

الدعم في موقع العمل لأجهزة الكمبيوتر الشخصية مع الاكتشاف التنبؤي للمشكلات والتنبيهات

استجابة سريعة من الخبراء، أينما كنت في حاجة إليها

يمكن من الحد من الانقطاعات باستخدام الدعم الذي يستخدم الاكتشاف التنبؤي للمشكلات والتنبيهات والأتمتة بالذكاء الاصطناعي، والدعم عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لحل معظم المشكلات. في حالة الاحتياج إلى إصلاح فعلي، يتم إرسال أحد خبراء HP إلى موقع الموظف.⁷⁹²

فوائد الخدمة

- المحافظة على تشغيل وكفاءة أجهزة الكمبيوتر أينما كان العمل
- معالجة معظم المشكلات عن بُعد من خلال حلول تنجح من أول مرة بنسبة 85% خلال ساعات العمل الأساسية¹
- الحصول على الدعم المريح بموقع العمل على يد خبراء مؤهلين

أبرز ميزات الخدمة

- تحديد الرؤى التنبؤية المدعومة بالذكاء الاصطناعي للمشكلات قبل أن تؤثر على العمل
- تعمل أتمتة طلبات دعم تكنولوجيا المعلومات على تبسيط الإصلاحات وتسريعها
- الدعم الاستباقي من خلال الخدمة عن بُعد وفي الموقع
- الخدمة تشمل قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة

مميزات الخدمة ومواصفات التسليم

تتضمن هذه الخدمة الكشف التنبؤي المدعوم بالذكاء الاصطناعي لمشكلات الكمبيوتر الشخصي والتنبيهات الاستباقية، التي تعمل بمنصة [HP Workforce Experience](#). يمكن لفرق تكنولوجيا المعلومات مراقبة حالة كفاءة الأجهزة وتلقي تنبيهات حول الأجهزة التي تحتاج إلى عناية أو إصلاح أو تحديثات، كل ذلك من لوحة معلومات موحدة ومتكاملة. (يرجى الاطلاع على المزيد أدناه للحصول على تفاصيل حول كيفية طلب قسم تكنولوجيا المعلومات للدعم عن بُعد أو في الموقع). وبدلاً من ذلك، يمكن للمستخدمين النهائيين تلقي التنبيهات الاستباقية كإشعارات مبنية على أجهزتهم يمكنهم من خلالها إرسال طلب دعم بسهولة، مما يتيح إجراء عملية آلية لجدولة الدعم عن بُعد والدعم في الموقع - في أي مكان ووقت يناسبان المستخدم النهائي.

تشمل مشكلات الجهاز المتوقعة والتي يتم حلها بواسطة هذه الخدمة ما يلي:

الميزات	الوصف
التنبيهات التنبؤية والاستباقية	<ul style="list-style-type: none"> مخزون الأجهزة (بما في ذلك طرز الأجهزة ونوعها والأرقام التسلسلية ومعلومات الضمان الأساسية) والبيانات التاريخية لتسجيل الجهاز سلامة الأجهزة: تحديد الأجهزة التي تخفق في تلبية مقاييس الأداء الفردية (على سبيل المثال، عمر البطارية وصلاحية القرص والحرارة والتحديثات الهامة لنظام BIOS) التشخيصات والحوادث التنبؤية بالإخفاق: <ul style="list-style-type: none"> وحدة التخزين: تنبيهات تنبؤية بخصوص الأعطال الجسيمة بسبب مشكلات في محركات الأقراص الثابتة (HDD) ووحدات التخزين (SSD) البطارية: تنبيهات تنبؤية بخصوص الأعطال الجسيمة بسبب مشكلات في البطارية المروحة: تحذيرات تنبؤية وتنبيهات بخصوص الأعطال الجسيمة بسبب مشكلات في المروحة

<ul style="list-style-type: none"> التصنيف الحراري والسلامة سيتم توفير إشعارات تحديث BIOS على لوحة المعلومات لتحديد الأجهزة التي يمكن تحديثها بشكل استباقي 	
<ul style="list-style-type: none"> إصدار طلبات الدعم تلقائياً استبدال محرك الأقراص الثابت استبدال البطارية استبدال المروحة 	
التشخيص والدعم عن بُعد	الدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ³
دعم الأجهزة بموقع العمل	سيتم إرسال الممثل المعتمد من قبل HP إلى موقع المستخدم النهائي للحصول على الدعم.

