

תמיכה באתר עבור מחשבים אישיים עם זיהוי בעיות תחזיתי, התראות וגישה מועדפת

כיסוי חיזוי משופר

מינעו פגיעה בפרודוקטיביות, עם היכולות המהירות ביותר שלנו ל"תגובה ותיקון" על ידי זיהוי בעיות על בסיס חיזוי עם התראות, שמופעל באמצעות בינה מלאכותית, גישה מועדפת לתמיכת מומחים ולחלקים מרחוק, ותיקון התקנים באתר הלקוח, בכל מקום שבו העבודה מתבצעת.^{1,6}

יכולות שירות אלה כוללות גם אבחון ותיקון תקלות מואצים, ועוזרות למשתמשים לחזור במהירות לעבודה. התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה ויצירת פניות אוטומטית ממזערים את ההפרעות על ידי פתיחת פנייה לתיקון ברגע שהבעיה שזוהתה אושרה על ידי משתמש הקצה או מנהל ה-IT. התיקונים יתוזמנו לנוחותכם.

הדבר מוצע ברוב המחשבים השולחניים והניידים המסחריים של HP, מחשבי Chromebook והמערכות לנקודות מכירה (RPOS).

יתרונות השירות

- צמצום זמני השבתה, הודות לזמן התגובה המהיר ביותר שלנו
- פתרון בעיות מהיר עבור המשתמשים
- שמירה על פעולה ללא הפסקה של המחשבים בכל מקום שבו העבודה מתבצעת
- קבלת תמיכה נוחה באתר הלקוח ממומחים מוסמכים
- גישה מועדפת לחלקים ולמומחים^{7,8}

עיקרי השירות

- נתוני שימוש חיזוי שמופעלים באמצעות בינה מלאכותית מזהים בעיות לפני שהן משפיעות על העבודה
- האוטומציה של פתיחת פניות IT מייעלת ומזרזת את התיקונים
- תמיכה פרואקטיבית באמצעות שירות מרחוק ובאתר
- חלקי חילוף וחומרים כלולים
- גישה מועדפת לחלקים ומומחי שירות של HP^{7,8}

מאפייני השירות

שירות זה כולל זיהוי חזוי של בעיות במחשב המופעל על ידי בינה מלאכותית, והתראות יזומות המופעלות על ידי פלטפורמת HP Workforce Experience. צוותי ה-IT יכולים לפקח על מצב התקניות 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
• מלאי החומרה (כולל דגמי החומרה, הסוג, המספרים הסיידוריים 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: - אחסון: התראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות בכונן הדיסק הקשיח (HDD) ובכונן ה-Solid State Drive (SSD) - סוללה: התראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות בסוללה - מאוורר: אזהרות והתראות חיזוי כשלים קריטיים עבור בעיות מאוורר	התראות תחזיתיות ויזומות

• דירוג תרמי ותקינות	
• הודעות לגבי עדכון ה-BIOS יופיעו בלוח הבקרה, כדי לזהות אילו התקנים אפשר לעדכן באופן פרואקטיבי.	
• החלפת כונן דיסק קשיח	יצירת פניות אוטומטית
• החלפת סוללה	
• החלפת מאוורר	
תמיכה של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע ²	אבחון ותמיכה מרחוק
נציג מורשה של HP יגיע למיקומו של משתמש הקצה לצורך תמיכה.	תמיכה בחומרה באתר הלקוח

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, 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 לנציגים מומחים של HP דרך האתר ([בקרו בכתובת https://support.hp.com/](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 למעט בחגים.² לקוחות 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 לגזור 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 מזהה הפנייה ללקוח. HP שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים.

חלון הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק. השירות זמין בימי שני עד שישי.

גישה מועדפת לחלקים ומומחי שירות של HP

הלקוחות יקבלו גישה מועדפת לחלקים ולמומחי שירות של HP באמצעות התכונות הבאות. גישה מועדפת זמינה כאשר HP מספקת את השירות באזורים גאוגרפיים שבהם MyHPSupport זמין. הדבר אינו מובטח כשהשירות מסופק על ידי שותפי ערוצים. הלקוחות יכולים ליצור קשר ישירות עם HP.

