

HP Yazılım Destek Hizmeti



HP Care kapsamında HP Care Pack ve Sözleşmeli Hizmetler



Sorun çözüme amacıyla
HP teknik kaynaklarına
erişim



Yazılım
güncelleştirmelerini
ayrı ayrı satın almak
yerine abonelikte
sağlanan tasarruf ile
satın alma giderlerini
azaltma olanağı



Yazılım sorunlarından
kaynaklanan
arıza sürelerinin
azalmasına ve sistem
performansının
geliştirilmesine katkıda
bulunabilir



HP ve üçüncü taraflara
ait uygun yazılımların
en son çıkan düzeltme
sürümlerinin alınması
için öngörülebilir
masraf



HP Yazılım Destek Hizmeti, HP ve HP tarafından desteklenen seçili üçüncü taraf yazılım ürünleri için kapsamlı yazılım hizmetleri sunar. HP Yazılım Destek Hizmeti, yazılım uygulama veya işletimiyle ilgili sorunların çözümüne yönelik yardım almak için HP teknik kaynaklarına erişim de sağlar.

Hizmet özellikleri

- Teknik kaynaklara erişim
- Sorunun analizi ve çözümü
- Eskalasyon yönetimi
- Yazılım güncelleştirmelerini kullanma lisansı.
- Yazılım ürünü ve belge güncelleştirmeleri
- Yazılım özellikleri ve işletim desteği
- Uzaktan erişim
- Sorun yalıtımı
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim
- Hizmet kullanım aralığı
- Yazılım ve belgelendirme güncellemeleri için HP tarafından önerilen yöntemler
- Uzaktan yazılım kurulumu

HP, yazılımlar ve başvuru kılavuzları için güncelleştirmeleri kullanıma sunulur sunulmaz yayınlar. HP tarafından desteklenen belirli üçüncü taraf yazılım ürünleri için güncelleştirmeler de ilgili yazılımların orijinal üreticileri tarafından kullanıma sunulur sunulmaz bunlara dahil edilir. HP Yazılım Destek Hizmeti ayrıca, orijinal HP veya orijinal üretici yazılım lisans şartlarında izin verilen her bir sistem, işlemci veya son kullanıcı yazılım lisanslarına ilişkin yazılım güncelleştirmelerini kullanma lisansı içerir.

Buna ek olarak HP Yazılım Destek Hizmeti, ilgili ürün ve destek bilgilerine elektronik erişim sunarak tüm BT personelinizin ticari olarak sunulan bu temel bilgileri bulmasına olanak tanır. Üçüncü taraf ürünlerinde erişim, orijinal üreticiden gelen bilgilerin kullanıma sunulup sunulmadığına bağlıdır.