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بُعد

بالرغم من أنه يمكن للمستخدمين النهائيين طلب الدعم عبر التنبيهات المنبثقة على أجهزتهم واستخدام إجراءات طلبات الدعم التلقائية لتكنولوجيا المعلومات، فيمكن لمسؤولي تكنولوجيا المعلومات طلب الدعم عبر الإنترنت للأجهزة التي يديرونها. للاتصال بشركة HP، فإن أفضل طريقة هي إعداد حساب ثم إنشاء حالة رقمياً على الموقع الإلكتروني <https://support.hp.com/>. وبعد تلقي الحالة وتأكيد استلامها، ستبدأ شركة HP في عزل مشكلات مكونات الجهاز واستكشاف المشكلات وإصلاحها وحلها. وقبل مساعدتك في موقع العمل، ستقوم HP بإجراء عمليات تشخيص عن بُعد باستخدام الدعم الإلكتروني عن بُعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، أو تستخدم وسائل أخرى مُتوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد.

يمكن الإبلاغ عن الأحداث المتعلقة بالأجهزة التي يغطيها العقد على مدار الساعة وطوال الأسبوع إلى وكلاء HP المتخصصين عبر موقع الويب (قم بزيارة <https://support.hp.com>، واختر علامة التبويب "دعم الأعمال" وحدد "إنشاء حالة جديدة"). يمكن للعملاء لاحقاً إدارة الحالات من هناك. أثناء فترات عمل خدمة العملاء، يمكن للعملاء حينئذ الاتصال بشركة HP عبر الهاتف أو الدردشة حول أي حالة تم إنشاؤها. أو يمكن للعملاء الاتصال بمركز دعم العملاء من HP في الفترة من 8:00 صباحاً وحتى 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين وحتى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية لدى HP. قد يتوفر الدعم الممتد من خلال الهاتف³ وسيتمكن العملاء الذين يتصلون بشركة HP مباشرة عبر الهاتف أو الدردشة من الوصول إلى ممثلي الخدمة العاديين الذين سيبدأون بجمع العناصر الإدارية المطلوبة لتحديد بيانات العملاء والتأكد من استحقاقهم للخدمة. قد يستغرق هذا المسار البديل وقتاً أطول ويتطلب جهداً أكبر من العميل بدلاً من بدء جميع إجراءات الدعم من الويب، وهو أمر يوصى به. ستُقر HP باستلام إشعار طلب الخدمة؛ عن طريق تسجيل بيانات الحالة، وتحديد رقم مرجعي للحالة، ومن ثم مشاركة هذا الرقم معك. وتحفظ شركة HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الأحداث والأعطال المُبلّغ عنها. يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تُقدّم فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد³.

الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني

- كجزء من هذه الخدمة، توفر HP إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجارياً. ستتمكن من الوصول إلى:
- إمكانات معينة يتم توفيرها للمستخدمين المسجلين، مثل الاشتراك في إشعارات الخدمة الاستباقية المتعلقة بالأجهزة، والمشاركة في منتديات الدعم لحل المشكلات ومشاركة أفضل الممارسات مع المستخدمين المسجلين الآخرين.
 - توسيع عمليات البحث المستندة إلى الويب لمستندات الدعم الفني المعينة لتسهيل حل المشكلات بشكل أسرع.
 - بعض أدوات التشخيص لخدمات مملوكة لشركة HP محمية بكلمة مرور.
 - أداة تستند إلى الويب (تفضل بزيارة <https://support.hp.com> واختر علامة التبويب "دعم الأعمال") لإرسال الأسئلة مباشرة إلى HP. تساعد هذه الأداة في حل المشكلات بسرعة من خلال عملية التأهيل المسبق التي توجه طلب الدعم أو الخدمة إلى المتخصص المؤهل للإجابة عن السؤال؛ كما تسمح بعرض حالة كل طلب دعم أو خدمة يتم إرساله والتفاعل معه بشكل أكبر.
 - قواعد البيانات المعرفية المستضافة لدى HP والجهات الخارجية، حيث يمكنك البحث فيها عن معلومات المنتجات والحصول عليها، والعثور على إجابات عن أسئلة الدعم، والمشاركة في منتديات الدعم. وقد تكون هذه الخدمة محدودة بقيود وصول من جهة خارجية.

