

دعم أجهزة الكمبيوتر الشخصية في موقع العمل

دعم إضافي بسعر مناسب

اعتمد على الدعم الفني عالي الجودة للعودة إلى العمل بسرعة من خلال الدعم عن بُعد والإصلاحات الملائمة في موقع العمل¹. وأنح للموظفين العودة إلى إنتاجيتهم من جديد من خلال دعم تكنولوجيا المعلومات عن بُعد المريح الذي يهدف إلى حل مشكلات الأجهزة بأساليب تنجح بنسبة 85% من أول مرة⁵. يمكن إرسال خبير دعم من HP إلى موقعك إذا كانت الأجهزة بحاجة إلى المزيد من الإصلاحات. تساعد التحليلات الاختيارية بشأن سلامة الأجهزة شركة HP على معالجة المشكلات بسرعة من خلال حزمة دعم مناسبة للميزانية للحفاظ على تشغيل الأجهزة على النحو الأمثل⁷.

فوائد الخدمة

- وقت تشغيل مثمر أعلى للمنتج
- مرونة لتلبية احتياجات الخدمات المحددة
- توفير دعم مريح عن بُعد وفي الموقع - أينما كان العمل

أبرز ميزات الخدمة

- تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد
- الدعم عبر الهاتف خلال ساعات العمل العادية
- دعم الأجهزة بموقع العمل
- الخدمة تشمل قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة
- رؤية اختيارية عن سلامة الأجهزة⁷
- تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات محددة

مميزات الخدمة ومواصفات التسليم

تقدم حزمة دعم الأجهزة هذه دعماً فنياً عالي الجودة عن بُعد وفي الموقع للأجهزة التي تغطيها الخدمة. يمكن للعملاء اختيار رؤية اختيارية عن سلامة الجهاز تساعد HP في تشخيص وحل مشكلات الأجهزة⁷. وتتضمن الخدمة المواد وقطع الغيار والعمالة.

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بُعد

للاتصال بشركة HP، فإن أفضل طريقة هي إعداد حساب ثم إنشاء حالة رقمياً على الموقع الإلكتروني <https://support.hp.com/>. وبعد تلقي الحالة وتأكد 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 متوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد.

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. قد يتوفر الدعم الممتد من خلال الهاتف². 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 بحقوقها في تحديد الحل النهائي لجميع الأحداث والأعطال المُبلّغ عنها.

الوصول إلى خدمات معلومات 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 في موقع 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 بالتحسينات 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 فاتورة 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 البرامج 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 بوصى 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 مهندس 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 بُعد، أو الأدوات البعيدة، أو عبر الهاتف، وفقاً لتقدير HP وحدها.

وقت الاستجابة بموقع العمل

بالنسبة للأحداث المتعلقة بالأجهزة التي يغطيها العقد والتي لا يمكن إصلاحها عن بُعد، ستبذل HP جهوداً معقولة تجارياً للاستجابة في يوم العمل التالي. 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 متاح 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 بعد 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.

إدارة التصعيدات

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.

الانتهاء من العمل

تُكتمل 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. المُنتجات البديلة هي منتجات جديدة، أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وبالتالي، تصبح المُنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP. 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. ويشمل 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. ستتم تغطية محطات الإرساء في حالة شراء الكمبيوتر المحمول ومحطة الإرساء وخدمة العناية بالمنتجات HP Care Pack في نفس الوقت وفي نفس الطلب أو فائورة العميل.

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 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 الناجمة 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.

مسؤوليات العملاء

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 ملزمًا 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. وفي حالة تغيير بلد المنتج الذي تغطيه الخدمة، يجب إجراء التسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون 10 أيام من هذا التغيير.

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 مسبقًا مع المنتج التالف.
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشكلات أو حلها، وفقًا لما تطلبه HP.

يجب على العميل التأكد من تغليف المنتج بشكل مناسب وإعداده للاستلام أو طريقة التسليم أو الشحن المختارة إلى مركز الإصلاح الذي تحدده HP.

إذا اختار العميل الرؤى الاختيارية حول سلامة الجهاز التي تساعد HP في تشخيص المشكلات وإصلاحها، يكون العميل مسؤولاً عن تمكين الدعم الذي⁷ من HP عن طريق تثبيت تطبيق HP Smart Health من الموقع الإلكتروني hp.com/smart-support وتشغيل التطبيق لتمكين هذه الميزة. يُمثل HP Smart Support تطبيقًا متطورًا لدعم العملاء يوفر طريقة أسرع لشركة HP من أجل مراجعة المشكلات المتعلقة بالجهاز وتشخيصها واستكشاف أخطائها وإصلاحها. باستخدام بيانات السلامة المهمة المرسلة من الكمبيوتر الشخصي عبر اتصال آمن قائم على السحابة بمنصة HP Workforce Experience، يمكن لموظفي الدعم من HP الوصول بسرعة إلى معلومات جهاز الكمبيوتر وتقديم توصيات لحل المشكلات، وإعادة المستخدمين النهائيين إلى العمل. تعرف على المزيد حول HP Smart Support من الموقع الإلكتروني hp.com/smart-support.

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

وفقًا 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 جزءًا من الضمان القياسي المرتبط ببعض المنتجات. بينما يكون اختياريًا 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
- الصيانة الوقائية من قبل المستخدم

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 التلف العرضي^{2 3و}

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. تتوفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي في مستند بيانات الحماية من التلف العرضي.

استبدال البطارية^{2 3و}

توفر خدمة 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. تتوفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بخدمة استبدال البطارية في مستند بيانات استبدال البطارية.

الاحتفاظ بالوسائط التالفة^{2 3و 4و}

أضف ميزة "الاحتفاظ بالوسائط التالفة" للسماح لشركتك بالتحكم في محركات الأقراص الثابتة التالفة، مما يساعد على تقليل خطر تعرض البيانات المهمة للخطر. يتيح لك هذا الخيار الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التالفة أو مكونات وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي ترغب في عدم التخلي عنها بسبب البيانات الحساسة التي قد تحتوي عليها. 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.

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

حزمة العناية PERIPHERAL CARE PACK²

يمكنك إضافة تغطية تصل إلى 6 ملحقات مدعومة من HP مرفقة بالكمبيوتر لضمان الدعم الكامل لأدوات الإنتاجية.³ 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 خارجيتين ومحطات توصيل وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وساعات 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 شروط وأحكام خدمة Care Pack الكاملة.



لمزيد من المعلومات

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

1. 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 وفقًا لموقعك الجغرافي. وتبدأ 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.
 2. قد تختلف مستويات خدمة الدعم وأوقات الاستجابة تبعًا للموقع الجغرافي الذي توجد فيه.
 3. تباع 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 يومًا من شراء الجهاز. تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدّم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا 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.
 4. إذا تم شراء خدمة "الاحتفاظ بالوسائط الناقلة"، يمكن للعميل الاحتفاظ بوحدات التخزين الناقلة.
 5. استنادًا إلى بيانات دعم عملاء HP على مستوى العالم من يناير 2022 إلى أكتوبر 2022.
 6. الخدمة متاحة على أجهزة الكمبيوتر المكتبية التجارية، ومحطات العمل، ومحطات العمل المحمولة، وأجهزة كمبيوتر محمولة مختارة.
 7. يتوفر دعم HP Smart Support للعملاء التجاريين من خلال ممثل خدمة HP وخدمات التكوين في المصنع HP Factory Configuration Services. HP أو يمكن تنزيله من hp.com/smart-support. يجمع دعم HP Smart Support تلقائيًا القياسات عن بُعد الضرورية عند التشغيل الأولي للمنتج لتوفير معلومات عن السلامة وبيانات التكوين على مستوى الأجهزة.
- تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدّم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا 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.