

תמיכה באתר עבור מחשבים אישיים עם זיהוי בעיות תחזיתי והתראות

תגובה מהירה של מומחה, בכל מקום שתזדקקו לה

צמצמו הפרעות עם תמיכה שמשמשת בזיהוי בעיות תחזיתי המופעל על ידי AI, עם התראות, אוטומציה ותמיכה מרחוק של 24/7 כדי לפתור את רוב הבעיות. אם נדרש תיקון פיזי, מומחה HP נשלח למיקומו של העובד.²⁷

יתרונות השירות

- שמירה על פעולה ללא הפסקה של המחשבים בכל מקום שבו העבודה מתבצעת
- פתרון רוב הבעיות מרחוק עם 85% של פתרונות בקריאה ראשונה במהלך שעות העבודה הרגילות¹
- קבלת תמיכה נוחה באתר הלקוח ממומחים מוסמכים

עיקרי השירות

- נתוני חיזוי שמופעלים באמצעות בינה מלאכותית מזהים בעיות לפני שהן משפיעות על העבודה
- אוטומציה של פניות ל-IT מייעלת ומזרזת את התיקונים
- תמיכה פרואקטיבית באמצעות שירות מרחוק ובאתר
- חלקי חילוף וחומרים כלולים

תכונות השירות ומפרטי האספקה

שירות זה כולל זיהוי של בעיות במחשב, עם חיזוי המופעל על ידי בינה מלאכותית, והתראות יזומות המופעלות על ידי HP Workforce Experience platform. צוותי ה-IT יכולים לפקח על מצב התקינות של ההתקנים ולקבל התראות על התקנים שזקוקים להתייחסות, תיקון או עדכונים - והכול מלוח בקרה מאוחד ויחיד. (ראו להלן פרטים על איך צוות ה-IT יכול לבקש תמיכה מרחוק או באתר). לחלופין, משתמשי הקצה יכולים לקבל את ההתראות היזומות כהתראות מוקפצות בהתקנים שלהם, ומשם לשלוח פנייה בקלות, כדי להתחיל תהליך אוטומטי של תזמון תמיכה מרחוק ובאתר - היכן ומתי שנחו למשתמש הקצה.

בעיות בהתקן שנחזות ונפתרות עם שירות זה כוללות:

תיאור	תכונות
<ul style="list-style-type: none"> מלאי החומרה (כולל דגמי החומרה, הסוג, המספרים הסידוריים ומידע בסיסי לגבי האחריות) וההיסטוריה של רישום ההתקן תקינות החומרה: מזהה התקנים שאינם עומדים במדדי ביצועים נפרדים (כלומר, תקינות הסוללה, תקינות הדיסק, תקינות תרמית, עדכוני BIOS קריטיים נדרשים) חיזוי אבחונים ואירועים של כשלים: <ul style="list-style-type: none"> אחסון: התראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות בכונן הדיסק הקשיח (HDD) וכונן ה-Solid State Drive (SSD) סוללה: התראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות בסוללה מאוורר: אזהרות והתראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות מאוורר דירוג תרמי ותקינות הודעות לגבי עדכון ה-BIOS יופיעו בלוח הבקרה, כדי לזהות אילו התקנים אפשר לעדכן באופן פרואקטיבי. 	<ul style="list-style-type: none"> התראות תחזיתיות ויזומות
<ul style="list-style-type: none"> החלפת כונן דיסק קשיח החלפת סוללה החלפת מאוורר 	<ul style="list-style-type: none"> יצירת פניות אוטומטית

אבחון ותמיכה מרחוק	תמיכה של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע ³
תמיכה בחומרה באתר הלקוח	נציג מורשה של HP יגיע למיקומו של משתמש הקצה לצורך תמיכה.