دعم الأجهزة بموقع العمل

بالنسبة لأحداث الأجهزة التي لا يمكن حلها عن بُعد، سيقدم مندوب معتمد الدعم الفني في الموقع للأجهزة المشمولة بهدف إعادتها إلى حالة التشغيل، بما في ذلك تلك الخاصة بتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. وبناءً على ذلك، يجوز لشركة HP استبدال منتجات معينة بدلاً من إصلاحها، علماً بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة في أدائها. وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP. أما إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فائورة بها وسيطلب منك دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة.

تتوفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لانفاقية سارية تمنحهم حق الوصول إلى هذه التحديثات. وكجزء من هذه الخدمة، يحق لك تنزيل تحديثات البرامج الثابتة وتثبيتها واستخدامها مع المنتجات التي تغطيها هذه الخدمة مع الالتزام بجميع قيود الترخيص في شروط مبيعات HP القياسية الحالية. وقد توفر HP أو تثبت أو تساعد في تثبيت تحديثات البرامج الثابتة إلى جانب دعم الأجهزة بموقع العمل إذا كان لديك ترخيص صحيح لاستخدام تحديثات البرامج ذات الصلة.

سيقوم مندوب HP بعد الوصول بتقديم الخدمة في الموقع حتى يتم إصلاح المنتجات. وقد يتم تعليق العمل مؤقتاً إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها.

- الإصلاح عند حدوث عطل: أثناء تقديم الدعم الفني بموقع العمل، يجوز لشركة HP تثبيت ما هو متاح من تحسينات هندسية وتحديثات للبرامج الثابتة لا يمكن للعملاء تثبيتها بأنفسهم، وذلك على الأجهزة التي تغطيها الخدمة، حيث تكون ضرورة لإرجاع المنتج الذي تغطيه الخدمة إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على ميزة تقديم الدعم من قبل HP.
- الإصلاح عند الطلب: بناءً على طلبك، يجوز لشركة HP تثبيت تحديثات البرامج الثابتة المهمة التي لا يمكن تثبيتها بواسطة العميل والتي يوصى بها قسم منتجات HP بتثبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.

يتعين عليك الحصول على تراخيص مناسبة لأي برنامج ثابت أساسي ستتم تغطيته بموجب هذه الخدمات. ويجوز لشركة HP طلب تحليل على مستوى الخدمة للمنتجات التي تغطيها الخدمات. إذا كان الأمر كذلك، فسوف يتصل بك ممثل HP المعتمد لترتيب إجراء التحليل على مستوى الخدمة. وأثناء هذا التحليل، ستجمع HP معلومات تكوين النظام الرئيسية التي ستمكن مهندسي الحلول لدى HP من التعرف على مشاكل الأجهزة المستقبلية المحتملة واستكشاف أخطائها وإصلاحها وإكمال الإصلاحات بأسرع وأعلى كفاءة ممكنة. يمكن إجراء التحليل على مستوى الخدمة من خلال الوصول إلى النظام عن بُعد، أو الأدوات البعيدة، أو عبر الهاتف، وفقاً لتقدير HP وحدها.

وقت الاستجابة بموقع العمل

بخصوص الأعطال التي تغطيها الخدمة ولا يمكن إصلاحها عن بُعد، ستبذل شركة HP جهوداً معقولة تجارياً للاستجابة بموقع العمل خلال مدة الاستجابة المحددة بموقع العمل (وذلك يعني، في يوم التغطية الثالث أو في يوم التغطية التالي أو في غضون أربع ساعات). علماً بأن وقت الاستجابة بموقع العمل يبدأ عندما تتلقى HP الحالة الأولية وتؤكد على استلامها، وينتهي عندما يصل ممثل HP المعتمد إلى موقعك، أو عندما تحدد HP أن المشكلة المبلغ عنها لا تحتاج إلى تدخل بموقع العمل في الوقت الحالي. ويتم حساب مدد الاستجابة خلال الإطار الزمني لتغطية الخدمة فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه الإطار الزمني لتغطية الخدمة سارياً.

