

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 بعد والإصلاحات الملائمة في موقع العمل.¹ 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.⁵ 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 لحفظ على تشغيل الأجهزة على النحو الأمثل.⁷

فوائد الخدمة

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

أبرز ميزات الخدمة

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

ميزات الخدمة ومواصفات التسليم

تقدم حزمة دعم الأجهزة هذه دعماً فنياً عالي الجودة عن بعد وفي الموقع للأجهزة التي تغطيها الخدمة. يمكن للعملاء اختيار رؤى اختيارية عن سلامة الجهاز تساعد HP في تشخيص وحل مشكلات الأجهزة.⁷ وتتضمن الخدمة المواد وقطع الغيار والعمالء.

تشخيص المشكلات، وتقديم الدعم عن بعد

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. قبل 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 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 يتتوفر الدعم الممتد من خلال الهاتف.² وسيتمكن العملاء الذين يتصلون بشركة HP مباشرةً عبر الهاتف أو الدردشة من الوصول إلى ممثل 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 بدء جميع إجراءات الدعم من الويب، وهو أمر يوصي به. سُتُّقر HP باستلام إشعار طلب الخدمة؛ عن طريق تسجيل بيانات الحالة، وتحديد رقم مرجعي للحالة، ومن ثم مشاركة هذا الرقم معك. وتحتفظ شركه HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الأحداث والأعطال المبلغ عنها.

الوصول إلى خدمات معلومات 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 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 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 بدلاً من إصلاحها، علماً بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة 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 فانورة بها وسيطلب منك دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة.

توفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لاتفاقية سارية تمنحهم حق الوصول إلى هذه التحديثات. وجزء من هذه الخدمة، يحق لك تنزيل 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 تثبيت أو تثبيت في 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.

إصلاح عند الطلب: بناءً على طلبك، يجوز لشركة HP تثبيت تحديثات البرامج الثابتة المهمة التي لا يمكن تثبيتها بواسطة العميل والتي يوصي قسم منتجات HP بتنبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.

إصلاح 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.

يتعين عليك الحصول على تراخيص مناسبة لأي برنامج ثابت أساسياً ستتم تغطيته بموجب هذه الخدمات. ويجوز لشركة HP طلب تحليل على مستوى الخدمة لمنتجاتها 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.

وقت الاستجابة بموقع العمل

بالنسبة لأحداث المتعلقة بالأجهزة التي يغطيها العقد والتي لا يمكن إصلاحها عن بعد، ستبدل HP جهوداً معقولة تجاريًا للإستجابة 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. وبنم 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.

الوصف	مستوى الخدمة
ستقر HP باستلام الحالة الخاصة بك في يوم العمل التالي (عبر الهاتف أو الدردشة وأو البريد الإلكتروني).	وقت الاستجابة
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 تعذر على HP حل المشكلة بهذه الطريقة، يُشترط توفير قطع الغيار اللازمة وتأكيد توفر العميل.	الدعم بموقع العمل
يتم قياس وقت الإصلاح من يوم بدء استكشاف الأخطاء وإصلاحها حتى يوم اكتمال الإصلاح. يتراوح الوقت المتوقع لأداء المهام من يومين إلى 4 أيام عمل بناء على الإصلاح الذاتي عن بعد وأو الإصلاح الذاتي بواسطة 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. وتستثنى حالات التأخير نتيجة عدم توفر قطع الغيار وأو توفر العميل وأو التأخيرات وقد تختلف بحسب الموقع الجغرافي.	وقت الإصلاح

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 وأو جهات خارجية محددة للمساعدة في حل المشكلات.

الانتهاء من العمل

تكتمل الإصلاحات بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكون الجهاز. ولا تكون HP مسؤولة عن أي بيانات مفقودة؛ وتكون أنت المسؤول عن تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي المناسبة. ويجوز لشركة HP إجراء التتحقق 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 لنقديرها الخاص استبدال المنتج بشكل دائم للوفاء بالالتزام بوقت الإصلاح. المنتجات البديلة هي منتجات جديدة، أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وبالتالي، تصبح المنتجات المستبدلة ملائكة 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، وبشمل 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 متاح لا تغطيه خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack. ستم تغطية محطات الإرساء في حالة شراء الكمبيوتر المحمول ومحطة الإرساء وخدمة العناية بالمنتجات HP Care Pack في نفس الوقت وفي نفس الطلب أو فاتورة العميل.

إذا كنت قد اشتريت حزمة HP Peripheral Care Pack، فستغطي خدمات الأجهزة الطرفية الوحيدة 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، 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 البطاريه (باستثناء سعة الشحن المنخفضة الناتجة عن الاستخدام العادي للبطاريه) 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 للبطاريه، بما في ذلك استبدال سعة الشحن المنخفضة، من خلال حزمة عناية باستبدال البطاريه مخصصة.

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

مسؤوليات العملاء

تحفظ شركة HP حقوق 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 توضّحه HP بأي طريقة أخرى. وفي حالة تغيير بلد المنتج الذي تغطيه الخدمة، يجب إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي (في غضون 10 أيام من هذا التغيير).

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

- توفير جميع المعلومات الضرورية لشركة HP لتقديم الدعم عن بعد 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 مسبقاً مع المنتج التالف.
- تنفيذ 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.

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. يمثل HP Smart Support تطبيقاً متطوراً لدعم العملاء بوفر 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 وأو السرية من المنتج التالف قبل إعادته إلى الموقع الذي حدده HP لإصلاحه أو استبداله؛ ولا تتحمل شركة HP مسؤولية البيانات المخزنة على المنتج المرتجل.

قيود الخدمة

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.

تصمم 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 العميل يعد جزءاً من الضمان القياسي المرتبط ببعض المنتجات، بينما يكون اختيارياً للعملاء الذين يمتلكون خدمة عناية بالمنتجات HP Care Pack أو اتفاقية عدم تعاقدية في الحالات التي يتطلب فيها الإصلاح أجزاء داخلية. فالخدمة "الاختيارية" تتبع 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 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 الخادم إجراء تجنب سبق أن نصحت به HP
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه
- الخدمات المطلوبة بسبب المحاولات غير المصرح بها لتنشيط 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 وأو الحد الأقصى للاستخدام كما هو منصوص عليه في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنعة، أو الموصفات السريعة للمنتج، أو مستند بيانات المنتج الفي، لن يتم توفيرها أو إصلاحها، أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

ميزات إضافية اختيارية لتغطية إضافية

استكمال دعمك بالخيارات المخصصة التي تعزز القوى العاملة لديك في أي مكان

الحماية من التلف العرضي^{39,2}

إصلاح الأجهزة أو استبدلاتها 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. توفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي في مستند بيانات الحماية من التلف العرضي.

استبدال البطاريات^{39,2}

توفر خدمة استبدال البطاريات 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 البطاربة 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 البطاربة في مستند بيانات استبدال البطاربة.

الاحتفاظ بالوسائل التالفة^{49,39,2}

أضف ميزة "الاحتفاظ بالوسائل التالفة" للسماح لشريكك بالتحكم في محركات الأقراص الثابتة التالفة، مما يساعد على تقليل خطر تعرض البيانات المهمة للخطر. يتبع لك هذا الخيار الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التالفة أو مكونات وحدات تخزين SSD/SSD/وحدات التخزين المحمولة التي ترغب في عدم التخلص منها بسبب البيانات الحساسة التي قد تحتوي عليها. 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 أثناء السفر²

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

حزمة العناية² PERIPHERAL CARE PACK

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 خارجيين ومحطات توصيل وماوس لاسلكي ولوحة مفاتيح لاسلكية وسماعات رأس من HP بحد أقصى على سبيل المثال. ولاستيفاء الشروط، يجب شراء جميع الأجهزة الملحوظة في نفس الوقت الذي يتم فيه شراء الكمبيوتر.

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

طبق 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. توفر مجموعة خدمات دعم الأجهزة المحدثة لأجهزة كمبيوتر تجارية محددة من HP (أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة Chromebook وأنظمة نقاط بيع متاجر التجزئة). توفر خدمات دعم الأجهزة في وقت شراء الجهاز. قد تختلف مسؤوليات الخدمة وأوقات الاستجابة الخاصة ببرامج العناية بالمنتجات HP Care Packs وفقاً لموقعك الجغرافي. ونبذ صلاحية الخدمة من تاريخ شراء الجهاز وتسرى 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 تبعاً للموقع الجغرافي الذي توجد فيه.
3. تباع على حدة أو يتم شراؤها كخيار إضافي. يجب شراء خدمة "الحماية من التلف العرضي" وقت شراء الجهاز و يجب شراء حزم العناية الأخرى Care Pack خلال 30 يوماً من شراء الجهاز. تضخ خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقْرَم أو توضّح للتحميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق شرعيّة إضافيّة وفقاً للقوانين المحليّة المعمول بها. ولا تتأثّر مثل هذه الحقوق، بـ أي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.
4. إذا تم شراء خدمة "الاحتفاظ بالوسائل التالية". يمكن للتحميل الاحتفاظ بوحدات التخزين التالية.
5. استناداً إلى بيانات دعم عملاء HP على مستوى العالم من يناير 2022 إلى أكتوبر 2022.
6. الخدمة متاحة على أجهزة الكمبيوتر المكتبية التجارية، ومحطات العمل، وأجهزة كمبيوتر محمولة مختارة.
7. يتوفّر دعم HP Smart Support للعملاء التجاريين من خلال ممثل خدمة HP وخدمات التكوين في المصعد hp.com/smart-support أو يمكن تنزيله من HP Factory Configuration Services. يجمع دعم HP Smart Support تلقائياً القياسات عن بعد التصوّرة عند التشفير الأولى للمنتج ل توفير معلومات عن السلامة وبيانات التكوين على مستوى الأجهزة.
- تُخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقْرَم أو توضّح للتحميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق شرعيّة إضافيّة وفقاً للقوانين المحليّة المعمول بها. ولا تتأثّر مثل هذه الحقوق، بـ أي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.