

# مستند بيانات الدعم خارج الموقع من HP

ينطبق مستند البيانات على دعم HP خارج الموقع والاستلام والإرجاع إلى المستودع

## دعم إضافي بسعر مناسب

اعتمد على استكشاف الأخطاء عن بعد وإصلاحها بجودة عالية لمعظم مشكلات الكمبيوتر عندما تحتاج إلى دعم إضافي ولكن الميزانيات محدودة بفضل دعم HP Offsite Support<sup>1</sup>. وأنج للموظفين العودة إلى إنتاجيتهم من جديد من خلال دعم تكنولوجيا المعلومات عن بعد المريح الذي يهدف إلى حل مشكلات الأجهزة بأساليب تنجح بنسبة 85٪ من أول مرة.<sup>2</sup> بالنسبة للمشكلات الأكثر تعقيداً، يمكنك تسليم الجهاز أو شحنته إلى مركز خبراء HP لإصلاحه.

### أبرز ميزات الخدمة

- تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بعد
- الإصلاح في مراكز الإصلاح التي تحددها HP (تشمل قطع الغيار والعمالة)
- شحنة الإرجاع لوحدة تعلم
- تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات محددة

### فوائد الخدمة

- دعم إصلاح الأعطال بجودة عالية
- سعر مناسب

## ميزات الخدمة ومواصفات التسليم

يقدم الدعم خارج الموقع من HP خدمة دعم الإصلاح خارج الموقع عالية الجودة مع المساعدة عن بعد للأجهزة التي تغطيها الخدمة. تشمل الخدمة الإصلاح أو الاستبدال خارج الموقع، بما في ذلك المواد وقطع الغيار والعمالة وتكلفة شحنة الإرجاع. يمكن تقديم الدعم خارج الموقع من HP عن طريق شركة شحن توفرها HP تقوم باستلام الجهاز الذي يحتاج إلى إصلاح وتعيد الجهاز إلى موقع العميل عن طريق خدمة النقل عند حل المشكلة أو تقوم HP بتزويد العميل بملصق بريدي ويكون العميل مسؤولاً عن شحن الجهاز إلى HP وتقوم شركة HP بإعادته شحن الجهاز إلى موقع العميل عند حل المشكلة.

تقديم HP مستويات خدمة متعددة مع خيارات شحن مختلفة إلى مركز الإصلاح المخصص من قبل HP، كما هو مفصل أدناه.

### تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بعد

للاتصال بشركة HP، فإن أفضل طريقة هي 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. ستقوم HP بإجراء عمليات تشخيص عن بعد باستخدام الدعم الإلكتروني عن بعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، أو تستخدم وسائل أخرى مُتوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بعد. ستقدم شركة HP المساعدة عن بعد في الإطار الزمني لتغطية الخدمة للبرنامج الثابت الذي يمكن تثبيته عن طريق العميل وقطع الغيار التي يمكن تركيبها عن طريق العملاء (CSR).

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 حتى 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي، من الاثنين وحتى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية. قد يتوفّر الدعم الممتد من خلال الهاتف.<sup>3</sup> 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 بذع جميع إجراءات الدعم من الموقع الإلكتروني للدعم من HP، وهو أمر بوصى 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 المُبلغ عنها.

## الوصول إلى خدمات معلومات الدعم الإلكتروني

- كجزء 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 إشعارات الخدمة 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.

## الدعم والمواد خارج الموقع

إذا قررت HP أنه لا يمكن حل المشكلة عن بعد، فسوف توجه HP العميل لإعادة الجهاز التالف إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها HP، أو ستقوم HP باستلام الجهاز من موقع العميل بناءً على مدى توفر التغطية حسب المنطقة الجغرافية له. ستقوم HP ب توفير الدعم الفني خارج الموقع. ستتوفر HP قطع الغيار والمواد الازمة المدعومة من HP لإعادة الأجهزة إلى حالة التشغيل. ويجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص اختيار استبدال هذا الجهاز، المنتجات وقطع الغيار البديلة هي منتجات جديدة، أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وتُصبح قطع الغيار والمنتجات المستبدلة ملكاً لشركة HP.

تتوفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لاتفاقية سارية تمنحهم حق الوصول إلى هذه التحديثات. وكجزء من هذه الخدمة، يحق لك تزيل تحديثات البرامج الثابتة وتنبيتها 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 خارج الموقع إذا كان لديك ترخيص صحيح لاستخدام تحديثات البرامج ذات الصلة.

يتعين 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 مشكلات 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.

## إدارة التصعيدات

وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشكلات الداخلية في HP تصعيد الأحداث وتسعي بمهارات الكوادر المناسبة من HP وأجهزات خارجية محددة للمساعدة في حل المشكلات.