مستوى الخدمة

لا تتاح جميع مستويات الخدمة في بعض المنتجات. سيتم تحديد مستوى الخدمة في الوثائق الخاصة بك. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة والتغطية، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

مستوى الخدمة	الوصف
وقت الاستجابة	ستقر HP باستلام الحالة الخاصة بك في يوم العمل التالي (عبر الهاتف أو الدردشة و/أو البريد الإلكتروني).
الدعم بموقع العمل	سيقوم مندوب معتمد من HP بزيارة موقع العميل في إطار التغطية المحددة لبدء خدمات إصلاح الأجهزة، بعد استلام المكالمة وإقرارها. سيتم ذلك بعد استكشاف المشكلة وإصلاحها عن بُعد، وإذا تعذر على HP حل المشكلة بهذه الطريقة، يُشترط توفير قطع الغيار اللازمة وتأكيد توفر العميل.
وقت الإصلاح	يتم قياس وقت الإصلاح من يوم بدء استكشاف الأخطاء وإصلاحها وحتى يوم اكتمال الإصلاح. يتراوح الوقت المتوقع لأداء المهام من يومين إلى 4 أيام عمل بناءً على الإصلاح الذاتي عن بُعد و/أو الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR) و/أو التسليم بموقع العمل. ملاحظة: يتم قياس وقت الإصلاح خلال فترة تغطية الخدمة فقط وقد يتم ترحيله إلى اليوم التالي في إطار تغطية الضمان. وتستثنى حالات التأخير نتيجة عدم توفر قطع الغيار و/أو توفر العميل و/أو التأخيرات وقد تختلف بحسب الموقع الجغرافي.

وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشكلات المعقدة. وتنسق الإدارة الداخلية في HP تصعيد الأحداث وتستعين بمهارات الكوادر المناسبة من HP و/أو جهات خارجية محددة للمساعدة في حل المشكلات.

تكنمل الإصلاحات بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكّون الجهاز. ولا تكون HP مسؤولة عن أي بيانات مفقودة؛ وتكون أنت المسؤول عن تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي المناسبة. ويجوز لشركة HP إجراء التحقق عن طريق إكمال اختبار ذاتي للتشغيل، أو إجراء تشخيص مستقل، أو التحقق البصري من التشغيل السليم. ووفقاً لتقديرها وحدها، ستحدد شركة HP مستوى الاختبار الضروري للتحقق من إصلاح الجهاز. يجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص استبدال المنتج بشكل دائم للوفاء بالالتزام بوقت الإصلاح. قد يتطلب إنجاز العمل إصلاح الجهاز خارج الموقع إذا تعذر تشخيصه وإصلاحه في الموقع. تقرر شركة HP ضرورة الإصلاح خارج الموقع وفقاً لتقديرها.

التغطية

توفر هذه الخدمة تغطية لأجهزة الكمبيوتر المستوفية للشروط من HP، بما في ذلك المكونات الداخلية المزودة والمدعومة من HP، مثل الذاكرة. وبشمل ذلك تغطية الملحقات المرفقة التي تحمل علامة HP التجارية والمضمنة في العبوة الأصلية للكمبيوتر، مثل الماوس السلكي، أو لوحة المفاتيح السلكية، أو محول طاقة التيار المتناوب، ولكنها لا تشمل الشاشات الخارجية من HP. وتتضمن الأجهزة المتكاملة شاشة العرض التي لا تعتبر شاشة خارجية منفصلة. ومع ذلك، لن تتم تغطية شاشة ثانية متصلة بجهاز متكامل لا تغطيه خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack.

إذا كنت قد اشتريت حزمة HP Peripheral Care Pack، فستغطي خدمات الأجهزة الطرفية الوحدة الأساسية لهذه الخدمة بالإضافة إلى 6 أجهزة طرفية مدعومة من HP ملحقة بالوحدة الأساسية، بما في ذلك شاشتين خارجيتين ومحطات توصيل واماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP على سبيل المثال كحد أقصى. لكي تتحقق تغطية حزمة العناية HP Peripheral Care Pack، يجب شراء الأجهزة الطرفية في نفس الوقت مع جهاز الكمبيوتر الأساسي.

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، وغيرها من المستلزمات، إلى جانب مكونات الصيانة عن طريق المستخدم والأجهزة من شركات أخرى غير HP. تتم تغطية مشكلات البطارية (باستثناء سعة الشحن المنخفضة الناتجة عن الاستخدام العادي للبطارية) على أجهزة الكمبيوتر المحمولة التجارية من HP خلال فترة الضمان الخاصة بأجهزة HP أو لمدة تصل إلى ثلاث سنوات إذا كان الجهاز يحتوي على خدمة Care Pack مسجلة فيه. يمكن الحصول على تغطية إضافية للبطارية، بما في ذلك استبدال سعة الشحن المنخفضة، من خلال حزمة عناية باستبدال البطارية مخصصة.