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

משתמשי קצה יכולים לבקש תמיכה באמצעות ההתראות המוקפצות בהתקנים שלהם ולהשתמש בפניות האוטומטיות ל-IT, ומנהלי IT יכולים לבקש תמיכה באופן מקוון עבור ההתקנים שהם מנהלים. ליצירת קשר עם HP, הדרך הטובה ביותר היא לפתוח חשבון וליצור פנייה באופן מקוון בכתובת <https://support.hp.com/>. לאחר קבלת ואישור הפנייה שלכם, HP תתחיל לבודד, לאבחן, לתקן ולפתור את אירוע החומרה. לפני מתן סיוע באתר הלקוח, HP תבצע אבחון מרחוק באמצעות תמיכה אלקטרונית מרחוק כדי לגשת למוצרים נתמכים או להשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי לאפשר פתרון בעיה מרחוק.

אפשר לדווח על תקריות עם חומרה מכוסה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע לנציגים מומחים של HP דרך האתר (בקרו בכתובת <https://support.hp.com>), בחרו בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית) ובחרו Create a new case (צור פנייה חדשה)). הלקוחות יכולים לאחר מכן לנהל משם את הפניות שלהם. בתוך חלונות שירות הלקוחות, הלקוחות יכולים ליצור קשר עם HP בטלפון או בצ'אט עבור כל פנייה שנפתחה. לחלופין, הלקוחות יכולים להתקשר למרכז תמיכת הלקוחות של HP בין 8:00 ל-17:00, זמן מקומי, בימי שני עד שישי, פרט לחופשות של HP. תיתכן תמיכה טלפונית מורחבת.³ ללקוחות שפונים ל-HP ישירות בטלפון או בצ'אט יגיעו לסוכנים רגילים, שיתחילו באיסוף הפרטים הנדרשים כדי לזהות את הלקוחות ולאמת את זכאותם לשירות. אפשרות חלופית זו יכולה לגזול זמן רב יותר ולדרוש מאמץ גדול יותר מהלקוחות לעומת האפשרות המומלצת: התחלת כל חוויות התמיכה דרך האינטרנט. HP תאשר את קבלת בקשת השירות על ידי רישום הפנייה, הקצאת מזהה פנייה ומסירת אותו מזהה פנייה ללקוח. HP שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים. חלון זמן הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק.³

גישה למידע ולשירותי תמיכה אלקטרוניים

כחלק משירות זה, HP מעניקה גישה לכלים אלקטרוניים ומבוססי אינטרנט מסוימים הזמינים באופן מסחרי. יש לכם גישה אל:

- לרשות המשתמשים הרשומים עומדות יכולות מסוימות, כגון הרשמה להודעות שירות פרואקטיביות הקשורות לחומרה והשתתפות בפורומי תמיכה לפתרון בעיות ולשיתוף שיטות עבודה מומלצות עם משתמשים רשומים אחרים.
- חיפושים מורחבים מבוססי-אינטרנט אחר מסמכי תמיכה טכנית זכאים, כדי לאפשר פתרון בעיות מהיר יותר.
- כלים קנייניים מסוימים של HP לאבחון שירותים עם גישה באמצעות סיסמה.
- כלי מבוסס אינטרנט (בקרו בכתובת <https://support.hp.com> ובחרו בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית)) לשליחת שאלות ישירות ל-HP. כלי זה מסייע בפתרון בעיות במהירות בתהליך זיהוי מקדים המנתב את בקשת התמיכה או השירות למשאב המוסמך לענות על השאלה. הוא גם מאפשר להציג את המצב של כל בקשת תמיכה או שירות שנשלחה לצורך בדיקה, ולקיים אינטראקציות נוספות.
- מאגרי ידע באירוח של HP ושל גורמי צד שלישי עבור מוצרי צד שלישי מסוימים, שבהם תוכלו לחפש ולקבל מידע על מוצרים, למצוא תשובות לשאלות תמיכה ולהשתתף בפורומי תמיכה. ייתכן ששירות זה יהיה כרוך בהגבלות גישה של הצד השלישי.

תמיכה בחומרה באתר הלקוח

באירועי חומרה שלא ניתנים לפתרון מרחוק, יספק נציג מוסמך של HP תמיכה טכנית באתר הלקוח עבור חומרה הכלולה במסגרת הכיסוי, כדי להחזיר אותה למצב פעולה, כולל לצורך שיפורים הנדסיים זמינים ומומלצים. ייתכן ש-HP תבחר להחליף מוצרים מסוימים במקום לתקן אותם. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או מקבילים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. המוצרים שהוחלפו הפוכים לרכוש HP. אם ברצונכם לשמור, למחוק או להשמיד בדרך אחרת חלקים שהוחלפו, תחייבו ותידרשו לשלם את מחיר המחירון בגין החלק החלופי.

