גיליון נתונים

שירות תמיכת חומרה של HP באתר הלקוח

חבילת HP Care

סקירת השירות

שירות תמיכת החומרה של HP באתר הלקוח מספק סיוע מרחוק ותמיכה באתר הלקוח עבור החומרה המכוסה במסגרת השירות, ומסייע לכם לשפר את זמן הפעולה של המוצר. עומדות לבחירתכם מספר אפשרויות של רמת שירות שכוללות שילובים שונים של מסגרות כיסוי ותגובה באתר הלקוח, לפרקי זמן שונים, כדי לענות על צורכי השירות הספציפיים שלכם. אפשרויות של רמות שירות עם התחייבות למשך זמן נקוב מהקריאה ועד לתיקון נותנות לכם גישה לתמיכת מומחים, שיתחילו מיד לפתור את הבעיות במערכת ויעזרו להחזיר את החומרה למצב פעיל בתוך פרק זמן מוגדר. האפשרויות של רמות שימוש יכולות לכלול כיסוי לפתרון הכולל את המחשב הבסיסי ועד 6 פירטי ציוד הקיפי. זה כולל כיסוי על עד שני צגים, תחנות עגינה, מקלדות, אזניות ועכברים בנפרד.

מאפיינים ומפרטים

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

לאחר אישור וקבלת השיחה שלך, HP תתחיל לבודד, לאבחן, לתקן ולפתור את אירוע החומרה. לפני מתן סיוע באתר הלקוח, HP עשויה לבצע אבחון מרחוק באמצעות תמיכה אלקטרונית מרחוק כדי לגשת למוצרים נתמכים או להשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי לאפשר פתרון בעיה מרחוק.HP תספק סיוע טלפוני במהלך חלון זמן הכיסוי של השירות עבור חלקי קושחה הניתנים להתקנה על ידי הלקוח וחלקים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR). בלי קשר למסגרת הכיסוי שלכם, ניתן לדווח ל-HP על אירועים שמעורבת בהם חומרה הנכללת במסגרת הכיסוי שלכם בטלפון או דרך אתר האינטרנט, בהתאם לזמינות במקום, או כאירוע המדווח אוטומטית דרך פתרונות התמיכה מרחוק האלקטרוניים של HP, שזמינים 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. HP תאשר את קבלתה של בקשת השירות על ידי תיעוד השיחה, הקצאת מזהה פנייה והעברת מזהה הפנייה אליכם.HP שומרת על הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים.

תמיכת חומרה באתר הלקוח

באירועי חומרה שלא ניתנים לפתרון מרחוק, יספק נציג מוסמך של HP תמיכה טכנית באתר הלקוח עבור מוצרי חומרה הכלולים במסגרת הכיסוי, כדי להחזיר אותם למצב פעולה.HP יכולה לבחור להחליף מרחוק מוצרים מסוימים, כולל ציוד היקפי כגון תחנות עגינה, צגים, מקלדות, אוזניות ועכברים, בנוסף לתמיכה באתר הלקוח במסגרת הכיסוי על ההתקן הראשי, במקום לתקן שלהם. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות שלהם. המוצרים שהוחלפו הופכים לרכוש HP. עם הגעתם, יספקו הנציגים שירות באתר הלקוח או מרחוק, לפי שיקול דעתם, עד שהמוצרים יתוקנו. ייתכן שהעבודה תושעה באופן זמני אם נדרשים חלקים או משאבים נוספים, אך היא תתחדש ברגע שאלו יהיו זמינים.