بخصوص قطع الغيار والمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى ترقية عند إصلاحها. وسوف تتشاور شركة HP معك لتقديم التوصيات اللازمة للبدائل. وبتفاوت توفر بعض قطع الغيار وبدائل المكونات حسب إمكانيات الدعم المحلية للبلد.

لا تخضع منتجات Poly للتغطية في حزم العناية HP Peripheral Care Pack، ولكنها مدعومة في عقود الدعم Poly Support Contract فقط.

مسؤوليات العملاء

يتحمل العملاء مسؤولية تمكين الخدمة على الأجهزة كما هو موضح أدناه:

<p>يتم تثبيت ميزة HP Services Scan (HPSS) مسبقاً على النسخ القياسية من HP بدءاً بأجهزة عام 2024. تتحقق ميزة HPSS بشكل دوري من استيفاء الخدمة في الجهاز، وفي حال العثور عليها، ستقوم بتنزيل وكيل HP Insights تلقائياً، مما يمكن هذه الأجهزة من العمل على النحو الأمثل وتوفير تنبيهات منبثقة على أجهزة المستخدمين. بالنسبة للنسخ المخصصة/الجهازية للشركات، ستحصل الأجهزة على HPSS خلال إجراء التحديث باستخدام Windows Update. تتطلب أجهزة HP Chromebook التي تعمل بنظام التشغيل ChromeOS وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS) من HP لوحة معلومات لعرض التنبيهات الاستباقية وإنشاء طلبات الخدمة. لن يكون هناك خيار لإرسال تنبيهات إلى المستخدم النهائي عبر هذه الأجهزة. لاستخدام لوحة البيانات هذه على أجهزة HP Chromebook، يلزم دمج وحدة تحكم المشرف في Google لمرة واحدة مع لوحة المعلومات. للحصول على تفاصيل حول هذا التكامل، يرجى الاطلاع على هذا الدليل المرجعي. لتمكين الخدمة على أنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS)، يجب تخصيص جهاز كمبيوتر محمول أو مكنبي منفصل من HP لاستضافة لوحة المعلومات لإدارة التنبيهات وإنشاء طلبات الخدمة. لتمكين الخدمة على أنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS)، راجع هذا المرجع العام لأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS).</p>	<p>الجيل 11 (بعض أجهزة الجيل 10) وأجهزة الجيل القادم التي تم إطلاقها بعد عام 2024</p>
<p>سيتم تنزيل ميزة HP Services Scan (HPSS) على هذه الأجهزة خلال إجراء التحديث باستخدام Windows Update. تتحقق ميزة HPSS بشكل دوري من استيفاء الخدمة في الجهاز، وفي حال العثور عليها، ستقوم بتنزيل وكيل HP Insights تلقائياً، مما يمكن هذه الأجهزة من العمل على النحو الأمثل وتوفير تنبيهات منبثقة على أجهزة المستخدمين.</p>	<p>الجيل 10</p>
<p>سيتم تنزيل ميزة HP Services Scan (HPSS) على هذه الأجهزة خلال إجراء التحديث باستخدام Windows Update. لكي تتحقق HPSS بشكل دوري من وجود استحقاقات الخدمة على الجهاز وتقوم بتنزيل البرامج تلقائياً من أجل تمكين الخدمة، يحتاج الجهاز إلى موافقة المستخدم. يمكن تحقيق ذلك من خلال شاشة الموافقة الموضحة في عملية الإعداد السريع للجهاز (OOBE). وبمجرد تقديم الموافقة، سوف تتحقق ميزة HPSS من استيفاء الخدمة في الجهاز، وفي حال العثور عليها، ستقوم بتنزيل وكيل HP Insights تلقائياً، مما يمكن هذه الأجهزة من العمل على النحو الأمثل وتوفير تنبيهات منبثقة على أجهزة المستخدمين.</p>	<p>الجيل 9</p>

تحتفظ شركة HP بحق إلغاء عقد الخدمة إذا لم يتم اتباع اقتراحات التدقيق المهمة أو إذا لم يتم إجراء التدقيق خلال الإطار الزمني المحدد، ما لم يكن سبب التأخير من شركة HP.

في الحالات التي لا يقوم فيها العميل بتنفيذ مسؤوليات العميل المحددة كما هو موضح أدناه، لا تكون HP أو موفر الخدمات المعتمد من HP ملزماً بتقديم الخدمات كما هو موضح.