- שעות הפעילות של Call Me: הלקוח יכול לבקש שיחזור אליו מומחה תמיכה של HP עם ידע לגבי הפנייה בשעות העבודה הרגילות במדינות ובשפות נבחרות^{2,7}
- צ'אט מחוץ לשעות העבודה: מומחי התמיכה של HP עם ידע לגבי הפנייה זמינים בשפה המקומית של הלקוח בצ'אט (לילות וסופי שבוע באנגלית כשפת אם או בתרגום בזמן אמת)⁷
- תעודף תור הפניות: השירות נמצא בראש סדר העדיפויות של המוקד, ועובר לראש התור עבור לקוחות שרכשו שירות זה^{7,8,10}
- תעודף חלקים: ניתנת גישה מועדפת לחלקי חילוף עבור לקוחות שרכשו שירות זה^{8,10}
- תעודף שירות בשטח/שיגור שירות: שיגור שירות לקוחות לאירוע נמצא בראש סדר העדיפויות לשירות באתר עבור לקוחות שרכשו שירות זה^{8,10}

גישה למידע ולשירותי תמיכה אלקטרוניים

- כחלק משירות זה, HP מעניקה גישה לכלים אלקטרוניים ומבוססי אינטרנט מסוימים הזמינים באופן מסחרי. יש לכם גישה אל:
- יכולות מסוימות, שזמינות עבור משתמשים רשומים, 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, שמנתב 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. יתכן 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 זמניים ומומלצים. ייתכן ש-HP תבחר להחליף מוצרים מסוימים במקום לתקן אותם. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או מקבילים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. המוצרים שהוחלפו הופכים לרכוש HP.
- עדכוני הקושחה 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 יידרשו חלקים או משאבים נוספים, אך היא תתחדש ברגע שאלו יהיו זמינים.
- תיקון לפי כשל: בזמן מתן תמיכה טכנית באתר הלקוח, HP עשויה להתקין שיפורים הנדסיים זמניים ועדכוני קושחה שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח עבור מוצרי חומרה מכוסים, כשהם 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 ומומלצים על ידי חטיבת המוצרים של HP להתקנה מידית 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 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 שאי אפשר 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 ומאושרת 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.

רמת 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	הגדרה
זמן תגובה באתר הלקוח	לאחר אישור הפנייה ותזמון תמיכה באתר, נציג HP יגיב באתר לבקשת השירות שלכם
זמן התיקון באתר הלקוח	HP תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי להחזיר את החומרה המכוסה למצב פעולה בתוך פרק זמן מוגדר מהגשת בקשת השירות הראשונית למרכז הפתרונות של HP.

ניהול הסלמה

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

השלמת העבודה

התיקונים נחשבים כשירות שהושלם לאחר ש-HP אימתה שתקלת החומרה תוקנה או שהחומרה הוחלפה. HP אינה אחראית לנתונים שאבדו; האחריות ליישום הליכי גיבוי מתאימים מוטלת עליכם. 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. ייתכן שהשלמת העבודה תחייב תיקון של ההתקן מחוץ לאתר הלקוח, אם לא תהיה אפשרות 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. תחנות עגינה מכוסות אם המחשב הנייד, תחנת העגינה ו-HP Care Pack שלכם נרכשו באותו זמן ובאותה הזמנה / חשבונית לקוח. פריטים מתכלים, כולל, בין השאר מדיה נשלפת, סוללות להחלפה על ידי הלקוח, עטים למחשב לוח וציוד מתכלה אחר, כמו גם התקנים בתחזוקת המשתמש והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים על ידי שירות זה. סוללות למחשבים ניידים מסחריים של HP מכוסות עד לתקופת האחריות של מוצר החומרה של HP או עד 1,000 מחזורי טעינה, המוקדם מביניהם. 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.

תחומי האחריות של הלקוח

הלקוחות אחראים להפעלת השירות במכשירים כמתואר להלן.

Gen11 (כולל חלק מהתקני Gen10) והתקנים מדור עתידי שהושקו אחרי 2024	HP Services Scan (HPSS) מותקן מראש על תמונת ההתקנה הסטנדרטית של HP החל מהתקני 2024. HPSS בודק את הזכאות לשירות בהתקן, ואם קיימת זכאות, הוא מוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה. לתמונות 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 בנקודת RPOS, יש להקצות מחשב נייד או התקן שולחני נפרד של HP כדי לארח את לוח הבקרה לצורך ניהול התראות ויצירת קריאות שירות. כדי להפעיל את השירות בנקודות מכירה, ראו מדריך עזר ל-RPOS .
התקני Gen10	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.
התקני Gen9	התקנים אלה יקבלו הורדה של HP Services Scan (HPSS) באמצעות התהליך של Windows Update. כדי ש-HPSS יבדוק מעת לעת זכויות בהתקן ויוריד תוכנה אוטומטית כדי לאפשר את השירות, ההתקן מחייב הסכמה של משתמש הקצה. הסכמה זו ניתנת לדרך מסך ההסכמה שמופיע בתהליך ההפעלה הראשונה (OOBE). לאחר מתן ההסכמה, HPSS יבדוק את הזכאות לשירות בהתקן, ואם זו תימצא, יוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה.

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

במקרים שבהם הלקוח 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 Enterprise, Pro או Education בלבד; מהדורות Windows 10 Home אינן נתמכות על ידי שירות זה.

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

- 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 בהתמדה (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 הסלמה 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. לא ייאספו קבצים ותוכן. 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 יהיה לספק את השירות כמתוכנן.