עדכוני קושחה של HP זמינים ללקוחות עם הסכם פעיל המעניק להם גישה לעדכונים אלה. כחלק משירות זה, זכותכם להוריד, להתקין ולהשתמש בעדכוני קושחה עבור מוצרים הנכללים במסגרת הכיסוי, בכפוף להגבלות הרישיון בתנאי המכירה הסטנדרטיים הנוכחיים של HP. HP רשאית לספק, להתקין או לסייע בהתקנת עדכוני קושחה בשילוב עם תמיכת החומרה באתר הלקוח אם יש בידיכם רישיון תקף לשימוש בעדכוני התוכנה הרלוונטיים.

עם הגעתו, יספק נציג HP שירות באתר הלקוח עד שהמוצרים יתוקנו. ייתכן שהעבודה תושעה באופן זמני אם נדרשים חלקים או משאבים נוספים, אך היא תתחדש ברגע שהם יהיו זמינים.

- תיקון לפי כשל: בזמן מתן תמיכה טכנית באתר הלקוח, HP עשויה להתקין שיפורים הנדסיים זמינים ועדכוני קושחה שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח עבור מוצרי חומרה מכוסים, כאשר אלה נדרשים להחזרת המוצר המכוסה למצב פעולה או כדי לשמור על יכולת התמיכה של HP.
- תיקון לפי בקשה: לבקשתכם, HP עשויה להתקין עדכוני קושחה קריטיים שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח ושמומלצים על ידי חטיבת המוצרים של HP להתקנה מיידית במוצרי חומרה מכוסים.

עליכם להחזיק ברישיונות המתאימים עבור כל קושחה בסיסית שמכוסה במסגרת שירותים אלה. HP עשויה לדרוש את ניתוח רמת השירות של מוצרים מכוסים. במקרה כזה, נציג מורשה של HP ייצור איתך קשר, כדי לתאם את ביצוע הניתוח של רמת השירות. במסגרת ניתוח זה, HP תאסוף מידע נחוץ על תצורת המערכת, שיאפשר למהנדסי הפתרונות של HP לבחון ולפתור בעיות חומרה אפשריות בעתיד ולהשלים את התיקונים במהירות וביעילות הגבוהות ביותר. ניתוח של רמת השירות יבוצע באמצעות גישה מרחוק למערכת, כלים מרוחקים או בטלפון, לפי שיקול דעתה הבלעדי של HP.

זמן תגובה באתר הלקוח

באירועים של תמיכה בחומרה שלא ניתן לפתור מרחוק, HP תעשה מאמץ סביר מבחינה מסחרית לתת מענה באתר הלקוח במסגרת זמן התגובה הרלוונטי באתר הלקוח (כלומר, ביום הכיסוי השלישי, ביום הכיסוי הבא, או בתוך ארבע שעות). זמן התגובה באתר הלקוח מתחיל כשהפנייה הראשונית מתקבלת ומאשרת על ידי HP, ומסתיים כשהנציג המורשה של HP מגיע למיקום שלכם, או כש-HP קובעת שהאירוע המדווח אינו מחייב התערבות במקום. זמני התגובה נמדדים אך ורק במהלך חלון הכיסוי ועשויים להימשך ליום שלמחרת עם חלון כיסוי.

רמות השירות

חלק מרמות השירות אינן זמינות לכל המוצרים. רמת השירות תצוין במסמכים שלכם. פנו למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות וכיסוי השירות.