יתרונות השירות

- זמן פעולה משופר של השירות/מוצר
- גמישות למענה על צורכי שירות ספציפיים
- תמיכה נוחה באתר הלקוח ממומחים מוסמכים

עיקרי השירות

- אבחון בעיות ותמיכה מרחוק
- תמיכת חומרה באתר הלקוח
- חלקי חילוף וחומרים
- עדכוני קושחה למוצרים נבחרים
- בחירת מסגרות כיסוי וזמני תגובה
- גישה למידע ולשירותי תמיכה אלקטרוניים

מאפיינים ומפרטים (המשך)

- תיקון לפי כשל: תוך כדי מתן תמיכה טכנית באתר הלקוח, ייתכן ש-HP תתקין שיפורים הנדסיים זמינים ועדכוני קושחה שאינם מיועדים להתקנה על ידי הלקוח עבור מוצרי חומרה הכלולים במסגרת הכיסוי, במטרה להחזיר את המוצר הכלול במסגרת הכיסוי למצב פעולה או לשמור על יכולת התמיכה של HP.
- תיקון לפי בקשה: לבקשתכם, HP עשויה להתקין עדכוני קושחה קריטיים שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח ושמומלצים על ידי חטיבת המוצרים של HP להתקנה מיידית במוצרי חומרה מכוסים.

חלקי חילוף וחומרים

HP תספק חלקי חילוף וחומרים חלופיים נתמכים על ידי HP אשר נחוצים לשמירה על תפקוד המוצר או הפתרון המכוסה, כולל אלו שנועדו לשיפורים הנדסיים זמינים ומומלצים. החלקים החלופיים יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. החלקים שהוחלפו הופכים לרכוש HP. אם ברצונך לשמור, למחוק, או להשמיד בדרך אחרת חלקים שהוחלפו, תחויב ותידרש לשלם את מחיר המחירון עבור החלק החלופי.

חומרים וחלקים מתכלים אינם נתמכים ולא יסופקו כחלק משירות זה; תנאי והתניות האחריות הסטנדרטית חלים על חומרים וחלקים מתכלים. תיקון או החלפה של חומרים וחלקים מתכלים כלשהם הם באחריות הלקוח. חריגים מסוימים עשויים לחול; פנה אל HP לקבלת מידע נוסף. לקבלת פרטים נוספים, עיין בסעיף 'כיסוי' בעמוד 6.

עדכוני קושחה למוצרים נבחרים

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 בידך רישיון תקף לשימוש בעדכוני התוכנה הרלוונטיים.

מאפייני שירות אופציונליים

- הגנה מפני נזק מקרי: רמות שירות ספציפיות עשויות לכלול הגנה מפני נזק מקרי עקב טיפול במוצרי חומרה זכאים הכלולים במסגרת הכיסוי. עבור Solution Care Pack, כיסוי ה-ADP יתרחב רק ליחידת הבסיס של התצורה או הפתרון ולא יחול על הציוד ההיקפי. נזק מקרי מוגדר כנזק פיזי למוצר שנגרם או שנובע מאירוע פתאומי ובלתי-צפוי, בתנאי שנזק זה אירע במסגרת שימוש רגיל. הדוגמאות כוללות התזת נוזלים לא מכוונת בתוך היחידה או עליה, שמיטה, נפילות ונחשולי מתח חשמלי, כמו גם צגי LCD שניזוקו או נשברו וחלקים שבורים. ייתכן שיחולו מגבלות מטעם המדינה; לבדיקה, פנו אל נציג HP המקומי שלכם.
- שמירת מדיה פגומה: אופציה זו מאפשרת לכם לשמור כונני דיסק קשיח או רכיבים של כונני SSD/הבזק פגומים שאינכם מעוניינים להשליך בשל נתונים רגישים שהם מכילים. כל הכוננים הנמצאים בתוך המערכות שחלה עליהן מסגרת הכיסוי חייבים להשתתף בשמירת מדיה פגומה.
- מהקריאה עד לתיקון: אפשר לבחור התחייבות למשך הזמן מהקריאה עד לתיקון עבור מוצרים הזכאים למסגרת הכיסוי, במקום התחייבות לזמן תגובה באתר הלקוח. במקרה של בעיות קריטיות שלא ניתן לפתור מרחוק בזמן במוצרים עם הנכללים במסגרת תוכנית הכיסוי, HP תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי להחזיר את החומרה המכוסה במסגרת תוכנית הכיסוי למצב פעולה בתוך פרק זמן מוגדר משליחת בקשת השירות הראשונית למרכז הפתרונות של HP. שירות מהקריאה עד לתיקון זמין רק בחלק מהאזורים. פנו למשרד מכירות מקומי של HP כדי לקבל פרטים נוספים.
- ניהול משופר של מלאי החלפים: כדי לתמוך בהתחייבויות הזמן מהקריאה ועד לתיקון, HP מחזיקה מלאי של חלקי חילוף קריטיים המאוחסנים במתקן ייעודי של HP. חלקים אלה מנוהלים, כדי לאפשר זמינות מוגברת של המלאי. הם נגישים לנציגים המורשים של HP שמגיבים לבקשות תמיכה זכאיות. ניהול מלאי החלקים המשופר כלול בהתחייבויות זמן נבחרות אופציונליות של Call-to-Repair.

