tekliflerinde, HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için kaza sonucu oluşan hasarı olay tarihinden itibaren otuz gün içinde HP'ye bildirmeniz gerekir. Raporda ne zaman, nerede ve nasıl meydana geldiği de dahil olmak üzere kazanın ayrıntılı açıklaması ve birimde meydana gelen hasarın açıklaması yer almalıdır. Bu bilgilerin sağlanmaması veya olayın olay tarihinden sonraki otuz günden daha geç rapor edilmesi durumunda HP hak talebini reddedecektir. HP Care Pack'in başlangıç tarihinden itibaren, 12 aylık dönem içinde en fazla bir (1) HP ürünü onarımı veya değişikliği yapılabilir

Teslimat şartları (devamı)

Arızalı ortam alıkoyma ve kapsamlı arızalı ortam alıkoyma (isteğe bağlı özellikler)

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneklerinde aşağıdakiler sizin sorumluluğunuzdadır:

- Disklerin veya SSD/flash sürücülerini fiziksel olarak kendi kontrolünüz altında tutmak; HP, disk veya SSD/flash sürücülerde yer alan verilerden sorumlu değildir.
- Alıkoymduğunuz disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan hassas verilerin imha edilmesini veya güvende tutulmasını sağlamak.
- Bu kapsamda alıkoymduğunuz her bir diskin veya SSD/flash sürücünün tanımlama bilgilerini HP'ye sağlamak ve HP tarafından sağlanan ve disklerin veya SSD/flash sürücülerin tarafınızca saklandığını onaylayan bir belge hazırlamak.
- Alıkoymulan disk veya SSD/flash sürücülerini imha etmek ve/veya disk veya SSD/flash sürücünün tekrar kullanıma sokulmamasını sağlamak.
- Alıkoymduğunuz diskleri veya SSD/flash sürücülerini yürürlükteki çevre koruma yasalarına ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek.

Kapsamlı arızalı ortam alıkoyma (CDMR), yalnızca isteğe bağlı özellik için sözleşmeye tabi hizmet şeklinde sunulmaktadır. Arızalı ortamların yanı sıra HP tarafından veri tutma kapasiteli olarak belirlenen, bellek modülleri gibi ek bileşenler için de kapsam sağlar. HP tarafından size bir yedek parça veya ürünün teslim edilmesi halinde, HP bu bileşenlerin mülkiyetini ve unvanını elinde bulundurma hakkından feragat eder. HP Destek Sözleşmesi kapsamında, HP tarafından desteklenen tüm arızalı veri tutma bileşenlerini elinizde bulunduracaksınız ve bu bileşenlerde bulunan verilerin korunması ve gizliliği ile fiziksel bileşenlerin imha edilmesi ve elden çıkarılması ile ilgili sorumluluk size ait olmaya devam edecektir.

HP tarafından veri tutma yeterliliği olmadığı belirlenen parça ve bileşenler, HP'nin belirlediği ilgili standart iade prosedürleri izlenerek HP'ye iade edilmelidir. CDMR seçeneği, temel olarak iletilebilir seviyeye ek olarak değiştiriciye dair hakkın görünürlüğünü sağlamak üzere kullanılmaktadır.

HP tarafından size emanet edilen, uzun veya kısa süreli olarak kiralanan diskler veya SSD/flash sürücüler söz konusuysa, HP tarafından sunulan desteğin sona ermesi veya sonlandırılması üzerine yedek diskleri veya SSD/flash sürücülerini derhal iade edersiniz. Size emanet edilen, uzun veya kısa süreli olarak kiralanan diskleri veya SSD/flash sürücülerini HP'ye iade etmeden önce tüm hassas verilerin silinmesi yalnızca sizin sorumluluğunuzdadır ve HP ilgili diskte veya SSD/flash sürücüde kalan hassas verilerin gizliliğinin korunmasından sorumlu tutulamaz.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Bunlar, Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların veya tüm bir yedek ürünün kurye ile teslimatını da içerebilir. Size etkili ve zamanında destek sunmak ve hizmet kapsamındaysa Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP ürünlerini müşteri tarafından onarılabilecek biçimde geliştirmektedir. CSR (Müşterinin kendi başına onarması) HP'nin garanti şartlarının önemli bir bileşenidir. Bu da, herhangi bir arıza olduğu onaylandıktan sonra, klavye, fare gibi parçaların ve CSR kapsamına giren diğer parçaların HP tarafından size doğrudan gönderilebilmesini mümkün kılar. Parçalar mümkün olan en kısa sürede Müşterilere ulaşması amacıyla gece gönderilir. Ardından, ilgili parçaları istediğiniz değiştirebilirsiniz.