רמת השירות	תיאור
זמן תגובה	HP תאשר שהפנייה שלכם התקבלה ביום העבודה הבא (באמצעות טלפון, צ'אט ו/או דוא"ל).
תמיכה באתר	נציג מורשה של HP יבקר במיקומו של הלקוח בתוך חלון הכיסוי הייעודי כדי להתחיל בשירותי תיקון החומרה, לאחר קבלת השיחה ואישורה. מצב זה יתקיים לאחר ניסיון פתרון בעיות מרחוק. אם HP לא תצליח לפתור את הבעיה מרחוק, השירות יסופק בתנאי שחלקי החילוף הדרושים זמניים וזמינות הלקוח אושרה.
זמן תיקון	זמן התיקון נמדד מיום תחילת פתרון הבעיה ועד ליום השלמת התיקון. זמן האספקה המשוער הוא 2-4 ימי עסקים על בסיס שילוב של תיקון עצמי מרחוק (CSR) ו/או משלוח לאתר הלקוח. הערה: זמן התיקון נמדד במהלך חלון הכיסוי בלבד ועשוי להימשך עד ליום שלמחרת בתוך חלון הכיסוי. הוא אינו כולל עיכובים בשל אי-זמינות של חלקי חילוף, זמינות הלקוח ו/או עיכובים, ועשוי להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי.

ניהול הסלמה

HP הגדירה הליכי הסלמה רשמיים כדי להקל על פתרון אירועים מורכבים. הנהלת HP המקומית מתאמת את קידום האירועים, ומגייסת את כישורי המשאבים המתאימים של HP ו/או של גורמי צד שלישי נבחרים כדי לסייע בפתרון בעיות.

השלמת העבודה

התיקונים נחשבים ככאלה שהושלמו לאחר ש-HP מאמתת שתקלת החומרה תוקנה או שהחומרה הוחלפה. HP אינה אחראית לנתונים שאבדו; האחריות ליישום הליכי גיבוי מתאימים מוטלת עליך. אימות על ידי HP יכול להתבצע על ידי השלמת בדיקה עצמית בעת הפעלה, אבחון עצמאי, או אימות חזותי של פעולה תקינה. על פי שיקול דעתה הבלעדי, HP תקבע את רמת הבדיקה הדרושה כדי לוודא שהחומרה תוקנה. על פי שיקול דעתה הבלעדי, HP רשאית להחליף את המוצר באופן קבוע כדי לעמוד בהתחייבות לזמן התיקון. השלמת העבודה עשויה לחייב תיקון של ההתקן מחוץ לאתר הלקוח, אם לא ניתן לאבחן ולתקן אותו באתר. HP היא שקובעת אם נחוץ תיקון מחוץ לאתר, לפי שיקול דעתה.

כיסוי

השירות מספק כיסוי למחשבי HP זכאים, כולל רכיבים פנימיים שנתמכים או מסופקים על-ידי HP כמו הזיכרון. הדבר כולל כיסוי לאביזרים ממותגים של HP ונכללו באריזה המקורית של המחשב, כגון עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית או מתאם מתח AC, אך לא כולל צגים חיצוניים של HP. התקני All-in-One כוללים את הצג, שאינו נחשב לצג חיצוני נפרד. עם זאת, צג שני המחובר להתקן All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack.

אם רכשתם את חבילת HP Peripheral Care Pack, השירותים ההיקפיים מכסים את יחידת הבסיס של שירות זה וכן 6 פריטי ציוד היקפי נתמכים על-ידי HP המחוברים ליחידת הבסיס, כולל 2 מסכים חיצוניים לכל היותר, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית ואוזניות של HP כדוגמה. כדי ליהנות מהכיסוי של Peripheral Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במועד רכישת מחשב הבסיס.

פריטים מתכלים, לרבות בין השאר מדיה נשלפת, סוללות להחלפה על ידי הלקוח, עטים לטאבלט וציוד מתכלה אחר, וכן התקנים בתחזוקת המשתמשים והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים בשירות זה. בעיות סוללה (למעט קיבולת הטעינה המופחתת כתוצאה משימוש רגיל בסוללה) במחשבים ניידים מסחריים של HP מכוסות במהלך תקופת האחריות של חומרת HP או עד שלוש שנים, אם החומרה כוללת חבילת Care Pack רשומה. ניתן לרכוש כיסוי סוללה נוסף, לרבות סוללה חלופית עבור קיבולת טעינה מופחתת, באמצעות חבילת טיפול ייעודית להחלפת סוללה (Battery Replacement Care Pack).