Hizmetin öne çıkan teknik özellikleri

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Teknik kaynaklara erişim	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. Bir HP yetkili temsilcisi, talep zamanı sözleşmede belirtilen hizmet kullanım aralığı dahilindeyse, yazılım teknik destek hizmetini başlatmak üzere hizmet talebinin kaydedilmesini takip eden iki saat içinde müşteri ile iletişime geçecektir.
Sorunun analizi ve çözümü	HP, tanımlanabilen ve müşteri tarafından yeniden üretilebilen yazılım ürünü sorunlarını çözmek için düzeltici destek sağlar. HP, müşterinin yeniden üretilmesi 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.
Eskalasyon yönetimi	HP, karmaşık sorunların çözümünü kolaylaştırmak amacıyla resmi eskalasyon prosedürleri uygulamaktadır. Yerel HP yönetimi, sorunun çözümüne yardımcı olmak için uygun HP kaynaklarının becerilerine başvurarak sorunun eskalasyonunu koordine eder. HP'nin yazılım desteği ve güncelleştirme hizmetleri sunduğu belirli üçüncü taraf yazılım ürünleri için, HP sorunun çözümüne yardımcı olmak amacıyla HP ile üçüncü taraf tedarikçi arasında tesis edilen eskalasyon süreçlerini takip eder.
Yazılım güncelleştirmelerini kullanma lisansı.	Müşteri, bu hizmet kapsamındaki her sistem, işlemci veya son kullanıcı yazılım lisansı için, orijinal HP veya orijinal üretici yazılım lisansı hükümlerince izin verilen çerçevede HP veya üçüncü taraf yazılımları için güncelleştirmeleri kullanma lisansı elde eder. Lisans şartları, geçerliyse ek yazılım lisans da dahil olmak üzere, müşterinin önkoşul olan yazılım sözleşmesine karşılık gelen veya üçüncü taraf yazılım üreticilerinin geçerli lisans şartlarına uygun olan HP yazılım lisans şartlarında açıklandığı şekildedir.
Yazılım ürünü ve belge güncelleştirmeleri	HP tarafından HP yazılımları için güncelleştirmeler yayınlandıkça, yazılım ve başvuru kılavuzlarının en son düzeltmeleri müşterinin erişimine sunulur. HP, üçüncü taraflara ait belirli yazılımların güncelleştirmeleri çıktığında bunları sağlar veya bu yazılım güncelleştirmelerinin üçüncü taraftan doğrudan nasıl edinileceği hakkında bilgi verebilir. Ayrıca müşteriye, yazılımın en son düzeltme sürümünü indirmek, yüklemek veya çalıştırmak için gereken lisans anahtarı veya erişim kodu sağlanır ya da bu lisans anahtarının veya erişim kodunun nasıl edinileceği konusunda bilgi verilir. HP yazılımlarının çoğu ve HP tarafından desteklenen belirli üçüncü taraf yazılımları için güncelleştirmeler şu süreç aracılığıyla kullanıma sunulur: e-sw-ops-support@hp.com adresine konu satırında "Yazılım Güncelleştirmeleri Portalı" ve e-posta metninde çözümünüzün adının yazılı olduğu bir e-posta gönderme. HP tarafından desteklenen diğer üçüncü taraf yazılımlarında, müşterinin güncelleştirmeleri doğrudan tedarikçinin web sitesinden indirmesi gerekebilir.

Hizmet öne çıkan teknik özellikleri, devamı

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Yazılım özellikleri ve işletim desteği	HP, en yeni ürün özellikleri, bilinen sorunlar ve kullanılabilir çözümler hakkında ticari olarak mevcut bilgileri sunar; işleme ilişkin tavsiyeler ve yardım sağlar.
Uzaktan erişim	<p>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.</p> <p>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 kullanılmalıdır.</p>
Sorun yalıtımı	Yazılım ürününe ilişkin sorun yalıtımı sağlanır. Müşteri, sorunun donanımla ilgili olduğunun anlaşılması durumunda bilgilendirilir. Müşterinin donanımı bir HP Donanım Ürünleri Bakımı Yerinde Hizmet Sözleşmesi kapsamına dahilse, müşteri adına bir hizmet talebi kaydedilir. Müşterinin onayıyla, HP Donanım Ürünleri Bakımı Yerinde Hizmet Sözleşmesi kapsamında olmayan donanımla ilgili sorunlar için bir çağrı üzerine hizmet talebi müşteri adına kaydedilir.
Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim	<p>HP, bu hizmetin bir parçası olarak müşteriye ticari olarak mevcut olan belirli elektronik ve web tabanlı araçlara erişim sağlar. Müşteri şunlara erişebilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belirli HP yazılım ve ürün yazılımı düzeltme ekleri ve ürün yazılımı güncelleştirmelerini indirmek, donanımla ilgili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak ve sorunları çözmek ve diğer kayıtlı kullanıcılarla bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla destek forumlarına katılma gibi kayıtlı kullanıcıların faydalanabileceği belirli beceriler. • Sorunların daha çabuk çözülmesi için teknik destek belgelerine yönelik genişletilmiş web tabanlı aramalar • HP Global Çözüm Merkezi'ne doğrudan soru sormak için web tabanlı bir araç; bu araç bir ön tanımlama süreci sayesinde destek veya hizmet talebini bu soruyu yanıtlamaya yetkili bir mühendise yönlendirerek sorunun çabuk çözülmesine katkıda bulunur; araç, tüm destek veya hizmet taleplerinin (telefonla yapılanlar dahil) durumunun izlenmesini de sağlar. • Müşterilerin belirli üçüncü taraf ürünleriyle ilgili ürün bilgilerini arayabilecekleri ve alabilecekleri, destek sorularına yanıt bulabilecekleri, destek forumlarına katılabilecekleri ve yazılım düzeltme eklerini indirebilecekleri, HP veya üçüncü taraflarca barındırılan bilgi veritabanları. <p>HP'den bir çözüm ve yazılım sözleşmesi veya Care Pack satın aldıysanız, güncelleştirmelere hak kazanmış olursunuz</p> <p>Bir güncelleştirme almak veya lisansınızı yenilemek için: e-sw-ops-support@hp.com adresine konu satırında "Yazılım Güncelleştirmeleri Portalı" ve e-posta metninde çözümünüzün adının yazılı olduğu bir e-posta gönderme.</p>
Hizmet kullanım aralığı	<p>Hizmet kullanım aralığı, hizmetlerin kullanılabilir olduğu zamanları ifade eder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standart çalışma saatleri, standart iş günleri (standart hizmet) Hizmet, HP tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri arasında yerel saatle 08:00 ve 17:00 saatleri arasında sunulur. Bu hizmet kullanım aralığı, 5x9 Yazılım Desteği satın alınması durumunda geçerlidir. Bu hizmet kullanım aralığı dışında alınan çağrılar, müşteriye ait hizmet kullanım aralığındaki ilk iş günü içinde kayda alınır (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir). • 7x24 (isteğe bağlı hizmet): Hizmet, HP tatil günleri dahil Pazartesi ile Pazar günleri arasında günde 24 saat sunulmaktadır. Bu hizmet kullanım aralığı, 7x24 Yazılım Desteği satın alınması durumunda geçerlidir.