"Zorunlu" CSR bazı ürünler ile ilişkili standart garantinin bir parçasıdır. HP Care Pack veya sözleşmeli destek anlaşması olan müşteriler için CSR isteğe bağlı bir seçenektir. "İsteğe bağlı" olması sayesinde, ister kendi başınıza onarım yapabilir ya da isterseniz ürünle ilgili hizmetin kapsam süresi içerisinde herhangi bir ilave ücret ödmeden HP servis personelinin parçayı değiştirmesini tercih edebilirsiniz.



Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

HP Care Pack ve "yerinde" destek hükümleri içeren sözleşmeli destek anlaşmalarında, CSR seçmeniz halinde CSR parçaları doğrudan size gönderilir. CSR kullanmamaya karar vermeniz durumunda, HP destek temsilcisi onarımı yapmak üzere tesisinize gelir.

"Teslim Alma ve İade" veya "HP'ye İade" gibi "tesis dışı" hükümlerini içeren HP Care Pack ve sözleşmeli destek anlaşmalarında, CSR kullanmamaya karar vermeniz halinde ürünü yetkili bir HP onarım tesisine teslim etmeniz veya ürünü HP'ye göndermeniz (HP'nin takdirine bağlı olarak) gerekir.

Sistemi tekrar çalışır hale getirmek için önerilen CSR'nin veya CSR parçasının tedarik edilmesini kabul etmeniz halinde, yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu tür durumlarda HP'nin standart uygulaması, ürünün çalışması için kritik önem taşıyan CSR parçalarını konunuza ekspres kargoyla göndermektedir.

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

HP POS sistemlerinde ve perakende çözümleri, noktalar ya da tekerlekli standlar gibi paket ürün çözümlerinde, yerinde hizmet yalnızca ana ünite için sağlanır. Takılı çevre birimleri için hizmet, yedek parçaların veya tamamı değiştirilen yedek ürünlerin müşteri tarafından ya da parçayı veya ürünü getiren teknik kurye tarafından kurulması için gönderilmesi şeklinde sağlanır.

HP Yerinde Donanım Desteği hizmetinin dışında kalanlar

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Uygulamaların çalışma testleri ya da talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz ek testler.
- Üniteler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek.
- HP tarafından sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemlerinin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici işlemlerin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle gerekli olan hizmetler.

Desteklenen maksimum kullanım ömrü/maksimum kullanım

Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum kullanım limitinin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