ייתכן שיהיה צורך במסלול שדרוג בחלקי חילוף וברכיבים שייצורם הופסק. HP תהיה בקשר כדי להמליץ על רכיבים חלופיים. לחלק מהרכיבים לא יהיו רכיבים חלופיים זמינים בכל המדינות, בשל יכולות התמיכה המקומיות.

מוצרי Poly אינם מכוסים בחבילות HP Peripheral Care Pack, אלא נתמכים על ידי הסכמי התמיכה של Poly בלבד.

תחומי אחריות הלקוח

הלקוחות אחראים להפעלת השירות בהתקנים כמתואר להלן:

<p>Gen11 (כולל חלק מהתקני Gen10) והתקנים מדור עתידי שהושקו אחרי 2024</p>	<p>HP Services Scan (HPSS) מותקן מראש על תמונת ההתקנה הסטנדרטית של HP החל מהתקני 2024. HPSS בודק את הזכאות לשירות בהתקן, ואם קיימת זכאות, מוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה. לתמונת התקנה מותאמות אישית/מוכנות לחברה, ההתקנים יקבלו את HPSS דרך התהליך של Windows Update. מחשבי HP Chromebook עם ChromeOS והמערכות של HP לנקודות מכירה קמעונאיות (RPOS) זקוקים ללוח בקרה כדי להציג את ההתראות היזומות וליצור קריאות לשירות. לא תהיה אפשרות לשלוח התראות למשתמש הקצה מהתקנים אלה. כדי להשתמש בלוח בקרה כזה עם מחשבי HP Chromebook, יש צורך בשילוב חד-פעמי של מסוף הניהול של Google עם לוח הבקרה. לקבלת פרטים על שילוב זה, ראו מדריך עזר. כדי להפעיל את השירות בנקודות RPOS, יש להקצות מחשב נייד או התקן שולחני נפרד של HP כדי לארח את לוח הבקרה כדי להפעיל את השירות בנקודות מכירה, ראו מדריך עזר ל-RPOS.</p>
Gen10	<p>התקנים אלה יקבלו הורדה של HP Services Scan (HPSS) באמצעות התהליך של Windows Update. HPSS בודק את הזכאות לשירות בהתקן, ואם קיימת זכאות, מוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה.</p>
Gen9	<p>התקנים אלה יקבלו הורדה של HP Services Scan (HPSS) באמצעות התהליך של Windows Update. כדי ש-HPSS יבדוק מעת לעת זכויות לשירות בהתקן ויוריד תוכנה אוטומטית כדי לאפשר את השירות, ההתקן מחייב הסכמה של משתמש הקצה. הסכמה זו ניתנת דרך מסך ההסכמה שמופיע בתהליך ה-OOBE. לאחר מתן ההסכמה, HPSS יבדוק את הזכאות לשירות בהתקן, ואם קיימת זכאות, יוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה.</p>

HP שומרת לעצמה את הזכות לבטל את חוזה השירות אם לא בוצעו הצעות ביקורת קריטיות או אם הביקורת לא בוצעה במסגרת הזמן שצוינה, אלא אם כן העיכוב נגרם על ידי HP.

במקרים שהלקוח לא יפעל בהתאם לאחריות הלקוח כמפורט להלן, HP או ספק שירות מורשה של HP לא יהיו מחויבים לספק את השירותים שצוינו. הלקוח או נציג מורשה של HP, מחויבים לרשום את החומרה המיועדת לתמיכה תוך עשרה ימים מרגע רכישת השירות, בהתאם להוראות הרישום הכלולות ב-Care Pack או במסמך הדוא"ל המסופק על ידי HP, או לכל הוראה אחרת של HP. יש לפעול בהתאם לשלבים במדריך ההצטרפות כדי להבטיח שההתקנים מנטרים בעיות פוטנציאליות.

מחשבי הלקוחות חייבים להיות מבוססים על Windows 10 1703 ואילך, במהדורות Pro, Enterprise או Education בלבד; מהדורות Windows 10 Home אינן נתמכות על ידי שירות זה.

