

– HP Offsite Support גיליון נתונים

גיליון הנתונים מתייחס ל-HP Offsite Support, ל-Pick Up & Return ול-Return to Depot

תמיכה נוספת במחיר משתלם

HP Offsite Support יספק לכם פתרון איכותי לתקלות מרחוק עבור רוב בעיות המחשב האישי כאשר אתם זקוקים לתמיכה נוספת בתקציב מוגבל.¹ תוכלו להחזיר את העובדים לפרודוקטיביות מלאה הודות לתמיכת IT נוחה מרחוק שמטרתה לפתור בעיות בהתקן – 85% מהפתרונות במענה הראשון.² לבעיות מורכבות יותר, תוכלו להביא או לשלוח את ההתקן לטיפולו של מתקן מומחה מטעם HP.

יתרונות השירות

- תמיכה איכותית מתקלה-לתיקון
- עלות משתלמת

עיקרי השירות

- אבחון בעיות ותמיכה מרחוק
- תיקון במרכזי תיקון ייעודיים של HP (חלקי חילוף ועבודה כלולים)
- משלוח בחזרה של יחידה מתפקדת
- עדכוני קושחה למוצרים נבחרים

תכונות השירות ומפרטי האספקה

שירות HP Offsite Support מציע תמיכה באיכות גבוהה מחוץ לאתר הלקוח עם סיוע מרחוק לחומרה המכוסה בשירות. השירות כולל תיקון או החלפה מחוץ לאתר, לרבות חומרים, חלקים, עבודה ועלות משלוח ההחזרה. באפשרותנו לספק את שירות HP Offsite Support באמצעות שליח מטעם HP שאוסף את ההתקן הדורש תיקון, ושליח המחזיר את ההתקן לאתר הלקוח עם פתרון הבעיה. לחלופין, HP מספקת ספק ללקוח תווית דיור והלקוח אחראי למשלוח ההתקן ל-HP, ו-HP שולחת את ההתקן בחזרה לאתר הלקוח עם פתרון הבעיה. HP מציעה מספר רמות שירות עם אפשרויות משלוח שונות למרכז התיקונים הייעודי של HP, כמפורט להלן.

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

ליצירת קשר עם HP, הדרך הטובה ביותר היא פתיחת פנייה באופן דיגיטלי בכתובת <https://support.hp.com/>. לאחר קבלת הפנייה ואישורה, HP תתחיל לבדוד, לאבחן, לתקן ולפתור את אירוע החומרה. HP תבצע אבחון מרחוק באמצעות תמיכה אלקטרונית מרחוק כדי לגשת למוצרים נתמכים, או שתשתמש באמצעים זמניים אחרים כדי לאפשר את פתרון הבעיה מרחוק. HP תספק סיוע מרחוק במהלך חלון זמן הכיסוי של השירות, עבור חלקי קושחה הניתנים להתקנה על ידי הלקוח וחלקים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR).

ניתן לדווח על תקלות בחומרה המכוסה בשירות 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע לסוכנים מומחים של HP דרך האתר (בקרוב בכתובת <https://support.hp.com>), בחרו בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית) ובחרו Create a new case (יצירת פנייה חדשה)). לאחר מכן יוכלו הלקוחות 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, למעט חגים. תיתכן תמיכה טלפונית מורחבת.³ לקוחות שפונים ל-HP ישירות בטלפון או בצ'אט יגיעו לסוכנים רגילים, שיתחילו באיסוף הפרטים הנדרשים כדי לזהות את הלקוחות ולאמת את זכאותם לשירות.

המסלול החלופי עשוי להימשך זמן רב יותר ולדרוש יותר מאמצים מצד הלקוחות, בהשוואה לניהול כל חוויות התמיכה ישירות מאתר התמיכה של HP, שעליו אנחנו ממליצים בחום. HP תאשר את בקשת השירות ברישום הפנייה, בהקצאת מזהה פנייה ובמסירת מזהה הפנייה ללקוח. HP שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים.

גישה לשירותי מידע בנוגע לתמיכה אלקטרונית

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

- לרשות המשתמשים הרשומים עומדות יכולות מסוימות, כגון הרשמה להודעות שירות 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 (בקרוב בכתובת <https://support.hp.com> ובחרו בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית)) לשליחת שאלות ישירות ל-HP. כלי זה מסייע בפתרון בעיות במהירות, באמצעות תהליך זיהוי מקדים המנתב את בקשת התמיכה או השירות למשאב המוסמך לענות על השאלה. הוא גם מאפשר להציג את הסטטוס 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. השירות עשוי להיות כרוך בהגבלות גישה של הצד השלישי.