## الانتهاء من العمل

وتُكتمل الإصلاحات بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكون الجهاز. ولا تكون HP مسؤولة عن أي بيانات مفقودة؛ يتحمل العميل مسؤولية 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.

## الشحن إلى مركز الإصلاح المخصص من قبل HP

وفقاً للتغطية المتوفرة في الموقع الجغرافي للعميل، قد تعرض HP خيارات شحن مختلفة لتسليم المنتج التالف إلى مركز الإصلاح المخصص من قبل HP:

- التسليم من قبل العميل: يتحمل العميل مسؤولية تغليف المنتج التالف وشحنه، أو تسليمه إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها HP.
- الاستلام من HP: ستتولى شركة توصيل HP المعتمدة استلام الوحيدة التالفة من موقع العميل، إذا كانت داخل المكان الجغرافي الذي توفر فيه الخدمة.<sup>3</sup>

## خدمة الإرجاع

توفر HP خدمة إرجاع المنتج الذي يتضمن إصلاح المنتج التالف واستبداله وإرجاعه بما في ذلك جمبيغ قطع الغيار، والعمالات، ورسوم الشحن.

## التغطية

توفر هذه الخدمة تغطية لأجهزة الكمبيوتر المستوفية للشروط من HP، بما في ذلك المكونات الداخلية المزودة والمدعومة من HP، مثل الذاكرة ومحركات الأقراص الضوئية. وبشمل 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. ولا تغطي خدمات العناية بالمنتجات Pack بهذا الحد من التغطية شاشات HP الخارجية. وتتضمن الأجهزة العرض التي لا تعتبر شاشة خارجية منفصلة. ومع ذلك، لن تتم تغطية شاشة ثانية متصلة بجهاز متكمال لا تغطيه خدمات العناية بالمنتجات Pack.

لا 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 ثلاثة سنوات إذا كان الجهاز مسجلًا في خدمة Care Pack. يمكن الحصول على تغطية إضافية للبطارية، بما في ذلك استبدال سعة الشحن المنخفضة، من خلال حزمة عناية مخصصة لاستبدال البطارية Battery Replacement Care Pack.

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

## مسؤوليات العميل

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.

توصي شركة HP أن تقوم بتنشيط وتشغيل حل الدعم عن بعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. وإذا لم يتم نشر حل الدعم عن بعد المناسب من HP، فقد لا تتمكن HP من تقديم الخدمة على النحو المحدد وهي ليست ملزمة بذلك.

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. لن تقدم HP خدمات دعم HP Care Pack للأجهزة المنقوله خارج البلد التي تم شراؤها منه، ما لم يتم النص على خلاف ذلك في مستند البيانات.

بناءً على الطلب، سوف يتم توجيه "العميل" إلى دعم جهود HP لإيجاد حلول للأعطال أو المشكلات التي يُواجهها العميل عن بعد. يجب على العميل:

- توفير جميع المعلومات الالازمة لشركة HP لن تقديم الدعم عن بعد في الوقت المناسب وشكل احترافي، حيث سيساعد هذا شركة HP في تحديد مستوى استيفاء الشروط للحصول على الدعم.
- بدء الاختبارات الذاتية وتنبيه وتشغيل الأدوات والبرامج التشخيصية الأخرى. قد تطلب HP من العميل تضمين نسخة مطبوعة من نتائج الاختبار الذاتي تم إجراؤها مسبقاً مع المنتج التالف.

- تتنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشكلات أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP.
- يجب على العميل التأكد من تغليف المنتج بشكل مناسب وإعداده للتسليم أو طريقة التسليم أو الشحن المختارة إلى مركز الإصلاح الذي تحدده HP.

تقع على عائق العميل مسؤولية إزالة جميع البيانات الشخصية و/أو السرية من المنتج التالف قبل إعادته إلى الموقع الذي حددته HP لإصلاحه أو استبداله؛ ولا تتحمل شركة HP مسؤولية البيانات المخزنة على المنتج المرتجع.

#### قيود الخدمة

وفقاً لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة؛ من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بعد، والخدمات التي يتم تقديمها خارج الموقع، وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. وقد تشمل الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات تسليم قطع غيار بواسطة جهة توصيل يمكن للعميل استبدالها، مثل لوحة مفاتيح أو ماوس، أو إذا تم الانفاق مع العميل، تسليم قطع أخرى تصنفها شركة HP على أنها قطع غيار يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) أو منتج بديل بالكامل. وستحدد شركة HP طريقة التسليم المناسبة المطلوبة لتوفير الدعم الفعال في الوقت المناسب للعميل.

إذا قررت HP أنه لا يمكن حل المشكلة عن بعد، فسوف توجه HP العميل لإعادة الجهاز التالف إلى أحد مراكز الإصلاح التي تحددها HP، أو ستقوم HP باستلام الجهاز من موقع العميل بناءً على مدى توفر التغطية حسب المنطقة الجغرافية له.

