



# خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل للعملاء من HP

## خدمات HP Care Pack

### أهم مميزات الخدمة

- تشخيص المشكلة، وتقديم الدعم عن بُعد
- دعم الأجهزة بموقع العمل
- الخدمة تشمل قطع الغيار، والمواد اللازمة للصيانة
- خيارات متنوعة لمستوى الخدمة مع إطارات زمنية مختلفة للخدمة

### نظرة عامة على الخدمة

تقدم لك "خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل للعملاء من HP" المساعدة عالية الجودة عن بُعد والدعم بموقع العمل للأجهزة التي تغطيها الخدمة، مما يتيح لك تحسين وقت تشغيل المنتجات.

لديك مطلق الحرية في الاختيار من بين خيارات مستوى الخدمة المتعددة والمحددة مسبقاً لتلبية احتياجات خدمات معينة.

#### الجدول 1. ميزات الحماية من الأضرار العرضية

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بُعد

عندما يقدم العمل طلب الدعم الفني لمشكلة ما، وبعد إقرار HP باستلام الطلب، ستقوم حينها شركة HP -خلال الإطار الزمني تغطية الخدمة- بعزل الأجهزة المُعطلة، ومن ثم تبدأ في تشخيص الأعطال وإصلاحها ومعالجة المشكلة التي تُواجه العميل وتحلها عن بُعد.

قبل القيام بأي صيانة أو معالجة عُطل ما في موقع العمل، يحق لشركة HP إجراء عمليات تشخيص عن بُعد باستخدام حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، كما يجوز لشركة HP استخدام الوسائل الأخرى المُتوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد.

سنقدم HP المساعدة عبر الهاتف لتثبيت البرامج القابلة للتثبيت من قبل العميل، وإصلاح الأجزاء التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه، وذلك أثناء الإطار الزمني لتغطية الخدمة.

وبغض النظر عن إطار تغطية الخدمة لدى العميل، يمكن إبلاغ شركة HP بالمشاكل التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة عبر الهاتف أو عبر بوابة الويب أو حسب ما هو متوفر محلياً أو عبر الإبلاغ عن طريق تقرير تلقائي للخلل في الأجهزة من خلال خدمة حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP على مدار الساعة. سنقر HP باستلام إشعار طلب الخدمة؛ عن طريق تسجيل بيانات المُكالمة الهاتفية، وتحديد رقم مرجعي لطلب العميل، ومن ثم مشاركة هذا الرقم مع العميل. وتحفظ شركة HP بحقوقها في تحديد الحل النهائي لجميع الحوادث والأعطال المُبلَّغ عنها.

#### دعم الأجهزة في موقع العمل

بخصوص الحوادث والأعطال التي لا يُمكن إصلاحها عن بُعد، وفقاً لتقدير HP، سيقدم مندوب معتمد من HP الدعم الفني بموقع العمل للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم لإرجاعها إلى حالة التشغيل. بالنسبة لبعض الطابعات، وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة الاتصال بالشبكة، وأجهزة تخزين البيانات؛ يجوز لشركة HP -وفقاً لتقديرها الخاص- استبدال هذه المنتجات بدلاً من إصلاحها. المنتجات البديلة هي منتجات جديدة، أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP.

### مواصفات تقديم الخدمات

ستوفر شركة HP قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP والمواد اللازمة للحفاظ على المُنتج أو الجهاز الذي تغطيه خطة الخدمة في حالة تشغيل، بما في ذلك قطع الغيار والمواد اللازمة للتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. المُنتجات البديلة التي تُقدمها شركة HP تكون جديدة، أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء. وتصبح قطع الغيار المستبدلة ملكًا لشركة HP.

المستلزمات، وقطع الغيار الاستهلاكية غير مدعومة، ولن يتم تقديمها كجزء من هذه الخدمة؛ وتطبق شروط وأحكام الضمان القياسي على المستلزمات، وقطع الغيار الاستهلاكية.

الحد الأقصى لدعم دورة عمر المُنتج/الحد الأقصى للاستخدام:  
بالنسبة للقطع والمكونات التي تجاوزت مدة تشغيلها، أو الحد الأقصى لعمرها الافتراضي المشمول بالدعم و/أو قيود الاستخدام الفُصوى كما هو مُبين في دليل التشغيل الخاص بالشركة المُصنَّعة، أو كما هو منصوص عليه في ورقة البيانات الفنية، لن يتم توفيرها، أو إصلاحها، أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

### الإطار الزمني لتغطية الخدمة

يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تُقدّم فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد.