תמיכה וחומרים מחוץ לאתר הלקוח

אם HP תקבע שלא ניתן לפתור את הבעיה מרחוק, HP תנחה את הלקוח להחזיר את החומרה הפגומה למרכז תיקונים הייעודי של HP או ש-HP תאסוף את ההתקן מאתר הלקוח, בהתאם לזמינות הכיסוי באזור הגאוגרפי שלכם. HP תספק תמיכה טכנית מחוץ לאתר. HP תספק את החלקים והחומרים הנתמכים על-ידי HP שיהיו נחוצים להחזרת החומרה למצב תקין. HP רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבחור בהחלפת חומרה כזו. החלקים והמוצרים החלופיים יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. החלקים והמוצרים שהוחלפו יהפכו לרכוש של HP.

עדכוני הקושחה של HP זמינים ללקוחות עם הסכם פעיל המעניק להם גישה לעדכונים אלה. כחלק מהשירות, 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 מחוץ לאתר הלקוח אם יש בידכם רישיון תקף לשימוש בעדכוני התוכנה הרלוונטיים.

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 איתכם 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.

ניהול הסלמה

HP הגדירה הליכי הסלמה רשמיים כדי להקל על פתרון אירועים מורכבים. הנהלת HP המקומית מתאמת את הסלמת האירועים, ומגייעת 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 של הליכי גיבוי מתאימים מוטלת על הלקוח. 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.

משלוח למרכז התיקונים הייעודי של HP

בהתאם לכיסוי הזמין באזור הגאוגרפי של הלקוח, HP עשויה להציע אפשרויות משלוח שונות למשלוח המוצר הפגום למרכז התיקונים הייעודי של HP:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • איסוף על-ידי HP: שליח מורשה של HP יאסוף את היחידה הפגומה ממיקום הלקוח, אם הוא נמצא בתחומי המיקום הגאוגרפי שבו ניתן השירות.³ | <ul style="list-style-type: none"> • משלוח על-ידי הלקוח: הלקוח מקבל על עצמו אחריות לאריזה ולמשלוח של המוצר הפגום למרכז תיקון ייעודי של HP. |
|--|---|

שירות החזרה

HP מספקת שירות החזרה הכולל תיקון או החלפה והחזרה של המוצר הפגום, לרבות כל החלקים, העבודה וההובלה.

כיסוי

שירות זה מספק כיסוי למחשבי HP זכאים, כולל רכיבים פנימיים הנתמכים או מסופקים על ידי HP, כגון זיכרון וכוננים אופטיים. הדבר כולל כיסוי לאביזרים ממותגים של HP ונכללו באריזה המקורית של המחשב, כגון עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית או מתאם מתח AC. שירותי HP Care Pack עם הגבלת הכיסוי אינם מכסים מסכים חיצוניים של HP. התקני All-in-One כוללים את המסך, שאינו נחשב מסך חיצוני נפרד. עם זאת, מסך שני המחובר להתקן All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack.

פריטים מתכלים, לרבות, בין השאר מדיה נשלפת, סוללות להחלפה על-ידי הלקוח, עטים למחשבי טאבלט וציוד מתכלה אחר, כמו גם התקנים בתחזוקת המשתמש והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים על ידי שירות 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 איתכם בקשר כדי להמליץ על רכיבים חלופיים. לחלק מהרכיבים לא יהיו רכיבים חלופיים זמינים בכל המדינות, בשל יכולות התמיכה המקומיות.

תחומי האחריות של הלקוח

- 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 העיכוב נגרם על-ידי HP.
- HP ממליצה בחום להתקין ולהפעיל את פתרון התמיכה המרוחק המתאים של HP עם חיבור מאובטח ל-HP כדי לאפשר את מתן השירות. במידה ושירות התמיכה מרוחק המתאים של HP לא נפרס, ייתכן שלא תהיה אפשרות ל-HP לספק את השירות כפי שנקבע, ולא תהיה מחויבת לכך.
- 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 בתוך 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. אלא אם צוין אחרת בגיליון נתונים, HP לא תספק שירותי תמיכה של HP Care Pack בחומרה שהוצאה ממדינת הרכישה.
- לפי בקשה, הלקוחות יתבקשו לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרוחק של HP. הלקוחות מתחייבים:
 - למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרוחק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
 - להפעיל בדיקות עצמיות ולהתקין ולהפעיל כלי אבחון ותוכנות אבחון אחרות. HP עשויה לדרוש מהלקוחות 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.
- חובת הלקוחות לוודא שהמוצר ארוז כראוי ומוכן לאיסוף או לשיטת המשלוח או ההעברה שנבחרה למרכז התיקונים הייעודי של HP.
- באחריותם של הלקוחות להסיר את כל הנתונים האישיים ו/או הסודיים מהמוצר הפגום לפני שהוא יוחזר למיקום הייעודי של HP לצורך תיקון או החלפה; HP אינה אחראית לנתונים המאוחסנים במוצר שהוחזר.