מאפיינים ומפרטים (המשך)

- כיסוי בלעדי למחשב שולחני/תחנת עבודה/תחנת עבודה ניידת/מחשב תחנת עבודה רזה/מחשב נייד בלבד: עבור מוצרי מחשבים זכאים, תוכלו לבחור כיסוי למחשב שולחני, תחנת עבודה, תחנת עבודה ניידת, מחשבי תחנת עבודה רזה או מחשבים ניידים בלבד. חבילות HP Care Pack עם מגבלת כיסוי זו אינן מכסות צגים או אביזרים חיצוניים שלא נרכשו עם המוצר ולא נכללו באריזה המקורית.
- החלפת ערכת תחזוקה: טכנאי מיומן של HP נוסע אל האתר שלכם ומספק את כל העבודה, החלקים והחומרים הדרושים להחלפת ערכת התחזוקה ולניקוי המדפסת. המדפסת חייבת לפעול כראוי לפני התקנת הערכה.HP עשויה להשתמש בחלקים מחודשים השקולים לחדשים מבחינת הביצועים; החלקים שהוחלפו הופכים לרכוש HP. ההתחייבות לתיקון המוצר הושלמה כשהטכנאי החליף את ערכת התחזוקה והדפיס עמוד ניסיון בהצלחה.

מפרטי מסירה

חלון זמן הכיסוי

חלון זמן הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק. נציג מורשה של HP יגיע לאתר הלקוח לכיסוי במכשיר הראשי, או לשימוש בשיטות מרוחקות עבור ציוד היקפי המכוסה תחת שירות הפתרון במהלך חלון הכיסוי. זאת במטרה להתחיל להעניק שירות תחזוקת חומרה בתוך מרווח התגובה המתאים לאחר שהשיחה התקבלה ואושרה על ידי HP. שיחות שמתקבלות מחוץ לחלון זמן הכיסוי יירשמו במועד קבלת השיחה, יאושרו ביום העבודה הבא, ויקבלו שירות במסגרת מרווח התגובה המתאים.

כל חלונות זמן הכיסוי כפופים לזמינות המקומית. פנו למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.

זמן תגובה באתר הלקוח

באירועים של תמיכה בחומרה שלא ניתן 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 כשהשיחה הראשונית התקבלה ואושרה על ידי HP, ומסתיים כשהנציג המורשה של HP מגיע למיקום שלכם, או כש-HP קובעת שהאירוע המדווח אינו מחייב התערבות במקום. עבור שירותי Solution Care Pack, ציוד היקפי (כגון צגים, מקלדות, עכברים, תחנות עגינה, אוזניות וכו') יתוקן או יוחלף מרחוק בהתאם לנסיבות. זמני התגובה נמדדים אך ורק במהלך חלון הכיסוי ועשויים להימשך ליום שלמחרת עם חלון כיסוי.

מפרטי מסירה (המשך)

אפשרויות רמת שירות

חלק מהאפשרויות ברמת השירות אינן זמינות לכל המוצרים. אפשרויות רמת השירות שבחרת יפורטו בתיעוד החוזה שלכם. פנה למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות וכיסוי השירות.