سيتم تسجيل المُكالمات الواردة خارج الإطار الزمني لتغطية الخدمة هذا في يوم العمل التالي، وذلك خلال فترة العمل التي يكون خلالها تواصل العميل ضمن الإطار الزمني لتغطية الخدمة.

وتخضع جميع خطط الإطارات الزمنية للتغطية للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

### زمن الاستجابة لدعم الأجهزة بموقع العمل

بخصوص أعطال الأجهزة التي تغطيها الخدمة، ولا يُمكن إصلاحها عن بُعد؛ ستبذل HP جهودًا معقولة تجاريًا للاستجابة في موقع العمل خلال زمن الاستجابة المحدد بموقع العمل.

يبدأ حساب زمن الاستجابة لطلب الخدمة، عند استلام المكالمة الأولية، وإقرار HP بها. وبنتهي زمن الاستجابة بموقع العمل عندما يصل المُمثل المعتمد من HP لموقع العميل، أو عندما تغلق HP الحدث الذي تم الإبلاغ عنه بشرح يفيد عدم الحاجة إلى تدخل بموقع العمل حاليًا.

يتم حساب مدد الاستجابة خلال الإطار الزمني لتغطية الخدمة فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه إطار الزمني لتغطية الخدمة ساريًا. وتخضع جميع أوقات زمن الاستجابة للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

### الجدول 2. ميزات الخدمات الاختيارية

#### خدمات تغطي الكمبيوتر المكتبي/الكمبيوتر المحمول فقط

بالنسبة لأجهزة الكمبيوتر الشخصية التي تشملها الخدمة، يُمكن للعميل أن يختار الخدمة التي تغطي الكمبيوتر المكتبي/الكمبيوتر المحمول فقط. بشرط ألا يتعارض ذلك مع البنود المُوضحة في هذه الوثيقة، أو شروط وأحكام HP العامة لباقة الدعم الفني HP Care Pack، وعليه فإن الخدمات المشمولة بخطة التغطية المحدودة هذه لا تتضمن الخيارات والمُلحقات التالية:

- الشاشة الخارجية
- محطة الإرساء، حامل الجهاز، أو جهاز توزيع المنافذ
- الملحقات الخارجية التي لم يتم شراؤها مع المنتج، والتي لم يتم إدراجها في العبوة الأصلية للكمبيوتر المكتبي أو الكمبيوتر المحمول الرئيسي.

سيتم تحديد وتوثيق خيارات مستويات الخدمات التي اختارها العميل في وثيقة عقد العميل.

الزمن القياسي للاستجابة للطلب، ساعات العمل المعتادة (5x9)

الخدمة متاحة 9 ساعات يوميًا بين الساعة 8:00 و17:00 بالتوقيت المحلي، في ساعات العمل القياسية، بإطار زمني للتغطية يشمل أيام العمل المعتادة، باستثناء أيام العطلات الرسمية.

سيصل أحد الممثلين المعتمدين من HP إلى موقع العميل أثناء الإطار الزمني لتغطية الخدمة لبدء خدمات صيانة الأجهزة خلال زمن استجابة محدد محليًا في الموقع بعد استلام HP لطلب الخدمة والإقرار به. قد تختلف أوقات الاستجابة المحددة محليًا في الموقع من عدة أيام عمل إلى عدة أسابيع عمل، وهي تعتمد على الإمكانيات المحلية المُتوفرة. سيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج الإطار الزمني لتغطية الخدمة خلال يوم العمل التالي، ومن ثم يتم تقديم الخدمة ضمن زمن الاستجابة المحدد محليًا في الموقع. للحصول على معلومات حول زمن الاستجابة القياسي في الموقع الذي ينطبق على بلد مُعين، أو منطقة جغرافية بعينها، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

## نطاقات الانتقال

لا تنطبق مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل إلا على المواقع التي تبعد 100 ميل (160 كم) عن أقرب مركز مخصص للدعم الفني من HP. يتم تقديم خدمات الانتقال إلى المواقع التي تقع في نطاق 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني مخصص من HP دون رسوم إضافية. وإذا كان الموقع يقع على مسافة تبعد أكثر من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني مخصص من HP، سيتم فرض رسوم إضافية.