Hizmet öne çıkan teknik özellikleri, devamı

ÖZELLİK	HİZMET KOŞULLARI
Destek yanıt seviyeleri	<p>Bir destek seviyesinin ciddiyet düzeyini HP belirleyecektir.</p> <p>Yanıt için aşağıdaki destek hizmeti seviyeleri (müşterinin aramasının ardından müşteri talebinin HP tarafından kaydedilmesi ile HP'nin müşteri ile tekrar iletişime geçmesi arasındaki zaman olarak hesaplanır) uygulanacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none">Ciddiyet düzeyi 1: Dört İş SaatiCiddiyet düzeyi 2: Sonraki İş GünüCiddiyet düzeyi 3: İki İş Günü <p>Ciddiyet yanıt düzeyi tanımları:</p> <ul style="list-style-type: none">Ciddiyet düzeyi 1: Müşterinin iş yapma becerisini ciddi düzeyde etkileyebilecek yıkıcı bir sorun. Bu, müşterinin sistemleri ve/veya ürününün arızalandığı ve çalışmadığı anlamına gelir; buna müşterinin baskı yapamaması (müşteri tesislerinin %50'sinden fazlası etkilenecek şekilde) ve prosedürler açısından başka bir yolun bulunmaması dahildir.Ciddiyet düzeyi 2: Müşterinin operasyonlarının kesintiye uğradığı ancak baskı yapma ve iş seviyesinde gerekli operasyonları muhafaza etme kapasitesinin bulunduğu yüksek etki yaratan bir sorun. Sorun, ürünün bir sonraki planlanan ticari sürümü öncesinde müşterinin sistemine bir düzeltmenin yüklenmesini gerektirebilir.Ciddiyet düzeyi 3: Kritik olmayan işlevselliğin kısmi kaybını içeren orta ilâ düşük etkili bir sorun. Sorun bazı operasyonları etkiler ancak müşterinin işlevi sürdürmesine imkan tanır. Bu, işlevsellik kaybı ya da müşterinin operasyonlarında etkinin sınırlı olduğu ya da hiç olmadığı küçük bir sorun olabilir.
Yazılım ve belgelendirme güncellemeleri için HP tarafından önerilen yöntemler	<p>HP veya HP tarafından desteklenen üçüncü taraf yazılım ve belge güncelleştirmeleri için, önerilen dağıtım yöntemini HP belirler. Yazılım güncelleştirmeleri ve belge güncelleştirmeleri için birincil teslimat yöntemi, Yazılım Güncelleştirmeleri ve Lisanslama portalından veya bir üçüncü tarafça barındırılan bir web sitesinden indirmek suretiyle olacaktır.</p>
Uzaktan yazılım kurulumu	<p>HP, hem HP hem de HP tarafından desteklenen üçüncü taraf yazılımı için müşteriye uzaktan yazılım kurulumu hizmetleri sağlar. Bir HP temsilcisi, lisans kayıtları ve çözüm tasarımı ile dağıtım belgelerinin zamanında tamamlanmasını ve kurulum ön gerekliliklerinin karşılanmasını sağlamak üzere müşteri ile birlikte çalışacaktır. Bu kurulum hizmetleri, profesyonel hizmetler care pack'ler dahilinde tanımlanan teslim edilebilir öğelere uygun biçimde sunulur. Bu care pack'ler, ek ücrete tabidir ve HP'den ayrıca satın alınabilir.</p>