אפשרויות רמת השירות	חלון זמן הכיסוי
ימי עבודה סטנדרטיים	5 ימים בשבוע (שני עד שישי, לא כולל חופשות של HP)
הרחבות כיסוי לימים נוספים	חלון זמן הכיסוי מורחב על ידי הוספת ימים נבחרים בשבוע לשעות הכיסוי הנבחרות, כולל: • שבתות, לא כולל חופשות של HP • ימי ראשון (מחייב כיסוי של שבתות וחגים) • חופשות של HP, במקרה שאלה יחולו ביום חול שאמור להיות כלול בחלון זמן הכיסוי שנבחר
שעות עבודה סטנדרטיות	9 שעות ביום (08:00 עד 17:00 לפי השעון המקומי)
הרחבה של הכיסוי לשעות נוספות	חלון זמן הכיסוי מורחב כדי להגדיר שעות כיסוי נפרדות בהתאמה אישית לפני או אחרי חלון זמן הכיסוי שנבחר. הרחבה זו יכולה להוסיף את שעות הכיסוי הנבחרות לימי הכיסוי שנבחרו, כולל: • 10 שעות ביום (08:00 עד 18:00 לפי השעון המקומי) • 13 שעות ביום (08:00 עד 21:00 לפי השעון המקומי) • 16 שעות ביום (08:00 עד 24:00 לפי השעון המקומי) • 24 שעות ביממה
אפשרויות זמן תגובה באתר הלקוח	נציג מורשה של HP יגיע למיקום שלכם במהלך חלון זמן הכיסוי כדי להתחיל במתן שירות תחזוקת חומרה תוך הזמן שצוין מרגע שהשיחה התקבלה ואושרה על ידי HP.
תגובה באתר הלקוח בתוך שעה	תגובה באתר הלקוח בתוך שעה
תגובה באתר הלקוח בתוך שעתיים	תגובה באתר הלקוח בתוך שעתיים
תגובה באתר הלקוח בתוך ארבע שעות	תגובה באתר הלקוח בתוך ארבע שעות
תגובה באתר הלקוח ביום הבא	תגובה באתר הלקוח ביום הכיסוי הבא
תגובה באתר הלקוח ביום השני	תגובה באתר הלקוח ביום הכיסוי השני
תגובה באתר הלקוח ביום השלישי	תגובה באתר הלקוח ביום הכיסוי השלישי
תגובה באתר הלקוח ביום החמישי	תגובה באתר הלקוח ביום הכיסוי החמישי
אפשרויות זמן תיקון באתר הלקוח	HP תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי להחזיר את החומרה המכוסה למצב פעולה בתוך פרק זמן מוגדר מבקשת השירות הראשונית למרכז הפתרונות של HP.
מקריאה לתיקון בתוך 6 שעות	תיקון בתוך 6 שעות מרישום בקשת השירות הראשונית
מקריאה לתיקון בתוך 8 שעות	תיקון בתוך 8 שעות מרישום בקשת השירות הראשונית
מקריאה לתיקון בתוך 24 שעות	תיקון בתוך 24 שעות מרישום בקשת השירות הראשונית

הסכמי רמת שירות (SLA) נוספים זמינים באמצעות חוזה.

מפרטי מסירה (המשך)

קריאה לתיקון

הזמן מהקריאה ועד לתיקון מתייחס לפרק הזמן שמתחיל ברגע שבו התקבלה בקשת השירות הראשונה במרכז הפתרונות של HP ומסתיים כאשר HP קובעת שהחומרה תוקנה. הזמנים מקריאה לתיקון נמדדים אך ורק במסגרת חלון זמן הכיסוי
ועשויים לגלוש ליום שלמחרת שבעבורו קיים חלון זמן הכיסוי. יש ליצור קשר עם נציג HP שלך לקבלת הזמנים מהקריאה ועד לתיקון, הזמינים באזורכם. הזמנים מקריאה לתיקון כפופים לזמינות המקומית.