לפי בקשה, הלקוחות יתבקשו לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרחוק של HP. הלקוחות מתחייבים:

- למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרחוק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
- להפעיל בדיקות עצמיות ולהתקין ולהפעיל כלי אבחון ותוכנות אבחון אחרות. HP עשויה לדרוש מהלקוח לצרף למוצר הפגום תדפיס תוצאות של כל בדיקה עצמית שנערכה לו בעבר.
- לבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לסייע ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP.

באחריותו של הלקוח להסיר את כל הנתונים האישיים ו/או הסודיים מהמוצר הפגום לפני תחילת התיקון או ההחלפה; HP אינה אחראית לנתונים המאוחסנים במוצר שהוחזר.

דרישות הגישה וההצטרפות לפלטפורמת Workforce Experience הן כדלקמן:

- שימוש עקבי (persistence) בהתקנים שבהם שירות זה הופעל על ידי היצרן.
- קבלת התנאים וההתניות להתקנת לקוח תוכנה בהתקנים שלכם.
- הרשמה אוטומטית או ידנית של התקנים לפי ההוראות המסופקות על ידי HP.
- שליחת בקשה להוספה או הסרה של התקנים מנוהלים ומשתמשים.
- בדיקת עמידה בדרישות הרישוי ליישומי תוכנה.
- פתרון בעיות תמיכה נפוצות של משתמשי קצה לפני קידום לתמיכה של HP.
- ביטול עדכוני מערכת הפעלה במקרה של כשל.
- מתן אישור לשותפים לגשת או לנהל את החשבון, אם רלוונטי.

בהתקנים המנוהלים על ידי HP יותקן לקוח תוכנה למטרות איסוף מידע הקשור להתקן. קבצים ותוכן לא יילכדו. פרטי המספר הסידורי של ההתקן ייקלטו כדי לזהות את ההתקן במערכות הפנימיות של HP וכדי לסייע בתיקון בעיות. שירות זה לא אוסף את סוגי הנתונים הבאים:

- מידע דמוגרפי (למעט המדינה או העדפות שפה)
 - פרטי חשבון בנק, מספרי כרטיסי אשראי או חיוב, רשומות אשראי או נתוני תשלום
 - נתוני מדיה חברתית או גלישה באינטרנט
 - מזהה שהונפק על ידי הממשלה, כגון ביטוח לאומי, מספר ביטחון סוציאלי או מזהה ממשלתי
 - מידע בריאותי
 - נתונים רגישים כגון מוצא אתני, אמונות פוליטיות, חברות באיגוד מקצועי, נתוני בריאות, נטייה מינית או נתונים גנטיים. הנתונים שנאספו יאוחסנו במאגר ענן מאובטח.
- הנתונים שנאספו יאוחסנו במאגר ענן מאובטח. הלקוח מסכים ש-HP תאסוף מידע זה במסגרת השירות. אם הלקוח לא מוכן לספק מידע זה ל-HP, אי אפשר לספק את השירות כמתוכנן.

מגבלות השירותים

על פי שיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרחוק, שירותים שיסופקו מחוץ לאתר, באתר הלקוח ושיטות אחרות לאספקת השירות. שיטות אחרות למתן שירות עשויות לכלול מסירה באמצעות שליח של חלקים הניתנים להחלפה על-ידי הלקוח. HP מייצרת את מוצריה כך שיהיו ניתנים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR). חלקים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR) הם מרכיב מרכזי בתנאי האחריות של HP. הדבר מאפשר ל-HP לשלוח חלקי חילוף ללקוח, כגון מקלדת, עכבר או חלקים אחרים המסווגים כחלקי CSR, ישירות אליכם לאחר אישור התקלה. חובת CSR היא חלק מהאחריות הסטנדרטית המשויכת למוצרים מסוימים. תיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR) הוא אופציונלי עבור לקוחות בעלי חבילת HP Care Pack או הסכם תמיכה חוזי במקרים שבהם התיקון דורש חלקים פנימיים. האפשרות האופציונלית מאפשרת ללקוח לבחור בין ביצוע תיקון עצמי (CSR) לבין בקשה שאנשי השירות של HP יבצעו את ההחלפה ללא תשלום נוסף במהלך תקופת הכיסוי של שירות המוצר.