وقد تختلف مناطق الانتقال والرسوم، إن وُجدت، في بعض المواقع الجغرافية.

سيتم تعديل أوقات زمن الاستجابة للمواقع التي تقع على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني المخصص من HP لحالات الانتقال الممتدة، كما هو موضح في الجدول أدناه.

المسافة من مركز الدعم الفني المخصص من HP	زمن استجابة في الموقع قياسي
0 إلى 100 ميل (0 إلى 160 كم)	يوم تغطية قياسي
101 إلى 200 ميل (161 إلى 320 كم)	يوم إضافي واحد للتغطية
201 إلى 300 ميل (321 إلى 480 كم)	يومان إضافيان للتغطية
أبعد من 300 ميل (480 كم)	يتحدد في وقت الطلب، وبخضع لتوافر الموارد

هذه الخدمة تُوفّر التغطية لكل منتجات أجهزة HP أو التي تحمل العلامة التجارية Compaq، وجميع الأجهزة والمكونات من إنتاج HP (مثل بطاقات HP Jetdirect، والذاكرة ومحركات الأقراص المضغوطة CD-ROM)، وكذلك منتجات وملحقات HP أو Compaq التي تُباع مع الأجهزة الرئيسية؛ مثل الماوس ولوحة المفاتيح، وجهاز الإرسال، ومُحول طاقة التيار المتناوب، والشاشات الخارجية التي يصل حجمها إلى 22 بوصة.

ولا تغطي هذه الخدمة العناصر الاستهلاكية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الوسائط القابلة للإزالة والبطاريات التي يمكن للعملاء استبدالها، وأقلام أجهزة الكمبيوتر اللوحية، وأطقم الصيانة، وغيرها من المستلزمات، إلى جانب الصيانة عن طريق المستخدم والأجهزة من شركات أخرى غير HP.

بالنسبة للمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى ترقية عند إصلاحها. وسوف تتشاور HP مع "العميل" بهدف تقديم التوصيات اللازمة بشأن الاستبدال. وبمختلف توفير بعض قطع الغيار وبدائل المكونات حسب إمكانيات الدعم المحلية للبلد.

## مسؤوليات العميل

في حال عدم تصرف "العميل" بحسب مسؤولياته المُحددة، فإن شركة HP أو موفر الخدمات المعتمد من HP، وفقاً لتقدير شركة HP الخاص، لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مُبين في هذا المُستند أو (2) ستُقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة.

يتعين على العميل أو المُمثل المعتمد من HP تنشيط المنتج/الجهاز ليتم دعمه خلال 10 أيام من يوم شراء هذه الخدمة باستخدام إرشادات التسجيل الواردة في "خدمة العناية بالمنتجات Care Pack" أو مستند البريد الإلكتروني الذي توفره HP، أو كما توضحه HP بأي طريقة أخرى. وفي حالة تغيير مكان المنتج الذي تغطيه الخدمة، يجب إجراء التنشيط والتسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون 10 أيام من هذا التغيير.

بناءً على طلب من HP، سوف يُطلب من "العميل" دعم جهود HP لإيجاد حلول للأعطال أو المشاكل التي يُواجهها العميل عن بُعد. يجب على العميل:

- توفير جميع المعلومات اللازمة لشركة HP لتقديم الدعم عن بُعد في الوقت المناسب وبشكل احترافي، حيث سيساعد هذا شركة HP في تحديد مستوى استيفاء الشروط للحصول على الدعم
- بدء الاختبارات الذاتية، وتثبيت وتشغيل الأدوات والبرامج التشخيصية الأخرى
- تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة القابلة للإعداد من قبل العميل
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشاكل أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP

يتحمل "العميل" مسؤولية تثبيت التحديثات المهمة للبرامج الثابتة (التي يمكن للعميل تثبيتها) في الوقت المناسب، كما يتعين على العميل التأكد من تركيب قطع الغيار والمنتجات البديلة (التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه) التي تم تسليمها "للعامل".