Beklenmeyen hasar koruması kapsamı dışında kalanlar

Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliği, elleçlemeden kaynaklanan ani veya beklenmeyen hasara karşı, bu hasar normal kullanım sırasında ortaya çıkmışsa koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve aşağıdaki durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamada değişiklik; dereceli olarak kötüleşme; paslanma; tozlanma; veya korozyon.
- Yangın, araçta veya evde olan kazalar (söz konusu kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantileriyle korunuyor olduğu durumlarda), doğal afetler (sel baskınları dahil ancak bununla sınırlı olmamak kaydıyla) veya ürünün dışındaki faktörlerden kaynaklanan her türlü risk.
- HP teknik özelliklerinde belirtilen koşulların dışında hava ve çevre koşullarına maruz bırakma, tehlikeli malzemelere (biyolojik açıdan tehlikeli malzemeler dahil olmak üzere) maruz bırakma, operatör ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarım girişimleri, hatalı veya yetkisiz ekipman değişikliği, ekleme ve montaj, şiddet uygulama, hayvan veya böceklerden kaynaklanan hasar veya istila, bozuk piller, pil sızıntısı veya üretici tarafından belirtilen bakımın yapılmaması (uygun olmayan temizlik malzemelerinin kullanımı dahil).
- Ürün tasarımı, yapımı, programlanması veya talimatlarındaki hatalar.
- Ürünün kaybolması veya üreticinin teknik talimatlarda ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanıma, depolamaya ve çalıştırmaya uygun olmayan şekillerde kullanılması nedeniyle gerekli olan bakım, onarım veya değişim.
- Hırsızlık, kayıp, açıklanamayan kaybolma veya yanlış yere yerleştirme.
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintileri.
- Dolandırıcılık (ekipmanın nasıl hasar gördüğüne ilişkin yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik açıklama dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla).
- Hasarın bilgisayarın çalışmasına veya iş görmesine bir etkide bulunmadığı yüzeysel nitelikteki kazalar veya hasarlar.
- "Yanma" ve piksel kaybı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ürünün normal kullanımından kaynaklanan bilgisayar monitörü kusurları.
- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar.
- Üretici garantisi, geri çağırma veya fabrika bültenleri kapsamındaki hasar veya ekipman arızaları.
- Kapsam dahilindeki ürünün bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan hasarlar.
- Virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; herhangi bir şekilde formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya tescilli veriler; yazılımlara veya verilere destek hizmeti verilmesi, bunların yapılandırılması, yüklenmesi veya yeniden yüklenmesi; ya da hasarlı veya arızalı medya kullanımı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çeşitli nedenlerden kaynaklanan donanım, yazılım, medya, veri vs. hasarı.
- HP Care Pack'in satın alınma tarihinden önce ortaya çıkmış her türlü sorun.
- Ürünün teknolojik olarak eskimesi.
- Satın alındığı ülkenin dışına çıkarılan ve HP Care Pack Seyahat ve Beklenmeyen Hasar Koruması kapsamında olmayan her türlü ekipman.
- Kötü kullanımdan kaynaklanan veya burada kapsam dışı bırakılan bir arıza nedeniyle hasar gören veya kusurlu LCD ekranlar.
- Bilgisayar ekranı veya monitörünün çatlamasına veya hasar görmesine neden olan kasten verilmiş hasar.
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer kaza veya terörizmden kaynaklanan hasar.



Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

- Kapsam dahilindeki ürün üzerinde yapılan her türlü değişiklik.
- Kapsam dahilindeki üründe hasara neden olacak şekilde kasten yapılan her türlü eylem.
- Ürünün taşınması veya kullanılması sırasında sergilenen dikkatsiz, ihmalkâr veya zarar verme amaçlı davranışlar.
- Hasarın dış yüzeyle sınırlı kaldığı ve/veya iç devreleri ya da keskin kenarları göstermeyen çatlaklar veya delikler.
- Kapsam dahilindeki bir kazayla (örneğin, düşme, sıvı dökülmesi) ilişkili olmayan eksik veya bozuk klavye tuşları.

Beklenmeyen hasar koruması ile ilgili sınırlamalar

Beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliğinin satın alınabilmesi için ürünün fabrika garantisinin veya uzatılmış garanti hizmetinin kapsamının, beklenmeyen hasar koruması hizmetinin kapsamına eşit veya bu kapsamdan daha uzun olması gerekir.

Kapsam dahilindeki ürünle kullanılmak üzere kaplamalar, çantalar veya kılıflar gibi koruyucu aksesuarlar verilmişse veya kullanıma sunulmuşsa ürünün bu beklenmeyen hasar koruması hizmeti kapsamında korunması için bu ürün aksesuarlarını sürekli kullanmanız gerekir.

Tedbirsizlik, ihmal veya bilinçli olarak kötü kullanıma, kapsam dahilindeki ürünlerin hasar görmeleriyle sonuçlanacak şekilde zararlı, kötü veya saldırgan bir biçimde kullanım ya da ürüne kasten zarar verilmesi dahildir, ancak bunlarla sınırlı değildir. Bu gibi fiillerden kaynaklanan hasarlar beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında değildir.

Beklenmeyen hasar koruması, HP Care Pack başlangıç tarihinden itibaren birden fazla hak talebini içerir ve hizmet maliyeti, ürünün satın alım fiyatı ile sınırlıdır. Belirtilen limit aşıldığında, ek hak taleplerine ilişkin onarım masrafı işçilik ve malzeme esasına göre ücretlendirilir, ancak satın alınan ülkede aksi özel olarak belgelendirilmediği müddetçe satın alınan HP Care Pack hizmetinin diğer tüm özellikleri geçerli olmaya devam eder.