החרגות

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים
- בדיקה תפעולית של אפליקציות או בדיקות נוספות שביקשתם או שנדרשות לכם
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות
- תמיכה בבעיות הקשורות לרשת
- שירותים הנדרשים עקב כשל בשילוב של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי שסופק על ידי HP
- שירותים הנדרשים עקב אי-נקיטת פעולות מניעה שהומלצו בעבר על ידי HP

- שירותים שנדרשים עקב טיפול או שימוש לא תקין במוצר
- שירותים הנדרשים עקב ניסיונות בלתי מורשים להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה
- שירותים שניתנים על ידי ספקי שירות לא מורשים או לא מוסמכים

תוחלת חיים נתמכת מרבית/שימוש מרבי

חלקים ורכיבים שהגיעו לתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או לשימוש המרבי כפי שנקבעו במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר או בגיליון הנתונים הטכניים של המוצר לא יסופקו, יתוקנו או יוחלפו כחלק משירות זה.

תכונות תוספת אפשריות לכיסוי נוסף

השלימו את התמיכה עם אפשרויות מותאמות אישית שיאפשרו את עבודת הצוות בכל מקום

הגנה מפני נזק מקרי

קבלו תיקון או החלפה של התקנים בעקבות נזק בלתי צפוי כתוצאה מאירועים כמו נפילות, נזילות ונחשולי מתח שהתרחשו במהלך שימוש רגיל במחשב עם ההגנה האופציונלית מפני נזק מקרי.^{3,4} פרטים נוספים והחרגות לגבי מאפיין השירות 'הגנה מפני נזק מקרי' מפורטים בגיליון הנתונים [הגנה מפני נזק מקרי](#).

החלפת סוללה

שירות החלפת הסוללות של HP^{3,4} מציע שתי שיטות נוחות להחלפת סוללות תקולות: החלפה באתר ומחוץ לאתר. בכל אפשרות, סוללה חלופית אחת תסופק אם בסוללה שנרכשה במקור יש תקלה שנובעת מפגמים בחומרים או בביצוע או שהסוללה בעלת קיבולת טעינה של פחות מ-50%. פרטים נוספים וחרגינים הנוגעים לשירות החלפת הסוללות של HP מפורטים במסמך [גיליון נתונים להחלפת סוללה](#).

שמירת מדיה פגומה

הוסיפו 'שמירת מדיה פגומה' כדי לאפשר לחברה שלכם לשמור על השליטה בכוננים קשיחים פגומים. זה יסייע להפחית את הסיכון לדליפת מידע רגיש.^{3,4,5} אפשרות זו תסייע לכם לשמור על כונני דיסק קשיח או רכיבי SSD/כונני הבזק פגומים שאינכם מעוניינים להשליך בגלל נתונים רגישים שהם עשויים להכיל. כל הכוננים המתאימים במערכת מכוסה חייבים להיות חלק משירות שמירת המדיה הפגומה. פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות 'שמירת מדיה פגומה' מופיעים בגיליון הנתונים של [שמירת מדיה פגומה](#).

תמיכה בנסיעות

ספקו תמיכה בהתקנים ב-90 מדינות ויותר ברחבי העולם כאשר עובדים נמצאים בנסיעות לצורכי עסקים.^{3,4} פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות התמיכה בנסיעות מופיעים בגיליון הנתונים של [תמיכה בנסיעות](#).

אבחון ותיקון מחוץ לרשת

צמצמו את התסכול של עובדים ואנשי IT באמצעות אבחון ותיקון מתקדמים מרחוק לבעיות מחשב שבאופן מסורתי חייבו את העברת ההתקן לצוות ה-IT. השימוש בטכנולוגיה שמחוץ לרשת מאפשר ל-HP לעבוד עם מעבד נפרד ובלתי תלוי מחוץ לרשת המספק גישה עמוקה לקושחה של המחשב האישי, גם אם מערכת ההפעלה מושבתת והמחשב לא מצליח לאתחל.⁸ פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות זה מפורטים במסמך [גיליון נתונים לאבחון ותיקון מחוץ לרשת](#).