يجب على العميل أو الممثل المعتمد من قبل HP تسجيل الجهاز الذي سيتم دعمه خلال 10 أيام من 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. اتبع الخطوات الموجودة في [الدليل السريع لتهيئة الخدمات](#) للتأكد من مراقبة الأجهزة بحثاً عن المشكلات المحتملة.

يجب أن تعمل أجهزة العميل بنظام التشغيل Windows 10 1703 أو الإصدارات الأحدث، وإصدارات Pro أو Enterprise أو Education فقط؛ لا تدعم هذه الخدمة إصدارات Windows 10 Home.

بناءً على الطلب، سوف يتم توجيه "العميل" إلى دعم جهود HP لإيجاد حلول للأعطال أو المشكلات التي يواجهها 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. قد تطلب HP من العميل تضمين نسخة مطبوعة من نتائج الاختبار الذاتي تم إجراؤها مسبقاً مع المنتج التالف.
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشكلات أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP.

تقع على عائق العميل مسؤولية إزالة جميع البيانات الشخصية و/أو السرية من المنتج التالف قبل بدء الإصلاحات أو الاستبدالات؛ ولا تتحمل شركة HP مسؤولية البيانات المخزنة على المنتج المرتجع.

تعتمد متطلبات الوصول إلى منصة Workforce Experience والإعداد على ما يلي:

- استخدام خاصية الاستمرارية (Persistence) على الأجهزة التي تحتوي على هذه الخدمة مفعلة من المصنع.
- قبول الشروط والأحكام لوجود عميل برنامج على أجهزتك.

- تسجيل الأجهزة باستخدام الإرشادات المقدمة من HP تلقائياً أو يدوياً.
 - إرسال طلب لإضافة أو إزالة المستخدمين والأجهزة المدارة.
 - ضمان الامتثال لمتطلبات ترخيص التطبيقات البرمجية.
 - استكشاف مشكلات دعم المستخدم الشائعة وإصلاحها قبل التصعيد إلى دعم HP.
 - التراجع عن تحديثات نظام التشغيل في حالة الفشل.
 - تفويض الشركاء للوصول إلى الحساب أو إدارته، إن أمكن.
- سيتم تثبيت عميل برنامج في الأجهزة التي تديرها HP لتجميع المعلومات المتعلقة بالجهاز. لن يتم الاطلاع على الملفات والمحتوى. سيتم تسجيل تفاصيل الرقم التسلسلي للجهاز لتعريف الجهاز في أنظمة HP الداخلية وللمساعدة في معالجة المشكلات. لا تجمع هذه الخدمة الأنواع التالية من البيانات:
- المعلومات الديموغرافية (باستثناء تفضيلات البلد أو اللغة)
 - معلومات الحساب المالي أو أرقام بطاقات الائتمان أو الخصم أو سجلات الائتمان أو بيانات الدفع
 - وسائل التواصل الاجتماعي أو معلومات تصفح الويب
 - الهويات الصادرة عن الحكومة مثل الضمان الاجتماعي أو رقم التأمين الاجتماعي أو بطاقة الهوية الحكومية
 - المعلومات الصحية
 - البيانات الحساسة مثل الأصل العرقي أو المعتقدات السياسية أو العضوية النقابية أو البيانات الصحية أو التوجه الجنسي أو البيانات الجينية. سيتم تخزين البيانات التي تم جمعها في مستودع سحابي آمن.
- سيتم تخزين البيانات التي تم جمعها في مستودع سحابي آمن. بوافق العميل على أن تقوم HP بتجميع هذه المعلومات كجزء من تقديم هذه الخدمة. وإذا لم يرغب العميل في تقديم هذه المعلومات إلى HP، فلن يتم تقديم الخدمة بالشكل المنشود.