Geçmişte önemli ölçüde yüksek hak taleplerinde bulunmuş müşteriler söz konusu olduğunda, HP beklenmeyen hasar koruması özelliği satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

Ülkeye özgü kısıtlamalar geçerli olabilir. Beklenmeyen hasar korumasının bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Arızalı ortam alıkoyma ile ilgili sınırlamalar

Arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği yalnızca HP tarafından düzgün çalışmaması nedeniyle değiştirilen diskler veya bu hizmete uygun SSD/flash sürücüler için geçerlidir. Bu hizmet, arızalanmamış disklerin veya SSD/flash sürücülerin değiştirilmesinde geçerli değildir.

HP tarafından sarf malzemesi olarak kabul edilen ve/veya üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen limitlere göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün veya maksimum kullanım süresinin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış SSD/flash sürücüler arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneği için uygun değildir.

Disklerin ve SSD/flash sürücülerin arıza oranları düzenli olarak izlenir ve HP, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı düzeyde kullandığınız yönünde bir kanaate varması halinde (örneğin arızalı diskleri ve SSD/flash sürücülerini değiştirme sayısının ilgili sistemin standart arıza oranlarını önemli ölçüde aşması durumunda) otuz gün önceden bildirimde bulunarak bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'nin, tarafınızca saklanan veya HP'ye gönderilen disklerin veya SSD/flash sürücülerin içeriğine veya imhasına ilişkin hiçbir yükümlülüğü yoktur. HP'nin güncel standart satış şartlarında veya teknik veri sayfasında aksine bir hüküm bulunsa bile, HP veya bağlı şirketleri, alt yüklenicileri veya tedarikçileri bu arızalı ortam alıkoyma hizmeti kapsamında arızı, özel veya dolaylı hiçbir hasardan ya da veri kaybı veya kötüye kullanımdan kaynaklanan hiçbir hasardan sorumlu tutulmayacaktır.

Bu bileşenlerdeki arıza oranları düzenli olarak izlenir ve HP arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı düzeyde kullandığınız yönünde bir kanaate varması halinde (örneğin arızalı veri saklama bileşenlerini değiştirme sayısının bileşenin dahil olduğu sistemin standart arıza oranlarını önemli ölçüde aşması durumunda) bu hizmeti otuz gün önceden bildirmek şartıyla iptal etme hakkını saklı tutar.

Bakım kiti değiştirme için istisnalar

Bu özellik bakım kitinin değiştirilmesinin ötesine geçen herhangi bir onarımı içermez. Yazıcınızda ek parça değişimlerine ihtiyaç duyulması durumunda, bu hizmet için ayrı ücret alınır. HP yazıcılarının bakım kitleri yalnızca yetkili HP teknisyenleri tarafından değiştirilebilir.

Olay önem düzeyi

HP bir çağrıyı bir olay kaydederek, olay numarasını tarafınıza ileterek ve olay önem düzeyini ve düzeltme eyleminin başlatılması için süre gereksinimlerini teyit ederek onaylar. Not: HP elektronik uzaktan destek çözümleri üzerinden alınan olaylarda, HP sizinle iletişime geçer, olayın önem düzeyini tanımlamanızı ister ve donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi ya da donanıma yerinde müdahale süresinin başlayabilmesi için sisteme erişimi planlar. Donanım desteği yerinde müdahale süresi ve Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütleri olayın önem derecesine bağlı olarak farklılık gösterebilir. Olay önem düzeyini siz belirlersiniz.

Önem düzeyi	Örnekler
Önem düzeyi 1: Kritik Kesinti	Üretim ortamında kesinti; üretim sisteminde veya üretim uygulamasında kesinti/ciddi risk; veri bozulması/kayıbı veya riski; işletmenin ciddi düzeyde etkilenmesi; güvenlik sorunları
Önem düzeyi 2: Kritik Düzeyde Gerileme	Üretim ortamının ciddi düzeyde işlevselliğini yitirmesi; üretim sisteminin veya üretim uygulamasının kesintiye uğraması/tehlikeye girmesi; tekrar meydana gelme riski; işletme üzerinde önemli etki
Önem düzeyi 3: Normal	Üretim harici sistemde (örneğin, test sistemi) kesinti veya gerileme; üretim sisteminde veya üretim uygulamasında gerileme, ancak geçici bir çözüm bulunmuş; kritik olmayan işlev kaybı; işletme üzerinde sınırlı etki
Önem düzeyi 4: Düşük	İşletme veya kullanıcı üzerinde etkisi yok



Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

Seyahat bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, yalnızca HP tarafından belirlenen destek merkezine en fazla 160 km (100 mil) mesafede yer alan konumlar için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 160 km'den (100 mil) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde değişir. Aşağıdaki mesafeler yalnızca rehberlik amaçlıdır. Seyahat bölgeleriyle ilgili daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	1 saat yerinde müdahale süresi	2 saat yerinde müdahale süresi	4 saat yerinde müdahale süresi	Ertesi gün ve daha uzun süreli yerinde müdahale süresi
0–25 mil (0–40 km)	1 saat	2 saat	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
26–50 mil (41–80 km)	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliği ne tabidir	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliği ne tabidir	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
50–100 mil (81–160 km)	Yok	Yok	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
101–200 mil (161–320 km)	Yok	Yok	8 saat	1 ek kapsam günü
201–300 mil (321–480 km)	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliği ne tabidir	2 ek kapsam günü
300 mil (480 km) üzeri	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliği ne tabidir	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliği ne tabidir

Çağrı Üzerine Onarım hizmeti, yalnızca HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 80 km'den (50 mil) daha yakın konumlar için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 81-160 km (51-100 mil) arası mesafede bulunan konumlar için, bir sonraki tabloda verilen Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhütleri geçerli olacaktır. HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki mesafe 160 km'den (100 mil) fazla olan yerler için, donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü yoktur. Aşağıdaki mesafeler yalnızca rehberlik amaçlıdır. Seyahat bölgeleriyle ilgili daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	4 saat donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü	6 saat donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü	8 saat donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü	24 saat donanım Çağrı Üzerine Onarım süresi taahhüdü
0–50 mil (0–80 km)	4 saat	6 saat	8 saat	24 saat
51–100 mil (81–160 km)	6 saat	8 saat	10 saat	24 saat
100 mil (160 km) üzeri	Yok	Yok	Yok	Yok

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 320 km (200 mil) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Ulaşılabilecek yerle HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa, ek 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 veya çölde uzak alanlar), hizmet HP'nin belirleyeceği ilave destek ücretlerini, daha uzun müdahale sürelerini, daha kısa kapsam aralıklarını veya bir noktadan alma ve bir noktaya bırakma şeklinde hizmet sunulmasını gerektirebilir. Yerel destek şartlarını lütfen HP satış temsilcinizle görüşün.

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

Kapsam, Çağrı Üzerine Onarım HP Care Pack'in satıldığı ülke dışında desteklenmeyebilir. Ayrıntılı bilgi için lütfen yerel HP temsilcinize başvurun.

Sipariş bilgileri

Ayrı satılan HP Care Pack teklifleriyle gelen tüm birimlerin ve seçeneklerin, ilgili hizmet düzeyinin bu birimler ve seçenekler için kullanılabilir olmasını sağlamak amacıyla içinde yer aldıkları ürünün hizmet düzeyine göre sipariş edilmesi gerekir. Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin kullanılabilirliği yerel kaynaklara göre değişiklik göstermektedir ve belirli ürünler ve coğrafi konumlar için geçerli olmayabilir. HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti sipariş etmek veya ek bilgiler talep etmek için yerel HP satış temsilciniz veya kanal iş ortağınız ile iletişime geçin.

Hükümler ve şartlar

HP Care Pack [hükümlerinin ve şartlarının](#) tamamını inceleyin.

Daha fazla bilgi

Ayrıntılar için yerel HP satış temsilciniz veya kanal ortağınızla iletişime geçin veya şu adresi ziyaret edin: hp.com/go/pcandprintservices.

Güncellemeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated



İş arkadaşlarınızla paylaşın

HP hizmetleri sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP hüküm ve şartlarına tabidir. Müşteriler ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP ürünü ile birlikte sağlanan HP sınırlı garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2021 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, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

4AA5-6385TRE, 14 Nisan 2022

Bu belgede, daha önce HP Care Pack Hizmetleri ve Sözleşmeli Bakım Hizmetleri için ayrı veri sayfalarında yer alan bilgiler bir araya getirilmiştir.