התיקון נחשב לתיקון שהושלם לאחר ש-HP אימתה שתקלת החומרה תוקנה או שהחומרה הוחלפה. 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 זמני או קבוע, כדי לעמוד בהתחייבות לזמן התיקון. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או שקולים לחדשים מבחינת הביצועים. המוצרים שהוחלפו הופכים לרכוש HP.

עשויים לחלוף עד 60 ימים מרגע רכישת השירות ורישומו כדי להגדיר ולבצע כל ניתוח של רמת השירות שייחשב כנדרש על ידי HP ואת כל התהליכים ותכנון החלקים הקשורים לפני שההתחייבות לזמן מקריאה לתיקון חומרה תיכנס לתוקף. במהלך תקופה ראשונית זו של 60 ימים, אם בוצע ניתוח של רמת השירות, HP תספק שירות באתר הלקוח עם זמן התגובה הקצר ביותר האפשרי על בסיס זמינותם של החלקים והמשאבים. זמני התגובה עשויים להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי ולאתר.

לא תהיה תמיכה בכיסוי מחוץ למדינה שעבורה נמכרה חבילת HP Care מקריאה לתיקון.

ניהול הסלמה

HP הגדירה הליכי הסלמה רשמיים כדי להקל על הפתרון של 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.

גישה למידע ולשירותי תמיכה אלקטרוניים

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

- לרשות המשתמשים הרשומים עומדות יכולות מסוימות, 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 לשליחת שאלות ישירות אל HP. כלי זה מסייע בפתרון בעיות במהירות בתהליך זיהוי מקדים המנתב את בקשת התמיכה או השירות למשאב המוסמך לענות על השאלה. הוא גם מאפשר להציג את המצב של בקשת תמיכה או שירות שנשלחה, כולל פניות שנשלחו בטלפון.
- 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.

מפרטי מסירה (המשך)

פתרון לתמיכה אלקטרונית מרחוק

למוצרים זכאים, פתרון התמיכה האלקטרונית מרחוק מספק יכולות חזקות לפתרון בעיות ותיקון. הדבר יכול לכלול פתרונות גישה מרחוק למערכת, ועשוי להציע נקודת ניהול מרכזית נוחה ותצוגה ארגונית של אירועים פתוחים והיסטוריה. גישה מרחוק למערכת עשויה לאפשר למומחה התמיכה של HP להעניק פתרון בעיות יעיל יותר ומתן מענה מהיר יותר לבעיה. מומחי התמיכה של HP ישתמשו בגישה מרוחקת למערכת בהרשאת הלקוח בלבד.

השלמת העבודה

התיקונים נחשבים ככאלה שהושלמו לאחר ש-HP אימתה שתקלת החומרה תוקנה או שהחומרה הוחלפה.HP אינה אחראית לנתונים שאבדו; האחריות ליישום הליכי גיבוי מתאימים מוטלת עליך. 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 זמני או קבוע כדי לעמוד בהתחייבות לזמן התיקון. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. המוצרים שהוחלפו הופכים לרכוש HP. עבודה עד להשלמה עשויה לחייב תיקון של ההתקן מחוץ לאתר הלקוח, אם אי אפשר לאבחן ולתקן אותו באתר.HP היא שקובעת אם נחוץ תיקון מחוץ לאתר, לפי שיקול דעתה.

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 כיסוי זו אינם מכסים צגים חיצוניים של HP. התקני All-in-One כוללים את המסך, שאינו נחשב למסך חיצוני נפרד.

עם זאת, צג שני המחובר להתקן All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack.

אם רכשת את HP Solution Care Pack, שירותי הפתרונות 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 מכיסוי Solution Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במקביל למחשב הבסיס.

תחנות עגינה או משכפלי יציאות של HP מכוסים בתחומי המדינה שבה נרכש שירות HP Care Pack, אך לא מחוץ למדינת הרכישה.

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 למשך עד שלוש שנים. חפשו את "הבנת כתבי האחריות לסוללה עבור מחשבים ניידים עסקיים" באתר hp.comלקבלת פרטים נוספים.