قيود الخدمات

وفقاً لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة؛ من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد، والخدمات التي يتم تقديمها خارج الموقع، وفي موقع العمل، وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. قد تتضمن الطرق الأخرى لتقديم الخدمة تسليم قطع الغيار عن طريق شركة شحن، والتي يمكن للعميل استبدالها بنفسه. تصمم HP منتجاتها بحيث تكون ذاتية الإصلاح بواسطة العميل (CSR). فالإصلاح الذاتي بواسطة العملاء هو المكون الأساسي لشروط الضمان من HP. فهو يسمح لشركة HP بشحن قطع الغيار القابلة للاستبدال بواسطة العميل، مثل لوحة المفاتيح أو الماوس أو أجزاء أخرى مصنفة على أنها قطع غيار ذاتية الإصلاح بواسطة العميل (CSR)، مباشرة إليك بمجرد تأكيد العطل. إن الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR) "الإلزامي" بواسطة العملاء يُعد جزءاً من الضمان القياسي المرتبط ببعض المنتجات. بينما يكون اختيارياً للعملاء الذين يمتلكون خدمة عناية بالمنتجات HP Care Pack أو اتفاقية دعم تعاقدية في الحالات التي يتطلب فيها الإصلاح أجزاء داخلية. فالخدمة "الاختيارية" تتيح لك إجراء الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR) أو اختيار السماح لموظف خدمة من HP بإجراء الاستبدال دون أي رسوم إضافية خلال فترة تغطية خدمة المنتج.

الاستثناءات

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات أو الاختبارات الإضافية التي تحتاجها أو طلبتها
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشكلات الاتصال البيئي أو التوافق
- دعم المشكلات المتعلقة بالشبكة
- الخدمات المطلوبة نتيجة للإخفاق في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام أرسلته HP.
- الخدمات المطلوبة بسبب الإخفاق في اتخاذ إجراء تجنب سبق أن نصحت به HP
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه
- الخدمات المطلوبة بسبب المحاولات غير المصرح بها لتثبيت أو إصلاح أو صيانة أو تعديل أجهزة أو برامج ثابتة أو برامج
- الخدمات التي يقوم بها موفرو خدمات غير مصر لهم أو غير معتمدين

الحد الأقصى لدعم العمر الافتراضي للمنتج/الحد الأقصى للاستخدام

الأجزاء والمكونات التي بلغت الحد الأقصى من العمر الافتراضي المدعوم و/أو الحد الأقصى للاستخدام كما هو منصوص عليه في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنعة، أو المواصفات السريعة للمنتج، أو مستند بيانات المنتج الفني، لن يتم توفيرها أو إصلاحها، أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

ميزات إضافية اختيارية لتغطية إضافية

استكمل دعمك بالخيارات المخصصة التي تعزز القوى العاملة لديك في أي مكان

الحماية من الأضرار العرضية

إصلاح الأجهزة أو استبدالها عند وقوع ضرر غير متوقع نتيجة أحداث مثل السقوط والانسكابات وشدة التيار الكهربائي التي تحدث من خلال الاستخدام العادي لجهاز الكمبيوتر بفضل ميزة الحماية الاختيارية من التلف العرضي.^{49 3} يتم وصف تفاصيل واستثناءات إضافية تتعلق بخدمة الحماية من التلف العرضي في مستند بيانات الحماية من التلف العرضي.

استبدال البطارية

توفر خدمة^{49 3} استبدال البطارية من HP طريقتين ملائمتين لاستبدال البطاريات التالفة - الاستبدال خارج الموقع وفي موقع العمل. بموجب كل خيار، سيتم توفير بطارية بديلة واحدة إذا تم اكتشاف أن البطارية التي تم شراؤها في الأصل بها عطل ناتج عن عيوب في المواد أو التصنيع، أو لها سعة شحن منخفضة تقل عن 50 بالمائة. يتم توضيح التفاصيل والاستثناءات الإضافية المتعلقة بخدمة استبدال البطارية من HP في مستند بيانات استبدال البطارية.

الاحتفاظ بالوسائط التالفة

أضف ميزة الاحتفاظ بالوسائط التالفة للسماح لشركتك بالتحكم في محركات الأقراص الثابتة التالفة، مما يساعد على تقليل خطر تعرض البيانات المهمة للخطر.^{59 3 49 3} يتيح لك هذا الخيار الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التالفة أو مكونات وحدة تخزين SSD/وحدة التخزين المحمولة التي لا ترغب في التخلي عنها بسبب البيانات الحساسة التي قد تحتويها. فجميع وحدات التخزين المستوفية للشروط على الأنظمة التي تغطيها الخدمة تتمتع بخدمة "الاحتفاظ بالوسائط التالفة". تتوفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة في مستند بيانات الاحتفاظ بالوسائط التالفة.

