

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

استجابة سريعة من الخبراء، أينما كنت في حاجة إليها

تمكن من الحد من الانقطاعات باستخدام الدعم الذي يستخدم الاكتشاف التنبؤي للمشكلات والتنبيهات والأئمة بالذكاء الاصطناعي، والدعم عن بعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لحل معظم المشكلات. في حالة الاحتياج إلى إصلاح فعلي، يتم إرسال أحد خبراء HP إلى موقع الموظف.⁷⁹

فوائد الخدمة

- المحافظة على تشغيل وكفاءة أجهزة الكمبيوتر أينما كان العمل
- معالجة معظم المشكلات عن بعد 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

- تحدد الرؤى التنبؤية المدعومة بالذكاء الاصطناعي المشكلات قبل أن تؤثر على العمل
- تعمل أئمته دعم تكنولوجيا المعلومات على تبسيط الإصلاحات وتسريعها
- الدعم الاستباقي من خلال الخدمة عن بعد وفي الموقع
- الخدمة تشمل قطع الغيار والممواد اللازمة للصيانة

ميزات الخدمة ومواصفات التسليم

تضمن هذه الخدمة الكشف التنبؤي المدعوم بالذكاء الاصطناعي لمشاكل 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 تحديات، كل ذلك من لوحة معلومات موحدة ومتكاملة. (يرجى الاطلاع على المزيد أدناه للحصول على تفاصيل حول كيفية طلب قسم تكنولوجيا المعلومات للدعم عن بعد أو في الموقع). وبخلاف ذلك، يمكن للمستخدمين النهائيين تلقي التنبيهات الاستباقية كإشعارات منبثقة على أجهزتهم يمكنهم من خلالها إرسال طلب دعم بسهولة، مما يتتيح إجراء عملية آلية لجدولة الدعم عن بعد والدعم في الموقع - في أي مكان ووكل يناسب المستخدم النهائي.

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

الوصف	الميزات
مخزون الأجهزة (بما في ذلك طرز الأجهزة ونوعها والأرقام التسلسلية ومعلومات الضمان الأساسية) والبيانات التاريخية لتسجيل الجهاز	التنبيهات التنبؤية والاستباقية
سلامة الأجهزة: تحديد الأجهزة التي تتحقق في تلبية مقاييس الأداء الفردية (على سبيل المثال، عمر البطارия وصلاحية القرص والحرارة والتحديات الهامة لنظام BIOS)	
التخسيصات والحوادث التنبؤية بالإخفاق:	
- 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	

التصنيف الحراري والسلامة	•	
سيتم توفير إشارات تحدث BIOS على لوحة المعلومات لتحديد الأجهزة التي يمكن تحريرها بشكل استباقي	•	
استبدال محرك الأقراص الثابت	•	إصدار طلبات الدعم تلقائياً
استبدال البطارية	•	
استبدال المروحة	•	
الدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ³	•	التشخيص والدعم عن بعد
سيتم إرسال الممثل المعتمد من قبل HP إلى موقع المستخدم النهائي للحصول على الدعم.	•	دعم الأجهزة بموقع العمل

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بعد

بالرغم من أنه يمكن للمستخدمين النهائيين طلب الدعم عبر التنبيهات المبنية على أجهزتهم واستخدام إجراءات طلبات الدعم التلقائية لتكنولوجيا المعلومات، فيمكن لمسوؤلي 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 بعد باستخدام الدعم الإلكتروني عن بعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، أو تستخدم وسائل أخرى متوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بعد.

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 00:00:00 صباحاً حتى 00:00:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين وحتى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية لدى HP. قد يتوفّر الدعم الممتد من خلال الهاتف.³ وسيتمكن العملاء الذين يتصلون بشركة HP مباشرةً 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 ويطلب جهداً أكبر من العميل بدلاً من بده جميع إجراءات الدعم من الويب، وهو أمر يوصى به. سُتقر HP باستلام إشعار طلب الخدمة؛ عن طريق تسجيل بيانات الحالة، وتحديد رقم مرجعي للحالة، ومن ثم مُشاركة هذا الرقم معك. وتحتفظ شركة HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الأحداث والأعطال المبلغ عنها. يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تُقدم فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بعد.³

الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني

- جزء من هذه الخدمة، توفر HP إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجاريًا. ستتمكن من الوصول إلى إمكانيات معينة يتم توفيرها للمستخدمين المسجلين، مثل الاشتراك في إشارات 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.
- أدلة تستند إلى الويب (تفضل بزيارة <https://support.hp.com/> واختر علامة التبويب "دعم الأعمال") لإرسال الأسئلة مباشرةً 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 بعد، سيقدم مندوب معتمد الدعم الفني في الموقع للأجهزة المشمولة بهدف إعادتها إلى حالة التشغيل، بما في ذلك تلك الخاصة بالتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. وبناءً على ذلك، يجوز لشركة HP استبدال منتجات معينة بدلًا من إصلاحها، علمًا بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة أو وظيفياً للجديدة في أدائها. وبالتالي، تصبح المنتجات المستبدلة ملائمة لشركة HP. أما إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فاتورة بها وسيطلب منك دفع السعر المدرج في القائمة لقطعة البديلة.

توفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لاتفاقية 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 مؤقتًا 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 ضرورية 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 يوصي بها قسم منتجات HP بتثبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.

يعتبر عليك الحصول على تراخيص مناسبة لأي برنامج ثابت أساسى 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 ستتمكن 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 بعد، أو الأدوات البعيدة، أو عبر الهاتف، وفقاً لتقدير HP وحدها.

وقت الاستجابة بموقع العمل

بخصوص الأعطال التي تغطيها الخدمة ولا يمكن إصلاحها عن بعد، ستبدل شركة HP جهودًا معقولة تجاريًا للإستجابة بموقع العمل خلال مدة الاستجابة المحددة بموقع العمل (وذلك يعني، في يوم التغطية الثالث أو في يوم التغطية التالي أو في غضون أربع ساعات). علمًا بأن وقت الاستجابة بموقع العمل يبدأ عندما تتلقى HP الحالة الأولية وتوارد 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. و يتم حساب مدد الاستجابة خلال الإطار الزمني لتغطية الخدمة فقط، وبإمكان تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه الإطار الزمني لتغطية الخدمة سارياً.

مستوى الخدمة

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

مستوى الخدمة	الوصف
وقت الاستجابة	ستقرار HP باستلام الحالة الخاصة بك في يوم العمل التالي (عبر الهاتف أو الدردشة وأو 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 بعد، وإذا تعدد 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 للأداء المهام من يومين إلى 4 أيام عمل بناء على الإصلاح الذاتي عن بعد وأو الإصلاح الذي يواسطه العميل (CSR) وأو التسليم بموقع العمل. ملاحظة: يتم قياس وقت الإصلاح خلال فترة تغطية الخدمة فقط وقد يتم ترحيله إلى اليوم التالي في إطار تغطية الضمان. وستنتهي حالات التأخير نتيجة عدم توفر قطع الغيار وأو توفر العميل وأو التأخيرات وقد تختلف بحسب الموقع الجغرافي.

إدارة التصعيدات

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

إكمال العمل

تُكتمل الإصلاحات بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز، 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 التتحقق 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 الذكرة. ويشمل ذلك تغطية الملحقات المرفقة التي تحمل علامة HP التجارية والمضمونة 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 يتم تغطية شاشة ثانية متصلة بجهاز متوازن 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 وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP على سبيل المثال كحد أقصى. لكي تتحقق تغطية حزمة العناية 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، الوسائل 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 ثلاثة 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 Pack باستبدال البطارية مخصصة.

بخصوص قطع الغيار والمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى ترقية عند إصلاحها. وسوف تشاور شركة HP معك لتقديم التوصيات اللازمة للبدائل. وبنهاية توفر بعض قطع الغيار بديل المكونات حسب إمكانات الدعم المحلية للبلد.

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

مسؤوليات العملاء

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

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/الجاهزة للشركات، ستحصل الأجهزة HPSS على HP Chromebook Windows Update. تتطلب أجهزة Windows Update إجراء التحديث باستخدام متاجر التجزئة (RPOS) من HP لوحة ChromeOS وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS) التي تعمل بنظام التشغيل ChromeOS وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة (RPOS) من HP لوحة المعلومات 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 مكتبي 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 \(RPOS\)](#).

الجيل 11 (بعض أجهزة الجيل 10 وأجهزة الجيل القائم التي تم إطلاقها بعد عام 2024)

سيتم تثبيت 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.

الجيل 10

سيتم تثبيت 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). ومجدد 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.

الجيل 9

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. [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 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 تواجهها العميل عن بعد. يجب على العميل:

- توفير جميع المعلومات الالزمة لشركة HP لنقدم الدعم عن بعد في الوقت المناسب وبشكل احترافي، حيث سيساعد هذا شركة HP في تحديد مستوى استيفاء الشروط للحصول على الدعم.

- بدء الاختبارات الذاتية وتنبيه وتشغيل الأدوات والبرامج الشخصية 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 التعريف على المشكلات أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP.

تقع على عائق العميل مسؤولية إزالة جميع البيانات الشخصية وأو السرية من المنتج التالف قبل بدء الإصلاحات أو الاستبدالات؛ ولا تحمل 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 مفعلاً 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 المدارسة.
- 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
- الهوبيات 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. بواافق 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 بعد، 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. تقدم HP منتجاتها بحيث تكون ذاتية الإصلاح بواسطة العميل (CSR). فالإصلاح الذاتي بواسطة العميل هو المكون الأساسي لشروط الضمان من HP. فهو يسمح لشركة HP بشحن قطع الغيار القابلة للستبدال 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 يعد جزءاً من الضمان القياسي المرتبط ببعض المنتجات. بينما يكون اختيارياً للعملاء الذين يمتلكون خدمة عناية بالمنتجات HP Care Pack أو انفاقية دعم تعاقدية في الحالات التي يتطلب فيها الإصلاح أجزاء داخلية. فالخدمة "الاختيارية" تتيح لك إجراء الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR) أو اختيار السماح لموظفي 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 الانصال 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 نصح به HP
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه
- الخدمات المطلوبة بسبب المحاولات غير المصرح بها لتنبيه 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 وأو الحد الأقصى للاستخدام كما هو منصوص عليه في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنعة، أو المواصفات السريعة للمنتج، أو مستند بيانات المنتج الفي، لن يتم توفيرها أو إصلاحها، أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

ميزات إضافية اختيارية لتعطية إضافية

استكمال 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.⁴⁹³ يتم وصف تفاصيل واستثناءات إضافية تتعلق بخدمة الحماية من التلف العرضي في [مستند بيانات الحماية من التلف العرضي](#).