بُوافق العميل على دفع رسوم إضافية إذا طلب "العميل" من HP تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها. تُحتسب أي رسوم إضافية يدفعها "العميل" على أساس الوقت والمواد المطلوبة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مسبقاً بصورة مكتوبة بين HP و"العميل".

في الحالات التي يتم فيها شحن قطع الغيار والمنتجات البديلة التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) لحل مشكلة، يتحمل "العميل" مسؤولية إرجاع القطعة أو المنتج التالف خلال مدة زمنية تحددها شركة HP. في حال عدم تلقي HP القطعة أو المنتج الذي يشوبه خلل أو عطل خلال المدة الزمنية المُحددة، أو في حال كانت القطعة أو المنتج مادياً مُشوَّهاً بأضرار كبيرة عند استلامه؛ يجب على العميل حينئذ دفع رسوم إضافية مقابل القطعة أو المنتج التالف وفقاً لما تحدده شركة HP.

وفقاً لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة؛ من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد، والخدمات التي يتم تقديمها بموقع العمل، وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. يمكن أن تشمل أساليب وطرق تقديم الخدمات الأخرى، استعمال البريد السريع لإرسال قطع الغيار التي يمكن للعميل استبدالها بنفسه مثل الماوس ولوحة المفاتيح، أو أي قطع أخرى مُصنفة من قبل HP على أنها يمكن للعميل إصلاحها بنفسه، أو استبدال المُنتج بأكمله. وسوف تحدد HP طريقة التسليم المناسبة واللائمة لتقديم دعم فعال "للعلماء" في الوقت المناسب والوفاء بالالتزام بمدّة طلب الإصلاح، إذا كان ذلك مطلوباً.

في حالة توفير أجزاء يمكن للعميل إصلاحها بنفسه لإعادة النظام إلى حالة التشغيل، فلن يتم تطبيق مستوى الخدمة في الموقع. في هذه الحالات، ستقوم HP بإرسال القطع الضرورية لتشغيل المنتج بالشحن السريع، والتي يمكن للعميل تركيبها بنفسه لإصلاح الخلل، إلى موقع العميل. لمزيد من التفاصيل حول الإجراءات وقطع الغيار التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه، يُرجى الرجوع إلى الموقع التالي: [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair)

لا ينطبق زمن الاستجابة بموقع العمل إذا تم تقديم الخدمة من خلال تشخيص المشكلة عن بُعد، أو الدعم الفني عن بُعد، أو أي أساليب أخرى لتقديم هذه الخدمات كما هو مُوضح أعلاه.

ويتم استثناء الأنشطة التالية من هذه الخدمة:

- النسخ الاحتياطي، والاسترداد ودعم نظام التشغيل، والبرامج الأخرى، والبيانات
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات، أو الاختبارات الإضافية المطلوبة من قبل العميل
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل الانصال البيئي أو التوافق
- دعم المشاكل المتعلقة بالشبكة
- الخدمات الإضافية المطلوبة من قبل العميل بسبب إخفاقه، أو عدم قدرته على تفعيل وإصلاح النظام، أو التعديل فيه أو تحديث البرنامج به حسب الخطوات، والإرشادات التي تقدمها له HP
- الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاق العميل في اتخاذ إجراء احترازي نصحت به شركة HP من قبل
- الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة للمعالجة أو الاستخدام غير السليم للمنتج
- الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة لمحاولات غير مصرح بها من قبل أفراد من شركة غير HP لتثبيت، أو إصلاح، أو صيانة، أو تعديل الأجهزة، أو البرامج

تعرف على المزيد من الموقع [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

★  
قيّم هذا المستند

المشاركة مع الزملاء  
@ | in | t | f

التسجيل للحصول على التحديثات  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها، والتي يُنص عليها، أو يتم توضيحها للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقاً للقوانين المحلية المعمول بها. ولا تتأثر مثل هذه الحقوق بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP، أو الضمان المحدود من HP المرفق.

© Copyright 2012, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. المعلومات الواردة بهذا المستند عرضة للتغيير دون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الخاصة بمنتجات وخدمات شركة HP على تلك المنصوص عليها في بيانات الضمان المرفق بملفات المنتجات والخدمات. ولا يوجد هنا ما يمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإفغال وردت في هذا المستند.

4AA6-5363ARE، سبتمبر 2022، النسخة 3