الدعم عند السفر

قدّم للمستخدمين دعم الأجهزة في أكثر من 90 دولة حول العالم عندما يسافر الموظفون للعمل.^{49 3} تتوفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة الدعم أثناء السفر في مستند بيانات الدعم أثناء السفر.

حزمة العناية PERIPHERAL CARE PACK³

يمكنك إضافة تغطية تصل إلى 6 ملحقات مدعومة من HP مرفقة بالكمبيوتر لضمان الدعم الكامل لأدوات الإنتاجية.^{79 4} إذا كنت قد اشترت حزمة HP Peripheral Care Pack فإنها تغطي وحدة الكمبيوتر وما يصل إلى ستة أجهزة طرفية متصلة بالكمبيوتر، بما في ذلك شاشتين خارجيتين ومحطات توصيل وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP بحد أقصى على سبيل المثال. ولاستيفاء الشروط، يجب شراء جميع الأجهزة الملحقة في نفس الوقت الذي يتم فيه شراء الكمبيوتر.

منتجات Poly غير مشمولة بخدمات HP Peripheral Care Pack. منتجات Poly مدعومة بواسطة عقود الدعم Poly Support Contract فقط.

تطبيق الشروط والأحكام

راجع [الشروط والأحكام](#) الكاملة لحزمة العناية بالمنتجات Care Pack



لمزيد من المعلومات

اتصل بأي من مكاتب المبيعات أو الموزعين في جميع أنحاء العالم
[أو تفضل بزيارة موقع \[www.hp.com/go/cpc\]\(https://hp.com/support-services\)](https://hp.com/support-services)

1. استناداً إلى بيانات دعم عملاء HP في جميع أنحاء العالم من يناير 2022 إلى أكتوبر 2022، وقد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة حسب موقعك الجغرافي.
 2. تتوفر مجموعة خدمات دعم الأجهزة المُحدثة لأجهزة كمبيوتر تجارية محددة من HP (أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة ومحطات العمل ومحطات العمل المحمولة وأجهزة Chromebook وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة). تتوفر خدمات دعم الأجهزة في وقت شراء الجهاز. قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات HP Care Packs وفقاً لموقعك الجغرافي. وتبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز وتسري الشروط والقيود. للاطلاع على التفاصيل، تفضل بزيارة موقع [www.hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc). قد تختلف ميزات حزمة الخدمات حسب المنطقة الجغرافية أو نظام الأجهزة.
 3. قد تختلف مستويات خدمة الدعم وأوقات الاستجابة تبعا للموقع الجغرافي الذي توجد فيه.
 4. تبايع على حدة أو يتم شراؤها كخيار إضافي. يجب شراء خدمة "الحماية من التلف العرضي" وقت شراء الجهاز. ويجب شراء حزم العناية الأخرى Care Pack خلال 30 يوماً من شراء الجهاز.
 5. إذا تم شراء خدمة "الاحتفاظ بالوسائط التالفة"، يمكن للعميل الاحتفاظ بوحدات التخزين التالفة.
 6. الخدمة متاحة على أجهزة الكمبيوتر المكتبية التجارية، ومحطات العمل، ومحطات العمل المحمولة، وأجهزة كمبيوتر محمولة مختارة.
 7. تتطلب خدمة الدعم الفائق HP Premium Support (الدعم في موقع العمل مع الاكتشاف التنبؤي للمشاكل والتنبيهات لأجهزة الكمبيوتر فقط) وخدمة الدعم الفائق الإضافي HP Premium+ Support (الدعم في موقع العمل مع الاكتشاف التنبؤي للمشاكل والتنبيهات وأولوية الوصول إلى الخدمة لأجهزة الكمبيوتر فقط) وجود وكيل HP Insights لأنظمة التشغيل Windows وMac وAndroid للحصول على الرؤى التنبؤية، وهو متوفر للتنزيل من على الموقع الإلكتروني <https://workforceexperience.hp.com/software>. يجمع الوكيل بيانات القياس عن بُعد والتحليلات المتعلقة بالأجهزة والتطبيقات التي تتكامل مع منصة Workforce Experience Platform. ولا يتم بيعه كخدمة مستقلة. يلزم الاتصال بالإنترنت. تنج HP لوائح خصوصية "قانون حماية البيانات العامة" الصارمة، وهي معتمدة وفقاً للمعايير ISO27001 وISO27701 وISO27017 وSOC2 Type2 لأمان المعلومات.
- تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدّم أو تُوضّح 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 بمنتج HP.