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri:

- Bu hizmete konu olan tüm orijinal yazılım lisanslarını, lisans sözleşmelerini, lisans anahtarlarını ve abonelik hizmet kayıt bilgilerini saklayacak ve istendiğinde HP'ye verecektir
- Tüm yazılım ürünlerini, bu hizmet kapsamında sağlanan yazılım güncelleştirmeleriyle birlikte verilen ek yazılım lisans şartları da dahil olmak üzere, müşterinin ön koşul olan yazılım lisansına karşılık gelen geçerli HP yazılım lisans şartlarına veya üçüncü taraf yazılım üreticilerinin geçerli lisans şartlarına uygun olarak kullanacaktır
- HP Destek Merkezinden alınan Yazılım ürünü güncelleştirmeleri ve eskime bildirimleriyle ilgili harekete geçme sorumluluğunu üstlenecektir.
- Yazılım ürün bilgilerini edinmek veya yazılım düzeltme eklerini indirmek amacıyla HP veya üçüncü taraflarca barındırılan bir elektronik ortam hizmetini kullanmak için kayıt işlemlerini tamamlamakla sorumlu olacaktır.

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.

Tüm yazılım ürünleri için yazılım güncelleştirmeleri sunulmaz. HP, müşterinin talebi üzerine, müşteriye halihazırda yazılım güncelleştirmeleri içermeyen yazılım ürün gruplarının bir listesini sağlayacaktır. Bu hizmet özelliği kullanılabilir olmadığında, bu hizmete dahil edilmez.

Bazı ürünler için, yazılım güncelleştirmelerinde yalnızca çok az geliştirilmiş özellikler bulunur. Yeni yazılım sürümleri ayrıca satın alınmalıdır. HP, müşterinin talebi üzerine, müşteriye bu hizmet kapsamında yazılımın yeni sürümlerini alma ve kullanma yetkisi sunulmayan yazılım ürün gruplarının bir listesini sağlayacaktır.

Hizmet alma koşulları

Müşterinin bu hizmeti satın almaya uygun olabilmesi için, Destek Sözleşmesi kapsamı başladığı sırada, yazılım ürününün güncel 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.

Bu hizmet, belirli üçüncü taraf ürünleri için, müşterinin ilk yazılım ürünü lisansını satın almak yerine yazılımın güncel sürümünü ve Destek Sözleşmesi süresince kullanıma sunulan tüm yazılım güncelleştirmelerini, HP veya bir üçüncü taraf tedarikçi tarafından barındırılan bir web sitesinden indirme olanağı tanır.

Genel hükümler/diğer istisnalar

Belirli üçüncü taraf yazılım güncelleştirmelerinin, lisans sözleşmelerinin ve lisans anahtarlarının dağıtımı ürünü müşteriye sunan üçüncü taraf tedarikçi tarafından doğrudan yapılabilir.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya HP Yazılım Destek Hizmetini sipariş etmek için, yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin.

Daha fazla bilgi için:

hp.com/go/cpc

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 2022 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.

4AA5-9599TRE, Ekim 2022, Rev. 1