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
- תחזוקה מונעת של המשתמש

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.^{2,3} פרטים נוספים והחרגות לגבי מאפיין השירות 'הגנה מפני נזק מקרי' מפורטים בגיליון הנתונים הגנה מפני נזק מקרי.

החלפת סוללה

שירות החלפת הסוללות^{2,3} מציע שתי שיטות נוחות להחלפת סוללות תקולות – החלפה באתר ומחוץ לאתר. בכל אפשרות, סוללה חלופית אחת תסופק אם בסוללה שנרכשה במקור תהיה תקלה שנובעת מפגמים בחומרים או בביצוע או שהסוללה בעלת קיבולת טעינה של פחות מ-50%. פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות החלפת הסוללות 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.^{2,3,4} אפשרות זו תסייע לכם לשמור על כונני דיסק קשיח או רכיבי SSD/כונני הבזק פגומים שאינם 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

ספק תמיכה בהתקנים ב-90 מדינות ויותר ברחבי העולם כאשר עובדים נמצאים בנסיעות לצורכי עסקים.^{2,3} 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.⁹ פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות זה מפורטים במסמך גיליון נתונים לאבחון ותיקון מחוץ לרשת.

הוסיפו כיסוי עבור עד 6 אביזרים המחוברים למחשב כדי לקבל תמיכה מלאה בכלי הפרודוקטיביות^{3,5} אם רכשתם את HP Peripheral Care Pack, שירותי הציוד ההיקפי אכן מכסים את יחידת הבסיס עבור שירות זה וכן 6 יחידות של ציוד היקפי נתמך על ידי HP המחוברים ליחידת הבסיס, כולל מקסימום של 2 צגים חיצוניים, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית, ואוזניות HP לדוגמה. כדי ליהנות מהכיסוי של Peripheral Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במועד רכישת מחשב הבסיס.

בכפוף לתנאים והתניות

עיינו בסעיף תנאים וההתניות המלאים של Care Pack.



לקבלת מידע נוסף

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

1. ההיצע המועדון 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 זמינים במועד רכישת ההתקן. ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאי-לוצים. לקבלת פרטים, אפשר לבקר בכתובת www.hp.com/go/cpc. תכונות חבילת השירות עשויות להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי או לפלטפורמת החומרה.
 2. ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי.
 3. נמכר בנפרד או כאפשרות נוספת. יש לרכוש הגנה מפני נזק מקרי בעת רכישת ההתקן. יש לרכוש חבילת אחרות של Care Pack תוך 30 יום ממועד רכישת ההתקן. 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.
 4. אם נרכש שירות שמירת מדיה פנומה, כוננים קשיחים שהוחלפו יישמרו על-ידי הלקוח.
 5. השירות זמין למחשבים שולחניים מסחריים, תחנות עבודה, תחנות עבודה ניידות ומחשבים ניידים נבחרים.
 6. HP Premium+ Support (תמיכה באתר הלקוח עם זיהוי בעיות חזי, התראות וגישת מועדפת למחשבים אישיים בלבד) מחייב סוכן HP Insights עבור Windows הדמין להורדה בכתובת <https://workforceexperience.hp.com/software> (תמיכה באתר הלקוח עם תובנות אופציונליות לגבי תקינות ההתקנים, למחשבים אישיים בלבד). תמיכת HP Premium (תמיכה באתר עם זיהוי בעיות תחזיתיות והתראות למחשבים אישיים בלבד) או תמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר הלקוח עם זיהוי בעיות תחזיתיות, התראות וגישת מועדפת, למחשבים אישיים בלבד). ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאי-לוצים. לקבלת פרטים, אפשר לבקר בכתובת www.hp.com/go/cpc.
 7. מחייב יצירת פנייה דרך [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).
 8. עדיפות בתמיכה פירושה מתן מיקום בתור לפני לקוחות אחרות ושירותי עסקה אחרים אם ישנם אילוצי משאבים או חלקים.
 9. אבחון ותיקון מחוץ לרשת זמינים בצפון אמריקה (ארצות הברית וקנדה), ובאיחוד האירופי כ-HP Care Pack עבור פלטפורמות מסחריות נבחרות של HP שבהן מופעלים Intel® vPro™ או Intel® AMT וזכאית לתמיכת HP Essential (תמיכה באתר הלקוח עם תובנות אופציונליות לגבי תקינות ההתקנים, למחשבים אישיים בלבד). תמיכת HP Premium (תמיכה באתר עם זיהוי בעיות תחזיתיות והתראות למחשבים אישיים בלבד) או תמיכת HP Premium+ (תמיכה באתר הלקוח עם זיהוי בעיות תחזיתיות, התראות וגישת מועדפת, למחשבים אישיים בלבד). ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה לחבילות HP Care Pack ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאי-לוצים. לקבלת פרטים, אפשר לבקר בכתובת www.hp.com/go/cpc.
 10. ייתכן שמאפיינים מסוימים יהיו זמינים רק אם HP מספקת את השירות.
- 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.