מגבלות השירות

על פי שיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרוחק, שירותים שיסופקו מחוץ לאתר הלקוח ושיטות אחרות לאספקת השירות. שיטות אחרות למתן שירות עשויות לכלול מסירה, באמצעות שליח, של חלקים להחלפה על-ידי הלקוח כגון מקלדת, עכבר, או, בהסכמת הלקוח, חלקים אחרים המוגדרים על ידי HP כחלקים לתיקון עצמי (CSR) על ידי הלקוח או מוצר חלופי שלם. HP תקבע את שיטת המשלוח המתאימה הנדרשת כדי לספק תמיכת לקוחות יעילה ומהירה.

אם HP תקבע שלא ניתן לפתור את הבעיה מרוחק, HP תנחה את הלקוח להחזיר את החומרה הפגומה למרכז תיקונים הייעודי של HP או ש-HP תאסוף את ההתקן מאתר הלקוח, בהתאם לזמינות הכיסוי באזור הגאוגרפי שלכם.

חריגים משירות HP ESSENTIAL SUPPORT

- הפעילויות הבאות אינן כלולות בשירות זה:
 - גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים.
 - פתרון בעיות של קישוריות או תאימות.
 - 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 הנדרשים עקב טיפול או שימוש לא תקין במוצר.

- שירותים הנדרשים עקב ניסיונות בלתי מורשים של אנשים שאינם עובדי HP להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה.
- 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 מהשירות.

אפשרות תוספת תכונות לכיסוי נוסף

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

הגנה מפני נזק מקרי

שירות 'הגנה מפני נזק מקרי' מספק תיקון או החלפה של מכשירים אם נגרם להם נזק בלתי צפוי כתוצאה מאירועים כגון נפילות, נזילות ועליות מתח שהתרחשו במהלך שימוש רגיל במחשב.^{3,4} פרטים נוספים והחרגות לגבי מאפיין השירות 'הגנה מפני נזק מקרי' מופיעים בגיליון הנתונים הגנה מפני נזק מקרי.

החלפת סוללה

שירות החלפת סוללות מציע שתי שיטות נוחות להחלפת סוללות כושלות – החלפה מחוץ לאתר והחלפה באתר.⁴ במסגרת כל אפשרות, סוללה חלופית אחת תסופק אם יתגלה כשל בסוללה המקורית הנובע מפגמים בחומרים או בביצוע, או אם יתגלה שהסוללה המקורית בעלת קיבולת טעינה נמוכה מ-50%. פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות החלפת הסוללות מפורטים במסמך גיליון נתונים להחלפת סוללה.

שמירת מדיה פגומה

הוסיפו את האפשרות 'שמירת מדיה פגומה' כדי לאפשר לחברה לשמור על השליטה בכוונות קשיחים פגומים, וכך להפחית את הסיכון לדליפת מידע רגיש.^{3,4,5} 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 להיכלל בשירות שמירת המדיה הפגומה. פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות 'שמירת מדיה פגומה' מופיעים בגיליון הנתונים של שמירת מדיה פגומה.

PERIPHERAL CARE PACK

הוסיפו כיסוי לעד 6 אביזרים המחוברים למחשב כדי לקבל תמיכה מלאה בכלי הפרודוקטיביות.^{4,6} אם רכשתם את HP Peripheral Care Pack, שירותי הציוד ההיקפי אכן מכסים את יחידת הבסיס לשירות זה, וכן 6 יחידות של ציוד היקפי נתמך על-ידי HP המחוברים ליחידת הבסיס, כולל מקסימום 2 מסכים חיצוניים, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית, ואוזניות HP לדוגמה. כדי ליהנות מכיסוי Peripheral Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במועד רכישת מחשב הבסיס.

בכפוף לתנאים ולהתניות

ראו התנאים וההתניות המלאים של Care Pack.



לקבלת מידע נוסף

לגבי HP Services, פנו לכל אחד ממשרדי המכירות או המשווקים שלנו ברחבי העולם או בקרו בכתובת hp.com/support-services

1. שירות HP Offsite Support זמין במעמד רכישת ההתקן. השירות מתחיל במועד רכישת החומרה. בכפוף למגבלות ולאי-לוצים. לקבלת פרטים, בקרו בכתובת <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. מבוסס על נתוני תמיכת הלקוחות של HP ברחבי העולם מ-1/2022 עד 10/2022.
3. ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי.
4. נמכר בנפרד או כאפשרות נוספת. הגנה מפני נזק מקרי יש לרכוש בעת רכישת ההתקן. חבילות אחרות של Care Pack יש לרכוש תוך 30 ימים ממועד רכישת ההתקן. שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות של HP בנוגע לשירות שמסופק או מוסבר ללקוח במעמד 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.
5. אם נרכש שירות 'שמירת מדיה פגמה', כוננים קשיחים שהוחלפו יישמרו על-ידי הלקוח.
6. השירות זמין למחשבים שולחניים מסחריים, לתחנות עבודה, לתחנות עבודה ניידות ולמחשבים ניידים נבחרים.