הוסיפו כיסוי לעד 6 אביזרים נתמכים על-ידי HP המחברים למחשב שלכם, המבטיח תמיכה מלאה בכלי הפרודוקטיביות שלכם.^{4,7} אם רכשתם את חבילת HP Peripheral Care Pack, היא מכסה את יחידת המחשב ועד שישה פריטי ציוד היקפי המחברים למחשב, לרבות שני מסכים חיצוניים לכל היותר, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית ואוזניות של HP. לשם כך יש לרכוש כל ציוד היקפי במקביל לרכישת מחשב. מוצרי Poly אינם מכוסים בחבילות HP Peripheral Care Pack. מוצרי Poly נתמכים על ידי הסכמי התמיכה של Poly בלבד.

כפוף לתנאים והתניות

עינו בסעיף תנאים וההתניות המלאים של Care Pack.

לקבלת מידע נוסף

פנו אל כל אחד ממשדרי המכירות או המשווקים שלנו ברחבי העולם או בקרו בכתובת <https://hp.com/support-services>



1. מבוסס על נתוני תמיכת הלקוחות של HP ברחבי העולם בין 1/2022 ל-10/2022. רמות השירות זמני התגובה עשויים להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם.
2. ההיצע המעודכן של שירותי תמיכת החומרה זמין למחשבים מסחריים נבחרים של HP (מחשבים שולחניים, מחשבים ניידים, תחנות עבודה, תחנות עבודה ניידות, מחשבי Chromebook ונקודות מכירה). שירותי תמיכת החומרה זמניים במועד רכישת ההתקן. ייתכן שרמות השירות זמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאילוצים. לקבלת פרטים, אפשר לבקר בכתובת www.hp.com/go/cpc.
3. ייתכן שרמות השירות זמני התגובה ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי.
4. נמכר בנפרד או כאפשרות נוספת. יש לרכוש הגנה מפני נזק מקרי בעת רכישת ההתקן. יש לרכוש חבילות אחרות של Care Pack תוך 30 יום ממועד רכישת ההתקן.
5. אם נרכש שירות שמירת מדיה פגומה, כוננים קשיחים שהוחלפו יישמרו על-ידי הלקוח.
6. השירות זמין למחשבים שולחניים מסחריים, תחנות עבודה, תחנות עבודה ניידות ומחשבים ניידים נבחרים.
7. תמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר עם זיהוי בעיות תחזיתי והתראות למחשבים אישיים בלבד) ותמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר הלקוח עם זיהוי בעיות תחזיתי, התראות וגישה מועדפת, למחשבים אישיים בלבד) מחייבות את סוכן HP Insights עבור Windows, Mac ו-Android לצורך תובנות חיזוי, אשר זמין להורדה בכתובת <https://workforceexperience.hp.com/software>. הסוכן אוסף טלמטריה וניתוח נתונים לגבי מכשירים ויישומים המשתלבים בפלטפורמת Workforce Experience, ואינו נמכר כשירות עצמאי. נדרשת גישה לאינטרנט. HP מציינת לתקנות הפרטיות המחמירות של ה-GDPR והפלטפורמה מצוידת באישורי ISO27001, ISO27701, ISO27017 ו-SOC2 Type2 לאבטחת מידע.
8. אאבחון ותיוון מחוץ לרשת זמניים בצפון אמריקה (ארצות הברית וקנדה), ובאיחוד האירופי כ-HP Care Pack עבור פלטפורמות מסחריות נבחרות של HP שבהן מופעלים Intel® vPro® ו-Intel® AMT. ואשר זכאיות לתמיכת HP Essential (תמיכה באתר הלקוח עם תובנות אופציונליות לגבי תקינות ההתקנים, למחשבים אישיים בלבד). תמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר עם זיהוי בעיות תחזיתי והתראות למחשבים אישיים בלבד) או תמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר הלקוח עם זיהוי בעיות תחזיתי, התראות וגישה מועדפת, למחשבים אישיים בלבד). ייתכן שרמות השירות זמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאילוצים. לקבלת פרטים, אפשר לבקר בכתובת www.hp.com/go/cpc.

שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מוסברים ללקוח במועד הרכישה. ללקוח עשויות להיות זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. זכויות אלה אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותכם.