



خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل من HP

خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack



نظرة عامة على الخدمة

تقدم لك "خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل" المساعدة عن بُعد والدعم بموقع العمل للأجهزة التي تغطيها الخدمة، مما يتيح لك تحسين وقت تشغيل المنتجات. اختر من بين العديد من خيارات مستوى الخدمة التي تقدم مجموعات متنوعة من الإطارات الزمنية لتغطية الاستجابة بموقع العمل، وذلك حسب جداول زمنية وأوقات مُختلفة صُممت خصيصاً لثلاثي حاجيات العملاء الخاصة. إذ توفر خيارات مستويات الخدمة التي تحتوي على خدمة "طلب الإصلاح" إمكانية الوصول إلى متخصصي الدعم الذين سيبدؤون بسرعة في استكشاف أخطاء النظام وإصلاحها للمساعدة في إعادة أجهزةك إلى حالة التشغيل خلال إطار زمني محدد.

الميزات والمواصفات

تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد

وبعد تلقي مكالمتك وتأكيد استلامها، ستبدأ شركة HP في عزل مشاكل مكونات الجهاز واستكشاف المشاكل وإصلاحها ومعالجتها 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 مُتوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد. ستقدم شركة HP المساعدة عبر الهاتف في الإطار الزمني لتغطية الخدمة للبرنامج الثابت الذي يمكن تثبيته عن طريق العميل وقطع الغيار التي يمكن تركيبها عن طريق العملاء (CSR). وبغض النظر عن الإطار الزمني لتغطية الخدمة لديك، يمكن إبلاغ شركة HP بالمشكلات التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة عبر الهاتف أو عبر موقع الويب أو حسب ما هو متوفر محلياً أو عبر الإبلاغ عن طريق تقرير تلقائي للخلل في الأجهزة من خلال خدمة حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. وستؤكد شركة HP تلقي طلب الخدمة عن طريق تسجيل المكالمة وتعيين معرّف للطلب وإبلاغك بمعرّف الطلب. وتحتفظ شركة HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الحوادث والأعطال المُبلّغ عنها.

دعم الأجهزة بموقع العمل

بخصوص الحوادث والأعطال التي لا يُمكن إصلاحها عن بُعد، سيتم إرسال مندوب معتمد لتقديم الدعم الفني في الموقع للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم لإعادتها إلى حالة التشغيل. وبناءً على ذلك، يجوز لشركة HP استبدال منتجات معينة بدلاً من إصلاحها، علماً بأن المنتجات البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفياً للجديدة. وبالتالي، تصبح المُنتجات المُستبدلة ملكاً لشركة HP. وبعد وصول مندوبي الشركة، فإنهم سيقدمون الخدمة بموقع العمل أو عن بُعد، وفقاً لتقديرهم، 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.

فوائد الخدمة

- وقت تشغيل أعلى للمنتج
- مرونة لتلبية احتياجات الخدمات المحددة
- دعم مناسب بالموقع من خبراء مؤهلين

أبرز ميزات الخدمة

- تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد
- دعم الأجهزة بموقع العمل
- قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة
- تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات مختارة
- اختيار الإطارات الزمنية للتغطية وأوقات الاستجابة
- الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني

الميزات والمواصفات (متابعة)

- **الإصلاح عند حدوث عطل:** أثناء تقديم الدعم الفني بموقع العمل، يجوز لشركة HP تثبيت تحسينات هندسية وتحديثات للبرامج الثابتة لا يمكن للعملاء تثبيتها بأنفسهم، وذلك على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة والتي تكون ضرورية لإرجاع المنتج الذي تغطيها 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 يوصى بها قسم منتجات HP بتثبيتها بشكل فوري على منتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة.

قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة

ستوفر شركة HP قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP والمواد اللازمة للحفاظ على المنتج الذي تغطيه خطة الخدمة في حالة تشغيل، بما في ذلك تلك اللازمة للتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. علمًا بأن قطع الغيار البديلة ستكون جديدة أو مكافئة وظيفيًا للجديدة في أدائها. وتصبح قطع الغيار المستبدلة ملكًا 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.

المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية غير مدعومة ولن يتم تقديمها كجزء من هذه الخدمة؛ وتنطبق شروط وأحكام الضمان القياسي على المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية. وتتحمل على عاتقك مسؤولية إصلاح أو استبدال أي من المستلزمات أو المكونات الاستهلاكية. وقد تسري بعض الاستثناءات؛ اتصل بشركة HP للحصول على مزيد من المعلومات. راجع قسم "التغطية" في صفحة 6 للحصول على مزيد من التفاصيل.

تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات مختارة

تتوفر تحديثات البرامج الثابتة من HP للعملاء الذين يخضعون لاتفاقية سارية تمنحهم حق الوصول إل 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.

مميزات الخدمات الاختيارية

- **الحماية من التلف العرضي:** وقد تتضمن مستويات خدمة معينة الحماية من التلف العرضي الناتج عن التعامل مع منتجات الأجهزة المستوفية للشروط التي تغطيها الخدمة. يُعرف التلف العرضي بأنه الضرر المادي لمنتج بسبب حادث مفاجئ أو غير متوقع أو ناتج عنه شريطة حدوث هذا الضرر أثناء الاستخدام العادي. ومن أمثلة هذه المخاطر التي تغطيها الخدمة انسكاب السوائل غير المقصودة داخل الوحدة أو عليها، والارتطامات، والسقوط، والتغير المفاجئ في التيار الكهربائي، وكذلك تلف شاشات عرض الكريستال السائل (LCD) وكسرها، وانكسار القطع. وقد يتم تطبيق قيود دولية؛ راجع ممثل شركة HP المحلي التابع لك.
- **خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة:** 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.
- **طلب الإصلاح:** يمكن اختيار ميزة الالتزام بمدة طلب الإصلاح للمنتجات المستوفية للشروط بدلاً من مدة الاستجابة بموقع العمل. بخصوص المشكلات الخطيرة المتعلقة بالمنتجات التي تغطيها الخدمة ولا يمكن حلها عن بُعد في الوقت المناسب، ستبذل HP جهودًا معقولة تجاريًا لإرجاع الأجهزة التي تغطيها الخدمة إلى حالة التشغيل في غضون فترة زمنية محددة بعد طلب الخدمة الأولي من "مركز حلول HP". علمًا بأن خدمة "طلب الإصلاح" لا تتوفر في بعض المناطق. اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي للحصول على مزيد من التفاصيل.
- **إدارة محسنة لمخزون قطع الغيار:** حرصًا منها على الوفاء بالتزامات "طلب الإصلاح"، تحتفظ HP بمخزون من قطع الغيار المهمة بحيث يتم تخزينها في منشأة معينة من HP. إذ تتم إدارة هذه القطع للسماح بزيادة توافر المخزون، كما يمكن الوصول إليها من قبل ممثلي HP المعتمدين الذين يستجيبون لطلبات الدعم المستوفية للشروط. فالإدارة المحسنة لمخزون قطع الغيار متوفرة من خلال التزامات محددة واختيارية بمدد "طلب الإصلاح".

الميزات والمواصفات (متابعة)

- تغطية أجهزة الكمبيوتر المكتبية/محطات العمل/محطات العمل المحمولة/أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا/أجهزة الكمبيوتر المحمولة فقط: بخصوص منتجات الكمبيوتر المستوفية للشروط، يمكنك اختيار التغطية لأجهزة الكمبيوتر المكتبية أو محطات العمل أو محطات العمل المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة فقط. ولا تغطي خدمات العناية بالمنتجات HP Care Packs بهذه التغطية المحدودة الشاشات أو الملحقات الخارجية التي لم يتم شراؤها وتضمينها في العبوة الأصلية للمنتج.
- استبدال طقم الصيانة: ينتقل فني مدرب من HP إلى موقعك ويقدم جميع الأعمال وقطع الغيار والمواد اللازمة لاستبدال طقم الصيانة وتنظيف الطابعة. ويتعين أن تعمل الطابعة بشكل صحيح قبل أن يتم تركيب الطقم. ويجوز لشركة HP استخدام قطع الغيار المعاد تصنيعها والتي تعادل القطع الجديدة في الأداء؛ وتصبح قطع الغيار المستبدلة ملكًا لشركة HP. يتم الوفاء بالالتزام بعملية الإصلاح عندما يستبدل الفني طقم الصيانة ويطبّع صفحة اختبار بنجاح.

مواصفات تقديم الخدمات

الإطار الزمني لتغطية الخدمة

يحدد الإطار الزمني لتغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تتوفر فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد. وسيصل ممثل HP المعتمد إلى موقع العمل في غضون الإطار الزمني لتغطية الخدمة لتقديم خدمة صيانة الأجهزة في وقت الاستجابة المناسب بعد تلقي شركة HP المكالمات والتأكيد على استلامها. وسيتم تسجيل المكالمات الواردة خارج أوقات العمل وقت ورودها وتأكيد استلامها في يوم العمل التالي، ثم تُقدم الخدمة في وقت الاستجابة المناسب.

وتخضع جميع خطط الإطار الزمني للتغطية للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

خيارات مستوى الخدمة

للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة والتغطية، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

الإطار الزمني لتغطية الخدمة	خيار مستوى الخدمة
9 ساعات يوميًا (من 8 صباحًا إلى 5 مساءً بالتوقيت المحلي)، 5 أيام أسبوعيًا (من الاثنين إلى الجمعة باستثناء عطلات HP)	الاستجابة بالموقع في يوم العمل الثاني خلال ساعات العمل العادية (5×9)
	الاستجابة بالموقع في يوم العمل التالي خلال ساعات العمل العادية (5×9)
	الاستجابة خلال 4 ساعات في ساعات العمل العادية (5×9)
9 ساعات يوميًا (من 8 صباحًا إلى 7 مساءً بالتوقيت المحلي)، 7 أيام أسبوعيًا (بما في ذلك عطلات HP)	الاستجابة بالموقع في اليوم التالي خلال ساعات العمل العادية (7×9)
	الاستجابة خلال 4 ساعات في ساعات العمل العادية (7×9)
13 ساعة يوميًا (من 8 صباحًا إلى 9 مساءً بالتوقيت المحلي)، 5 أيام أسبوعيًا (من الاثنين إلى الجمعة باستثناء عطلات HP)	الاستجابة خلال 4 ساعات في ساعات العمل الممتدة (5×13)
	الاستجابة خلال 4 ساعات في ساعات العمل الممتدة (7×13)
24 ساعة يوميًا، 7 أيام أسبوعيًا (بما في ذلك عطلات HP)	الاستجابة بموقع العمل خلال 4 ساعات، 7×24
24 ساعة يوميًا، 7 أيام أسبوعيًا (بما في ذلك عطلات HP). بخصوص الحوادث الخطرة التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة، ستبدل شركة HP جهودًا معقولة تجاريًا لإعادة الأجهزة التي تغطيها الخدمات إلى حالة التشغيل في غضون 6 ساعات من المكالمة الأولية الواردة إلى شركة HP إذا كان وقت الاتصال ضمن الإطار الزمني لتغطية الخدمة.	6 ساعات من طلب الإصلاح
24 ساعة يوميًا، 7 أيام أسبوعيًا (بما في ذلك عطلات HP). بخصوص الحوادث الخطرة التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة، ستبدل شركة HP جهودًا معقولة تجاريًا لإعادة الأجهزة التي تغطيها الخدمات إلى حالة التشغيل في غضون 24 ساعة وصول المكالمة إلى شركة HP وتأكيد استلامها.	24 ساعة من طلب الإصلاح، 7 × 24

مواصفات تقديم الخدمات (متابعة)

وقت الاستجابة بموقع العمل

بخصوص الأعطال التي تغطيها الخدمة ولا يُمكن إصلاحها عن بُعد، ستبذل شركة HP جهودًا معقولة تجاريًا للاستجابة بموقع العمل خلال مدة الاستجابة المحددة بموقع العمل (وذلك يعني، في يوم التغطية الثالث أو في يوم التغطية التالي أو في غضون أربع ساعات). علمًا بأن وقت الاستجابة بموقع العمل يبدأ عندما تتلقى HP المكالمات 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 ساريًا.

طلب الإصلاح

تشير مدة "طلب الإصلاح" إلى الفترة الزمنية التي تبدأ عند تسجيل طلب الخدمة الأولي في "مركز حلول HP" وتنتهي عندما تحدد HP أن الجهاز قد تم إصلاحه. ويتم حساب مدة طلب الإصلاح خلال الإطار الزمني لتغطية فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يسري فيه الإطار الزمني للتغطية. اتصل بممثل HP التابع لك لمعرفة أوقات "طلب الإصلاح" المتاحة في منطقتك، إذ تخضع جميع مدد "طلب الإصلاح" للتوفر المحلي للخدمة.

وتكتمل عملية الإصلاح بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكون الجهاز. ويجوز لشركة HP إجراء التحقق عن طريق إكمال اختبار ذاتي للتشغيل، أو إجراء تشخيص مستقل، أو التحقق البصري من التشغيل السليم. ووفقًا لتقديرها وحدها، ستحدد شركة HP مستوى الاختبار الضروري للتحقق من إصلاح الجهاز. ووفقًا لتقديرها الخاص، يجوز لشركة HP استبدال المنتج بشكل مؤقت أو نهائي من أجل الوفاء بالتزام مدة الإصلاح. علمًا بأن المنتجات البديلة هي منتجات جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء، وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكًا لشركة HP.

قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 60 يومًا من تاريخ شراء هذه الخدمة وتسجيلها لإعداد وتنفيذ أي تحليلات على مستوى الخدمة تعتبرها HP ضرورية، وأي تخطيط لقطع الغيار وإجراءات مرتبطة بها قبل سريان الالتزام بوقت خدمة "طلب الإصلاح" للأجهزة. وخلال هذه الفترة الأولية المقدره بنحو 60 يومًا، إذا تم إجراء تحليل لمستوى الخدمة، فإن شركة HP ستقدم الخدمات بموقع العمل بأقصر وقت استجابة ممكن بموقع العمل استنادًا إلى توفر قطع الغيار والموارد. وقد تختلف أوقات الاستجابة وفقًا للموقع الجغرافي.

ولن تكون التغطية مدعومة خارج البلد الذي تم بيع حزمة HP Call to Repair Care Pack (العناية بالمنتجات عن طريق طلب الإصلاح من HP) فيها.

إدارة التصعيدات

وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشاكل المعقدة. إذ تنسق الإدارة المحلية لدى HP تصعيد المشاكل وتستعين بمهارات الكوادر المناسبة من HP و/أو جهات خارجية محددة للمساعدة في حل هذه المشاكل.



الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني

كجزء من هذه الخدمة، توفر HP إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجاريًا. ستتمكن من الوصول إلى:

- إمكانات معينة يتم توفيرها للمستخدمين المسجلين، مثل الاشتراك في إعلانات الخدمة الاستباقية المتعلقة بالأجهزة، والمشاركة في منتديات الدعم لحل المشاكل 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 مستندة إلى الويب 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. وتسمح الأداة أيضًا بإرسال حالة كل طلب دعم أو خدمة لمراجعتك، بما في ذلك الحالات التي يتم إرسالها عن طريق الهاتف.
- 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.

حل الدعم الإلكتروني عن بُعد

بخصوص المنتجات المنطبق عليها الشروط، يوفر حل الدعم الإلكتروني عن بُعد إمكانات قوية لاستكشاف الأعطال وإصلاحها. ومن الممكن أن يتضمن هذا المنتج حلولاً للوصول إلى النظام عن بُعد، كما قد يوفر نقطة مركزية ملائمة للإدارة وعرضًا للأحداث المفتوحة والسجلات من فئة الشركات. وقد يتيح الوصول إلى النظام عن بُعد لمتخصص الدعم من HP إمكانية استكشاف وإصلاح للأعطال أكثر كفاءة وحل أسرع للمشاكلات. ولن يستخدم متخصصو الدعم من HP الوصول إلى النظام عن بُعد إلا بعد الحصول على تفويض منك فقط.

إكمال العمل

وتكتمل 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 التحقق عن طريق إكمال اختبار ذاتي للتشغيل، أو إجراء تشخيص مستقل، أو التحقق البصري من التشغيل السليم. ووفقًا لتقديرها وحدها، ستحدد شركة HP مستوى الاختبار الضروري للتحقق من إصلاح الجهاز. ووفقًا لتقديرها الخاص، يجوز لشركة HP استبدال المنتج بشكل مؤقت أو نهائي من أجل الوفاء بالتزام مدة الإصلاح. المنتجات البديلة هي منتجات جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء. وبالتالي، تصبح المنتجات المُستبدلة ملكًا لشركة HP. وقد لا ينطبق العمل حتى اكتمال الإصلاح على الدعم بموقع العمل للمنتجات المكتبية والمحمولة ومنتجات الأفراد. إذ تحدد شركة HP الحل النهائي لجميع الحوادث والأعطال المُبلَّغ عنها.

مواصفات تقديم الخدمات (متابعة)

التغطية

توفر هذه الخدمة تغطية لأجهزة الكمبيوتر الشخصية والطابعات متعددة المهام من HP وأجهزة المنتجات الأخرى التي تحمل علامة HP التجارية المستوفية للشروط، بما في ذلك المكونات الداخلية المدعومة والموزعة من HP، مثل الذاكرة ومحركات الأقراص الضوئية. وهذا يتضمن الملحقات المرفقة التي تحمل علامة HP التجارية التي يتم شراؤها معًا ويتم تضمينها في العبوة الأصلية للمنتج الرئيسي بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو محطات العمل أو الأجهزة التابعة جزئيًا أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر اللوحية أو طابعات نقاط البيع أو الطابعات متعددة المهام، مثل الماوس ولوحة المفاتيح أو محطة الإرساء أو الأغذية أو أجهزة توزيع المنافذ أو محوّل التيار المتردد أو ملحق التجهيز النهائي أو درج الورق.

ولا تغطي خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack بهذا الحد من التغطية شاشات HP الخارجية. 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.

تتم تغطية محطات الإرساء أو أجهزة توزيع المنافذ من HP داخل البلد الذي تم شراء حزمة العناية بالمنتجات HP Care Pack منه، ولكن ليس خارج بلد الشراء.

بخصوص أنظمة نقاط البيع (POS) من HP وحلول المنتجات المجمّعة في حزمة، مثل حلول نقاط البيع بالتجزئة أو المحمولة، فإن هذه الخدمة تغطي الوحدة الأساسية فقط، ما لم تنص الخدمة على أنها خدمة حل نقاط بيع، والتي توفر تغطية للوحدة الأساسية بالإضافة إلى ما يصل إلى ستة أجهزة طرفية بأرقام قطع وأرقام تسلسلية من HP، مثل أدرج النقود والطابعات والشاشات المزودة بأعمدة لأجهزة العرض وأجهزة قراءة الرموز الشريطية أو الماسحات الضوئية المحمول باليد التي تم بيعها كجزء من أجهزة نقاط البيع أو حلول المنتجات المجمّعة في حزمة.

تشمل تغطية الأنظمة متعددة الموردين المستوفية للشروط جميع المكونات الداخلية التي يوفرها البائع العادي والشاشة الخارجية ولوحة المفاتيح والماوس.

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، وأطقم الصيانة، وغيرها من المستلزمات، إلى جانب الصيانة عن طريق المستخدم والأجهزة من شركات أخرى غير HP. ومع ذلك، فهي تغطي بطاريات أجهزة الكمبيوتر التجارية المحمولة من HP لمدة تصل إلى ثلاث سنوات. ابحث عن "فهم ضمانات بطاريات أجهزة الكمبيوتر المحمولة للأعمال" على hp.com للحصول على مزيد من التفاصيل.

بخصوص قطع الغيار والمكونات التي توقف العمل بها، قد تحتاج إلى ترقية عند إصلاحها. وقد تؤدي ترقية قطع الغيار أو المكونات التي توقف العمل بها في بعض الحالات إلى فرض رسوم إضافية. وسوف تتشاور شركة HP معك لتقديم التوصيات اللازمة للبدائل. ويتفاوت توفر بعض قطع الغيار وبدائل المكونات حسب إمكانات الدعم المحلية للبلد.

المتطلبات الأساسية

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 تحليل مستوى الخدمة. وأثناء هذا التحليل، ستجمع HP معلومات تكوين النظام الرئيسية التي يتمكن مهندسي الحلول لدى HP من التعرف على مشاكل الأجهزة المستقبلية المحتملة واستكشاف أخطائها وإصلاحها وإكمال الإصلاحات بأسرع وأعلى كفاءة ممكنة. ويمكن إجراء التحليل على مستوى الخدمة بموقع العمل، أو عن طريق الوصول إلى النظام عن بُعد، أو الأدوات عن بُعد، أو عبر الهاتف، وفقًا لتقدير شركة HP وحدها.

قد يستغرق الأمر ما يصل إلى ستين يومًا لإجراء عمليات التدقيق والعمليات التي يتعين إكمالها قبل سريان الالتزام الزمني لخدمة "طلب إصلاح" الأجهزة.

وسوف تكون هناك مراجعة لاستحقاق الحصول على خدمة "طلب الإصلاح". لذا، يتعين عليك تزويد HP بجميع مواقع التغطية المطلوبة قبل المراجعة.

مواصفات تقديم الخدمات (متابعة)

تحتفظ شركة HP بحقوقها في تخفيض مستوى الخدمة إلى مدة الاستجابة بموقع العمل أو إلغاء عقد الخدمة إذا لم يتم اتباع اقتراحات التدقيق المهمة أو لم يتم إجراء التدقيق خلال الإطار الزمني المحدد، ما لم يكن سبب التأخير من شركة HP.

وبخصوص خيارات مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل، توصي شركة HP أن تقوم بتثبيت وتشغيل حل الدعم عن بُعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. وبخصوص الالتزامات الزمنية لخدمة "طلب إصلاح" الأجهزة، يلزم توفر حل الدعم عن بُعد من HP. وإذا لم يتم نشر حل الدعم عن بُعد المناسب من HP، فقد لا تتمكن HP من تقديم الخدمة على النحو المحدد وهي ليست ملزمة بذلك. وسيتم تطبيق رسوم إضافية على تثبيت البرامج الثابتة التي لا يمكن تثبيتها بواسطة العميل في موقع العمل في حالة عدم قيامك بنشر حل الدعم عن بُعد المناسب من HP.

مسؤوليات العميل

إذا لم يتم الوفاء بمسؤوليات العملاء المحددة، فإن شركة HP (1) لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مُميّن في هذا المُستند أو (2) ستقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة.

وإذا طلبت ذلك شركة HP، يتعين عليك أو المُمثل المعتمد من HP تنشيط منتج الجهاز ليتم دعمه خلال عشرة أيام من يوم شراء هذه الخدمة باستخدام إرشادات التسجيل الواردة في خدمة العناية بالمنتجات HP Care Pack أو مستند البريد الإلكتروني الذي توفره HP، أو كما هو موضح من قبل HP. وفي حالة تغيير مكان المنتج، يتعين إجراء التنشيط والتسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون عشرة أيام من هذا التغيير.

يجوز لشركة HP مراجعة تحديد ما إذا كان يمكن تغطية الخدمة في الموقع الجديد. وإذا تقرر أن شركة HP لا يمكنها دعم خدمة "طلب الإصلاح" في المكان الجديد، ستعتمد قوانين الخدمة افتراضياً على شروط وأحكام الخدمة بموقع العمل في يوم العمل التالي.

ويتطلب الالتزام بمدة "طلب الإصلاح" إمكانية وصول فوري وغير مقيد إلى نظامك، وفقاً لما تطلبه HP. ولا ينطبق الالتزام بمدة "طلب الإصلاح" عندما يتم تأخير أو رفض الوصول إلى النظام، بما في ذلك عمليات استكشاف الأخطاء وإصلاحها الفعلية وعن بُعد والتقويمات التشخيصية المتعلقة بالأجهزة. وإذا طلبت خدمة مجدولة، فإن وقت "طلب الإصلاح" يبدأ في الوقت المجدول المتفق عليه.

يوصى باستخدام حل دعم عن بُعد مناسب من HP مع اتصال آمن بشركة HP للوصول إلى خيارات الاستجابة للأجهزة بموقع العمل، فهو ضروري لالتزامات الزمنية لخدمة "طلب الإصلاح". يجب عليك تقديم جميع الموارد اللازمة وفقاً لملاحظات إصدار حل الدعم عن بُعد من HP من أجل إتاحة تقديم الخدمة والخيارات. وعندما يتم تثبيت حل دعم عن بُعد من HP، يتعين عليك أيضاً الحفاظ على تفاصيل الاتصال التي تم تكوينها في حل الدعم عن بُعد الذي ستستخدمه HP في الاستجابة لعطل الجهاز. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي لمزيد من التفاصيل حول المتطلبات والمواصفات والاستثناءات.

وعند الطلب، يتعين عليك دعم جهود حل المشكلات عن بُعد من HP باتباع الإجراءات التالية:

- 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.
- تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة على الجهاز.
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرف على المشكلات أو حلها، وفقاً لما تطلبه HP.

مواصفات تقديم الخدمات (متابعة)

تتحمل مسؤولية تثبيت التحديثات المهمة للبرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها في الوقت المناسب، كما يتعين عليك التأكد من تركيب قطع الغيار والمنتجات البديلة التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) التي تم تسليمها "للمعمل". توافق على دفع رسوم إضافية إذا طلبت من HP تثبيت تحديثات أو تصحيحات البرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها. تُحتسب أي رسوم إضافية تدفعها على أساس الوقت والمواد المطلوبة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مسبقاً بصورة مكتوبة.

في الحالات التي يتم فيها شحن قطع الغيار والمنتجات البديلة التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) لحل مشكلة، تتحمل على عاتقك مسؤولية إرجاع القطعة أو المنتج التالف خلال مدة زمنية تحددها شركة HP. وفي حال عدم تلقي HP القطعة أو المنتج التالف في غضون المدة الزمنية المُحددة أو في حال كانت القطعة أو المنتج بأكمله مُشوَّهاً بأضرار كبيرة عند استلامه أو كانت معلوماته ممسوحة، يجب عليك حينئذ دفع السعر المدرج في القائمة لدى HP للقطعة أو المنتج التالف وفقاً لما تحدده شركة HP.

وتتحمل على عاتقك مسؤولية أمان معلوماتك الخاصة والسرية والتخلص من البيانات أو إزالتها بشكل صحيح من المنتجات التي قد يتم استبدالها وإعادتها إلى HP كجزء من عملية الإصلاح. لمزيد من المعلومات حول هذه المسؤوليات، بما في ذلك تلك الموضحة في سياسة التخلص من وسائط HP، راجع موقع hp.com/go/mediahandling.

الحماية من الأضرار العرضية (ميزة اختيارية)

بخصوص عروض "حزم العناية بالمنتجات HP Care Pack" التي تتضمن ميزة خدمة الحماية من الضرر العرضي الاختيارية، يتعين عليك الإبلاغ عن التلف العرضي لشركة HP في غضون ثلاثين يومًا من تاريخ الحادث بحيث تتمكن HP من تسريع إصلاح النظام. ويتعين أن يحتوي التقرير على شرح مفصل للحادث، بما في ذلك زمان ومكان وكيفية حدوث ذلك، ووصف الضرر الذي لحق بالوحدة. وبناءً عليه، يجوز لشركة HP رفض المطالبة إذا لم يتم تقديم هذه المعلومات، أو إذا تم الإبلاغ عن الحادث بعد أكثر من ثلاثين يومًا من تاريخ الحادث.

الاحتفاظ بالوسائط التالفة (ميزة اختيارية)

باستخدام خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة، تتحمل على عاتقك مسؤولية:

- الاحتفاظ بالتحكم الفعلي لمحركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة في جميع الأوقات؛ لا تتحمل شركة HP مسؤولية البيانات التي تحتويها محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة.
- التأكد من إتلاف أي بيانات حساسة أو تأمينها على محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة المحتفظ بها.
- تزويد شركة HP بمعلومات التعريف لكل من محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي تم الاحتفاظ بها بموجب هذه الوثيقة، وتقديم وثيقة مقدمة من HP تؤكد بالاحتفاظ بالأقراص أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة.
- إتلاف محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة و/أو التأكد من عدم استعمال محركات الأقراص الثابتة أو صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة مرة أخرى.
- التخلص من جميع محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة امتثالاً للقوانين واللوائح البيئية المعمول بها.

بخصوص محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي تقدمها لك شركة HP على سبيل الاستعارة أو الإيجار أو التأجير، يجب عليك إرجاع محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة البديلة على الفور عند انتهاء الصلاحية أو إنهاء الدعم مع شركة HP. تتحمل على عاتقك مسؤولية إزالة جميع البيانات الحساسة قبل إعادة أي من محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة المعارة أو المستأجرة أو المؤجرة من HP، ولن تتحمل HP مسؤولية الحفاظ على سرية أو خصوصية أي بيانات حساسة تبقى على محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة.

قيود الخدمة

وفقًا لتقدير HP، سيتم تقديم الخدمة من خلال الجمع بين التشخيص والدعم عن بُعد والخدمات التي يتم تقديمها بموقع العمل وغيرها من الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات. وهذه الخدمات قد تشمل تسليم قطع الغيار التي يمكن للعميل استبدالها لنفسه أو منتج بديل بالكامل عن طريق البريد السريع. وسوف تحدد HP طريقة التسليم المناسبة واللازمة لتقديم دعم فعال في الوقت المناسب والوفاء بالالتزام بمدة "طلب الإصلاح"، إذا كان ينطبق ذلك.

تصمم شركة HP منتجاتها بحيث يمكن للعملاء إصلاحها. فالإصلاح الذاتي بواسطة العملاء هو المكون الأساسي لشروط الضمان من HP. فهو يسمح لشركة HP بشحن قطع الغيار، مثل لوحة المفاتيح أو الماوس أو أجزاء أخرى مصنفة على أنها قطع غيار يمكنك إصلاحها بنفسك (CSR)، مباشرة إليك بمجرد تأكيد العطل. ويتم شحن قطع الغيار بشكل عام في غضون ليلة واحدة حتى يمكن استلامها في أسرع وقت ممكن. وحينئذ، يمكنك استبدال القطع حسب رغبتك.

إن الإصلاح الذاتي "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. فالخدمة "الاختيارية" تتيح لك إجراء الإصلاح الذاتي بنفسه أو اختيار السماح لموظف خدمة من HP بإجراء الاستبدال دون أي رسوم إضافية خلال فترة تغطية خدمة المنتج.

ستؤدي خدمات العناية بالعملاء HP Care Pack واتفاقيات الدعم التعاقدية التي تتضمن شروط "بموقع العمل" إلى شحن قطع الغيار التي تدعم "الإصلاح الذاتي بواسطة العملاء" إليك مباشرةً إذا اخترت "الإصلاح الذاتي بواسطة العملاء". وعلى العكس من ذلك، سيصل ممثل دعم HP بموقع العمل لإجراء الإصلاح إذا قررت عدم استخدام "الإصلاح الذاتي بواسطة العملاء".

تتطلب خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack واتفاقيات الدعم التعاقدية التي تشمل شروط "خارج الموقع" مثل "الاستلام والإرجاع" أو "الإرجاع إلى HP" أن تقوم بتسليم المنتج إلى موقع إصلاح معتمد من HP أو شحن المنتج إلى HP (وفقًا لتقدير HP) إذا قررت عدم الحاجة إلى استخدام الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR).

وإذا وافقت على "الإصلاح الذاتي بواسطة العميل" (CSR) الموصى به وتم توفير قطعة غيار يمكن للعميل استبدالها بنفسه من أجل إرجاع النظام إلى حالة التشغيل، فلا يتم تطبيق مستوى الخدمة بموقع العمل. في هذه الحالات، ستقوم HP بالشحن السريع لقطع الغيار التي تدعم "الإصلاح الذاتي بواسطة العميل" إلى موقعك، فهي مهمة لتشغيل المنتج.

لا تنطبق مدة الاستجابة بموقع العمل إذا تم تقديم الخدمة من خلال تشخيص المشكلة عن بُعد، أو الدعم الفني عن بُعد، أو أي أساليب أخرى لتقديم هذه الخدمات كما هو موضح أعلاه.

بخصوص أنظمة نقاط البيع من HP وحلول المنتجات المجمعة في حزم، مثل حلول البيع بالتجزئة أو المنصات أو عربات التسوق، قد يتم تقديم الخدمة بموقع العمل للوحدة الأساسية فقط. وسيتم تقديم خدمة للأجهزة الطرفية المرفقة عن طريق شحن قطع الغيار أو منتجات بديلة كاملة ليستبدالها العميل بنفسه (CSR) أو بركبها عن طريق مندوب توصيل فني يسلم قطعة الغيار أو المنتج.

الاستثناءات من خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل من HP

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات.
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات أو الاختبارات الإضافية المطلوبة من قبلك.
- 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 نتيجة للإخفاق في اتخاذ إجراء احترازي نصحت به شركة HP من قبل.
- الخدمات المطلوبة بسبب سوء التعامل مع المنتج أو سوء استخدامه.
- الخدمات المطلوبة بسبب محاولات غير مصرح بها لتثبيت أو إصلاح أو صيانة أو تعديل الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج.



قيود الخدمة (متابعة)

الحد الأقصى لدعم دورة حياة المنتج/ الحد الأقصى للاستعمال

بخصوص القطع والمكونات التي وصلت إلى الحد الأقصى للعمر المدعوم و/أو الحد الأقصى لحد الاستخدام كما هو مُبين في دليل التشغيل الخاص بالشركة المُصنَّعة أو المواصفات السريعة للمنتج أو كما هو منصوص عليه في ورقة البيانات الفنية، لن يتم إصلاحها أو استبدالها كجزء من هذه الخدمة.

الاستثناءات من الحماية من التلف العرضي

توفر ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي الحماية من التلف العرضي المفاجئ وغير المتوقع نتيجة للتعامل مع المنتج، شريطة حدوث هذا الضرر أثناء الاستخدام العادي. هذه الخدمة لا تُغطي الحالات التالية والأضرار الناجمة عن:

- الاستهلاك والتلف بالاستعمال العادي؛ تغير اللون أو الملمس أو الشكل الخارجي؛ التدهور التدريجي؛ الصدأ؛ الأتربة؛ أو التآكل.
- الحريق أو حادث سيارة أو حادث منزلي (في الحالات التي يكون فيها الحادث المذكور مغطى بواسطة بوليصة تأمين أو ضمان منتج آخر) أو الكوارث الطبيعية (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الفيضانات)، أو أي خطر آخر ينشأ من خارج المنتج.
- التعرض لظروف الطقس أو الظروف البيئية التي تكون خارج مواصفات HP، والتعرض لمواد خطرة (بما في ذلك، المواد الخطرة بيولوجيًا)، وإهمال المشغل، وسوء الاستخدام، وسوء التعامل، والإمداد بطاقة كهربائية غير مناسبة، والإصلاحات أو محاولات الإصلاح غير المصرح بها، وتعديلات المعدات غير السليمة وغير المصرح بها والمرفقات أو التثبيت، والتخريب، والتلف أو الضرر الناجم عن الحيوانات أو الحشرات، والبطاريات التالفة، وتسرب البطارية، وعدم اتباع إجراءات الصيانة المحددة من قبل الشركة المصنعة (بما في ذلك، استخدام منظفات غير مناسبة).
- خطأ في تصميم المنتج أو هيكل الجهاز أو البرمجة أو الإرشادات.
- الصيانة أو الإصلاح أو الاستبدال الناجم عن الخسارة أو الضرر الناتج عن أي سبب آخر غير الاستخدام العادي للمنتج وتخزينه وتشغيله وفقًا لمواصفات الجهة المصنعة ودليل المالك.
- السرقة أو الخسارة أو الاختفاء الغامض أو وضع المنتج في غير موضعه العادي.
- فقد البيانات أو تلفها؛ توقف الأعمال.
- الاحتيال (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإفصاح غير الصحيح أو المضلل أو الخاطئ أو غير المكتمل عن الكيفية التي تضررت بها الأجهزة).
- التلف العرضي أو ضرر آخر بالمنتج يكون ذا طبيعة تجميلية، أي ضرر لا يؤثر على عمل الكمبيوتر وتشغيله.
- عيوب شاشة جهاز عرض الكمبيوتر بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، "الاحتراق" وتلف وحدات البكسل بسبب الاستخدام العادي للمنتج وتشغيله.

قيود الخدمة (متابعة)

- تلف بمنتجات تمت إزالة أرقامها التسلسلية أو تغييرها.
- تلف أو عطل بالجهاز يغطيه ضمان أو سحب المنتج من السوق أو نشرات الشركة المصنعة.
- التلف الناجم أثناء شحنك للمنتج الذي تغطيه الخدمة إلى أو من مكان آخر.
- تلف الأجهزة والبرامج والوسائط والبيانات وما إلى ذلك، الناجم عن أسباب تشمل على سبيل المثال لا الحصر، الفيروسات؛ برامج التطبيقات؛ برامج الشبكات؛ الترقية؛ التهيئة من أي نوع؛ قواعد البيانات؛ الملفات؛ برامج التشغيل؛ تعليمات برمجة المصدر؛ رمز عنصر أو بيانات ملكية؛ أي دعم أو تكوين أو تثبيت أو إعادة تثبيت لأي برنامج أو بيانات؛ أو استخدام الوسائط التالفة أو المعيبة.
- أي من الظروف أو الأضرار الموجودة مسبقاً وجميعها التي وقعت قبل تاريخ شراء خدمة العناية بالعملاء HP Care Pack.
- تقادم المنتج.
- نقل أي من الأجهزة خارج البلد التي تم شراء الأجهزة منها ولا تغطيها خدمة العناية بالمنتجات HP Care Pack للحماية أثناء النقل ومن التلف العرضي.
- تلف شاشات LCD أو تعطلها عندما يحدث العطل بسبب سوء الاستخدام أو يتم استبعاده كما هو موضح في هذا المستند.
- ضرر مُتعمد ينشج عنه كسر أو تصدع في شاشة الكمبيوتر أو تلف جهاز العرض.
- أي تلف ناتج عن تدخلٍ للشرطة، أو حرب غير معلنة أو معلنة، أو حادث نووي، أو عمل إرهابي.
- تغيير أو تعديل في المنتجات التي تغطيها الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- أي فعل مُتعمد يُسبب ضرراً للمنتج الذي يغطيه الضمان.
- سلوك متهور أو مهمل أو مسيء أثناء التعامل مع المنتج أو استخدامه.
- تشقق الوحدة أو حدوث ثقبوب بها عندما لا يخترق الضرر الغلاف الخارجي و/أو يكشف عن دوائر داخلية أو حواف حادة.
- أعطية لوحة المفاتيح المفقودة أو المكسورة التي لا تتعلق بحادث تغطيه الخدمات (مثل السقوط أو انسكاب السوائل).

قيود الحماية من التلف العرضي

يتطلب استيفاء الشروط لشراء ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي أن يكون المنتج مشمولاً بضمان المصنوع أو خدمة تمديد الضمان بمدة تغطية مساوية أو أطول من خدمة الحماية من التلف العرضي.

وفي حالة تقديم عناصر وقائية، مثل الأغذية أو حقائب أو حافظات الحمل أو ما إلى ذلك أو توفيرها للاستخدام مع منتج يغطيه الضمان، يتعين عليك مواصلة استخدام ملحقات هذا المنتج لتكون مستوفية لشروط الحماية بموجب خدمة تغطية التلف العرضي.

يشمل السلوك المتهور أو المهمل أو المسيء، على سبيل المثال لا الحصر، معاملة المنتجات التي تغطيها الخدمة واستخدامها بطريقة ضارة أو هجومية قد تؤدي إلى تلفها، كأي ضرر متعمد أو مقصود تجاه المنتج. أي ضرر ناتج عن مثل هذه الأفعال لا يتم تغطيته بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي هذه.

بمجرد الوصول إلى الحد المعين، سيتم حساب تكلفة الإصلاح لأي مطالبات إضافية على أساس الوقت والمواد، ولكن تظل جميع الجوانب الأخرى في خدمة العناية بالعملاء HP Care Pack المشتركة سارية المفعول ما لم يتم توثيقها على وجه الخصوص بخلاف ذلك في بلد الشراء.

وبخصوص العملاء الذين لديهم سجل حافل بكثرة المطالبات بشكل ملحوظ، تحتفظ شركة HP بحقها في رفض طلبات شراء ميزة الحماية من التلف العرضي.

قيود الخدمة (متابعة)

وقد يتم تطبيق قيود دولية. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة والحماية من التلف العرضي، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

قيود الاحتفاظ بالوسائط التالفة

لا ينطبق خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة إلا على محركات الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص صلبة الحالة/وحدات التخزين المحمولة المستوفية للشروط التي تم استبدالها بواسطة شركة HP نتيجة لحدوث عطل. وهذه الخدمة لا تنطبق على استبدال محركات الأقراص الثابتة أو وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي لم يحدث بها عطل.

فوحدة تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي حددتها شركة HP باعتبارها قطعًا استهلاكية و/أو التي تجاوزت الحد الأقصى للعمر المدعوم و/أو الحد الأقصى للاستخدام كما هو محدد في دليل التشغيل الخاص بالشركة المصنّعة أو المواصفات السريعة للمنتج أو ورقة البيانات الفنية غير مؤهلة لخيار خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة.

إذ تتم مراقبة معدلات الأعطال محركات الأقراص صلبة الحالة/المحمولة باستمرار، كما تحتفظ شركة HP بحقها في إلغاء هذه الخدمة بإشعار مدته ثلاثين يومًا إذا اعتقدت HP بشكل معقول أنك تفرط في استخدام خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة (مثلما يحدث عند استبدال وحدات تخزين SSD/وحدات التخزين المحمولة التي تتجاوز معدلات الأعطال القياسية للنظام المعني).

لا تتحمل HP أي التزام من أي نوع فيما يتعلق بمحتويات أو إتلاف أي محرك أقراص ثابت أو وحدات تخزين SSD/وحدات تخزين محمولة تحتفظ به أو ترسله إلى HP. وبصرف النظر عن أي شيء في شروط المبيعات القياسية الحالية من HP أو ورقة البيانات الفنية، لن تكون HP أو الشركات التابعة لها أو المتعاقدين معها من الباطن أو الموردين التابعين لها مسؤولين بأي حال من الأحوال عن أي تلف عرضي أو خاص أو الأضرار اللاحقة أو أضرار فقدان البيانات أو إساءة استخدامها بموجب خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة.

إذ تتم مراقبة معدلات الأعطال في هذه المكونات باستمرار، كما تحتفظ شركة HP بحقها في إلغاء هذه الخدمة بإشعار مدته ثلاثين يومًا إذا اعتقدت HP بشكل معقول أنك تفرط في استخدام خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة (مثلما يحدث عند استبدال مكونات تخزين البيانات التالفة التي تتجاوز معدلات الأعطال القياسية للنظام المعني).

الاستثناءات من استبدال طقم الصيانة

هذه الميزة لا تتضمن أي إصلاح يتجاوز استبدال طقم الصيانة. إذا احتاجت طابعتك إلى أي قطعة بديلة إضافية، فستكون هناك رسوم منفصلة لهذه الخدمة. ولا يجوز استبدال طقم صيانة طابعات HP إلا عن طريق فنيين معتمدين من HP فقط.

قيود الخدمة (متابعة)

مستوى خطورة الحادث

ستؤكد شركة HP تلقي مكالمة عن طريق تسجيل طلب وتقديم رقم تعريف الطلب إليك مع تأكيد مدى الخطورة عليك والمتطلبات الزمنية لبدء إجراء المعالجة. ملاحظة: بخصوص الأحداث التي يتم تلقيها عبر حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP، ستصل HP بك وتطلب منك تحديد مدى خطورة الحادث وترتيب الوصول إلى النظام قبل بدء مدة "طلب الإصلاح" أو مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل. وقد يختلف الالتزام بمدى الاستجابة لدعم الأجهزة بموقع العمل ومدى "طلب الإصلاح" حسب خطورة الحادث. وبالتالي، يمكنك تحديد مستوى خطورة الحادث.

مستوى الخطورة	أمثلة
الخطورة 1: خطيرة متعطلة	بيئة الإنتاج متعطلة؛ تعطل نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج/في خطر شديد؛ خطر أو تلف/فقد البيانات؛ تضرر الأعمال بشكل خطير؛ مشكلات أمان
الخطورة 2: شديدة الخطورة	بيئة الإنتاج معطلة تمامًا؛ نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج متقطع/مخترق؛ خطر تكرار حدوث المشاكل؛ تأثير الأعمال بشكل كبير
الخطورة 3: عادية	النظام غير إنتاجي (على سبيل المثال، نظام الاختبار) متعطّل أو متدهور؛ نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج متدهور مع توفر حل بديل؛ فقدان الوظائف بشكل غير خطير؛ هناك تأثير محدود على العمل
الخطورة 4: منخفضة	لا يوجد تأثير على العمل أو المستخدم

نطاقات الانتقال

لا تنطبق مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل إلا على المواقع التي تبعد 100 ميل (160 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني من HP فقط. سيتم تعديل مدد الاستجابة للمواقع التي تقع على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني المخصص من HP لحالات الانتقال الممتدة، كما هو موضح في الجدول أدناه. المسافات المشار إليها أدناه للإرشاد فقط. للحصول على مزيد من المعلومات حول مناطق الانتقال، اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي.

المسافة من مركز الدعم الفني المخصص من HP	مدة الاستجابة بموقع العمل في يوم التغطية التالي
0 إلى 100 ميل (0 إلى 160 كم)	مدة الاستجابة بموقع العمل في يوم التغطية التالي
101 إلى 200 ميل (من 161 إلى 320 كم)	يوم إضافي واحد للتغطية
201 إلى 300 ميل (من 321 إلى 480 كم)	يومان إضافيان للتغطية
أبعد من 300 ميل (480 كم)	يتحدد في وقت الطلب ويخضع لتوافر الموارد

المسافة من HP موّجّع الدعم المخصص	وقت الاتصال لإصلاح الأجهزة الملتزم به
0 إلى 50 ميلاً (من 0 إلى 80 كم)	تطبيق وقت خدمة "طلب الإصلاح" الملتزم به
51 إلى 100 ميل (من 81 إلى 160 كم)	تطبيق وقت خدمة "طلب الإصلاح" الملتزم به
أبعد من 100 ميل (160 كم)	راجع ممثل شركة HP المحلي التابع لك

تتوفر خدمة "طلب الإصلاح" للمواقع الموجودة على بعد 50 ميلاً (80 كم) من موّرع الدعم المخصص من HP. بخصوص المواقع التي تقع ضمن مسافة تتراوح من 51 إلى 100 ميل (81 إلى 160 كم) من موّرع الدعم المخصص من HP، يتم تطبيق تعديل على الالتزام بمدّة طلب الإصلاح للأجهزة، كما هو موضح في الجدول التالي. ولا يتوفر الالتزام بمدّة "طلب الإصلاح" للأجهزة بالمواقع الموجودة على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني من HP. المسافات المشار إليها أدناه للإرشاد فقط. للحصول على مزيد من المعلومات حول مناطق الانتقال، اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي.

يتم تقديم خدمات الانتقال إلى المواقع التي تبعد أقل من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني المخصص من HP بدون رسوم إضافية. وإذا كان الموقع يقع على مسافة تبعد أكثر من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني المخصص من HP، سيتم فرض رسوم إضافية.

إذا كان المنتج موجوداً أو من المقرر أن يتم تثبيته خارج منطقة الانتقال المحددة، أو لا يمكن الوصول إلى الموقع عن طريق القيادة وبالتالي يتطلب وصولاً خاصاً (مثل حفارات البحث عن النفط والسفن والمناطق النائية في الصحاري)، فقد تخضع الخدمة لرسوم دعم إضافية أو مدد استجابة أطول أو ساعات تغطية أقل أو تقديم خدمة الاستلام والإرجاع كما تحددها HP. لذا، يُرجى التحقق من شروط الدعم المحلية مع ممثل مبيعات HP التابع لك.

وقد تختلف مناطق الانتقال والرسوم، في بعض المواقع الجغرافية.

ولن تكون التغطية مدعومة خارج البلد الذي تم بيع حزمة العناية بالعملاء HP Care Pack لطلب الإصلاح بها. يُرجى مراجعة ممثل HP المحلي التابع لك للحصول على التفاصيل.

معلومات الطلب

يتعين طلب جميع الوحدات والخيارات المدعومة بعروض منفصلة لخدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack التي تباع بشكل فردي بنفس مستوى خدمة المنتج التي تكون مضمنة فيه لمستوى هذه الخدمة ليكون متاحاً لتلك الوحدات والخيارات. وقد يختلف توفر ميزات الخدمة ومستويات الخدمة وفقاً للموارد المحلية، وقد يقتصر على المنتجات المستوفية للشروط والمواقع الجغرافية. اتصل بممثل مبيعات HP المحلي التابع لك أو شريك القناة لطلب خدمة دعم أجهزة HP بموقع العمل أو لطلب تفاصيل إضافية.

الشروط والأحكام

راجع بنود وشروط خدمات العناية بالعملاء HP Care Pack.

لمزيد من المعلومات

اتصل بممثل مبيعات HP المحلي أو شريك القناة للحصول على التفاصيل أو تفضل بزيارة موقع hp.com/go/pcandprintservices.



المشاركة مع الزملاء

التسجيل للحصول على التحديثات
hp.com/go/getupdated



تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي يُنص عليها أو يتم توضيحها للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العملاء بحقوق تشريعية إضافية وفقاً 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 لديك. © Copyright 2019 HP Development Company, L.P. المعلومات الواردة بهذه الوثيقة عرضة للتغيير دون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الخاصة بمنتجات وخدمات شركة HP على تلك المنصوص عليها في بيانات الضمان الصريح المرفق بتلك المنتجات والخدمات. ولا يوجد هنا ما يمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال وردت في هذا المستند.