#### الاستثناءات من دعم HP ESSENTIAL

يتم استثناء الأنشطة التالية من هذه الخدمة:

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل الاتصال البيئي أو التوافق.
- الخدمات المطلوبة نتيجة للإخفاق في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام أرسلته HP.
- الخدمات المطلوبة نتيجة للإخفاق في اتخاذ إجراء احترازي نصح به شركة HP من قبل.
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه.
- الخدمات المطلوبة بسبب محاولات غير مصرح بها من موظفين غير تابعين لشركة HP لتنبيه أو إصلاح أو صيانة أو تعديل الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج.
- الصيانة الوقائية من قبل المستخدم.

#### 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.

## مميزات 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 اختيارية من التلف العرضي.<sup>3</sup> ترد تفاصيل واستثناءات إضافية تتعلق بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي في [مستند بيانات الحماية من التلف العرضي](#).

#### استبدال البطارية

توفر خدمة استبدال البطارية طرفيتين ملائمتين لاستبدال البطاريات التالفة - الاستبدال خارج الموقع وفي موقع العمل.<sup>4</sup> 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. توفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة استبدال البطارية في [مستند بيانات استبدال البطارية](#).

#### الاحتفاظ بالوسائل التالفة

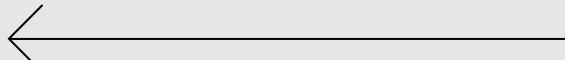
أضف ميزة الاحتفاظ بالوسائل التالفة للسماح لشركتك بالتحكم في محركات الأقراص الثابتة التالفة، مما يساعد على تقليل خطر تعرض البيانات المهمة للخطر.<sup>5</sup> يتبع لك هذا الخيار الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التالفة أو مكونات وحدة تخزين SSD/وحدة التخزين المحمولة التي لا ترغب في التخلص منها بسبب البيانات الحساسة التي قد تحتويها. جمبع وحدات التخزين المستوفية للشروط على الأنظمة التي تعطيها الخدمة تتمتع بخدمة الاحتفاظ بالوسائل التالفة. توفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة الاحتفاظ بالوسائل التالفة في [مستند بيانات الاحتفاظ بالوسائل التالفة](#).

#### حزمة العناية CARE PACK بالأجهزة الطرفية

أضف تعطية تصل إلى 6 ملحقات متصلة بالكمبيوتر للحصول على دعم كامل لأدوات الإنتاجية التي تقتنيها.<sup>6</sup> إذا كنت قد اشتريت حزمة العناية HP Peripheral Care Pack، فإن خدمات الأجهزة الطرفية تشمل الوحدة الأساسية لهذه الخدمة، بالإضافة إلى 6 أجهزة طرفية مدعومة من HP ملحقة بالوحدة الأساسية، بما في ذلك شاشتين خارجيتين ومحطات إرساء وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP على سبيل المثال كحد أقصى. لكي تتحقق تعطية "حزمة العناية Care Pack بالأجهزة الطرفية"، يجب شراء الأجهزة الطرفية في نفس الوقت مع جهاز الكمبيوتر الأساسي.

# تطبق الشروط والأحكام

راجع شروط وأحكام خدمة Care Pack الكاملة.



## لمزيد من المعلومات

بالنسبة لخدمات HP، اتصل بأي من مكاتب المبيعات أو الموزعين حول العالم أو [hp.com/support-services](http://hp.com/support-services) تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني.

1. يتوفر الدعم خارج الموقع من HP وقت شراء الجهاز وبدأ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز وسري الشروط والقيود. للحصول على التفاصيل، تفضل بزيارة <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. استناداً إلى بيانات دعم مملاة HP على مستوى العالم من يناير 2022 إلى أكتوبر 2022.
3. قد تختلف مستويات خدمة الدعم وأوقات الاستجابة تبعاً للموقع الجغرافي الذي توجد فيه.
4. تباع على حدة أو يتم شراؤها كمياً إضافياً، يجب شراء خدمة "الحماية من التلف العرضي" وقت شراء الجهاز وبحسب شراء حزم العناية الأخرى Care Pack خلال 30 يوماً من شراء الجهاز. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المحدودة المعمول بها والتي تقدم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد تختلف العميل بحقوق شرعية إضافية وفقاً للقوانين المحلية المعمول بها، ولا تأثر مثل هذه الحقوق بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.
5. إذا تم شراء خدمة "الاحتفاظ بالوسائل التالفة". يمكن للعميل الاحتفاظ بوحدات التخزين التالفة.
6. الخدمة متاحة على أجهزة الكمبيوتر المكتبية التجارية، ومحطات العمل، ومحطات العمل المحمولة، وأجهزة كمبيوتر محمولة مختارة.