استبدال البطارية

توفر خدمة⁴⁹³ 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 ناج 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 بالوسائل التالفة

أضف ميزة الاحتفاظ بالوسائل التالفة للسماح لشركك بالتحكم في محركات الأقراص الثابتة التالفة، مما يساعد على تقليل خطر تعرض البيانات المهمة للخطر.⁴⁹³ يتيح لك هذا الخيار الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التالفة أو مكونات وحدة تخزين SSD/وحدة التخزين المحمولة التي لا ترتفب في التخلص عنها بسبب البيانات الحساسة التي قد تحتويها. فجميع وحدات التخزين المستوفية للشروط على الأنظمة التي تغطيها الخدمة تتمتع بخدمة "الاحتفاظ بالوسائل التالفة". توفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة الاحتفاظ بالوسائل التالفة في [مستند بيانات الاحتفاظ بالوسائل التالفة](#).

الدعم عند السفر

قدم للمستخدمين دعم الأجهزة في أكثر من 90 دولة حول العالم عندما يسافر الموظفون للعمل.⁴⁹³ توفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة الدعم أثناء السفر في [مستند بيانات الدعم أثناء السفر](#).

حزمة العناية³PERIPHERAL CARE PACK

يمكنك إضافة تغطية تصل إلى 6 ملحقات مدعومة من HP مرفقة بالكمبيوتر لضمان الدعم الكامل لأدوات الإنتاجية.⁴⁷⁹ إذا كنت قد اشتريت حزمة HP Peripheral Care Pack فإنها تغطي وحدة الكمبيوتر وما يصل إلى ستة أجهزة طرفية متصلة بالكمبيوتر، بما في ذلك شاشتين خارجيين ومحطات توصيل وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP بحد أقصى على سبيل المثال. ولاستيفاء الشروط، يجب شراء جميع الأجهزة الملحة في نفس الوقت الذي يتم فيه شراء الكمبيوتر.

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

طبق 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
<https://hp.com/support-services> أو تفضل بزيارة موقع www.hp.com/go/cpc.

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. توفر مجموعة خدمات دعم الأجهزة المحمولة لأجهزة الكمبيوتر التجارية محددة من HP (أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة ومحطات العمل ومحطات العمل المحمولة وأجهزة Chromebook وأجهزة Care Packs HP وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة). توفر خدمات دعم الأجهزة في وقت شراء الجهاز قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات وأحكام وفقاً لموقعك الجغرافي. وينبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز وتسري الشروط والقيود. للاطلاع على التفاصيل، تفضل بزيارة موقع www.hp.com/go/cpc. قد تختلف ميزات حزمة الخدمات حسب المنطقة الجغرافية أو نظام الأجهزة.

3. قد تختلف مستويات خدمة الدعم وأوقات الاستجابة تبعاً لموقع الجغرافي الذي توجد فيه.

4. تباع على حدة أو يتم شراؤها ك الخيار إضافي. يجب شراء خدمة "الحماية من الناف العرضي" وقت شراء الجهاز و يجب شراء حزم العناية الأخرى Care Pack خلال 30 يوماً من شراء الجهاز.

5. إذا تم شراء خدمة "الاحتفاظ بالوسائل التالية". يمكن للعميل الاحتفاظ بوحدات التخزين المائلة.

6. الخدمة متاحة على أجهزة الكمبيوتر المكتبية التجارية، ومحطات العمل، ومحطات العمل المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر محمولة مختارة.

7. تتطلب خدمة الدعم الفائق HP Premium Support (الدعم في موقع العمل مع الاكتشاف التنبؤي للمشاكل والتنبيهات وأولوية الوصول إلى الخدمة لأجهزة الكمبيوتر فقط) وجود ويبيل HP لنظام التشغيل Mac و Windows و Android للحصول على الرؤى التنبؤية، وهو متوفّر للتنزيل من على الموقع الإلكتروني.

تتبع HP لوائح خصوصية "قانون حماية البيانات العامة" الصارمة، وهي معتمدة وفقاً للمعايير ISO27017 و ISO27701 و SOC2 Type2 و ISO29001. ولا يتم بيعه كخدمة مستقلة. يلزم الاتصال بالإنترنت.

تُخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعتمد بها والتي تقدّم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشرعيّة إضافية وفقاً للقوانين المحليّة المعتمد بها. ولا تتأثر مثل هذه الحقوق بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.