עבור חלקי חילוף ורכיבים שייצורם הופסק, ייתכן שיהיה צורך במסלול שדרוג. שדרוגים עבור חלקים או רכיבים שייצורם הופסק עשויים להיות כרוכים במקרים מסוימים בחיובים נוספים.HP תהיה אתך בקשר כדי להמליץ על תחליפים. לא לכל הרכיבים יהיו תחליפים זמינים בכל המדינות בשל יכולות התמיכה המקומיות.

מפרטי מסירה (המשך)

תנאים מוקדמים

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. אפשר לבצע ניתוח של רמת השירות באתר הלקוח, באמצעות גישה מרחוק למערכת, כלים מרוחקים או בטלפון, לפי שיקול דעתה הבלעדי של HP.

ייתכן שיידרשו עד 60 ימים לביצוע הביקורות והתהליכים הדרושים לעמידה בזמנים מהקריאה ועד לתיקון לפני שניתן יהיה ליישם את ההתחייבות הזאת.

תיערך בדיקה לגבי הזכאות להתחייבות זמן מהקריאה עד לתיקון. יהיה עליכם לספק ל-HP את כל מיקומי הכיסוי הנדרשים לפני הבדיקה.

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

לקבלת זמני תגובה אפשריים לטיפול באירוע חומרה באתר הלקוח, HP ממליצה בחום להתקין ולהפעיל את פתרון התמיכה המרוחק המתאים של HP עם חיבור מאובטח ל-HP, כדי לאפשר את מתן השירות. בהתחייבויות למשך זמן מסוים מהקריאה עד לתיקון חומרה, נדרש פתרון התמיכה מרחוק של HP. במידה ושירות תמיכת HP מרחוק אינו נפרס, ייתכן שלא תהיה אפשרות ל-HP לספק את השירות כפי שנקבע, ושהיא לא תהיה מחויבת לכך. יוחלו חיובים נוספים עבור התקנה באתר הלקוח של קושחה שאינה מיועדת להתקנה על-ידי הלקוח, במידה והפתרון המתאים לתמיכה מרחוק של HP אינו נפרס.

תחומי האחריות החלים על הלקוח

אם הדרישות מהלקוח שצוינו לא מתקיימות, (1) HP לא תהיה מחויבת לספק את השירותים כמתואר, או לחלופין, (2) HP תיתן שירותים אלה על חשבונכם, בתעריפי הזמן והחומרים השגורים.

לפי דרישת HP, יהיה עליכם או על נציג מורשה של HP להפעיל את מוצר החומרה המיועד לתמיכה בתוך עשרה ימים מרכישת השירותים, בהתאם להוראות הרישום הכלולות ב-HP Care Pack או במסמך הדוא"ל המסופק על ידי HP, או בכפוף לכל הוראה אחרת של HP. אם מוצר מכוסה עובר למיקום אחר, יש לבצע הפעלה ורישום (או שינוי מתאים של רישום HP הקיים) בתוך עשרה ימים ממועד המעבר.

HP תערוך בדיקה כדי לקבוע אם אפשר להבטיח כיסוי של השירות במיקום החדש. אם ייקבע ש-HP אינה יכולה לעמוד בזמן הנקוב מהקריאה ועד לתיקון במיקום החדש, השירות יעבור כברירת מחדל לתנאים וההגבלות של יום העבודה הבא באתר הלקוח.

ההתחייבות לזמן מקריאה לתיקון מחייבת גישה מיידית ובלתי-מוגבלת למערכת שלכם כש-HP מבקשת זאת. ההתחייבות לזמן הנקוב מהקריאה ועד לתיקון בטלה כאשר הגישה למערכת, כולל גישה פיזית, גישה לפתרון בעיות מרחוק או גישה לצורך הערכות של אבחון החומרה, מתעכבת או נדחית. אם ביקשתם שירות מתוזמן, פרק הזמן מהקריאה ועד לתיקון יתחיל בשעה שנקבעה.

מפרטי מסירה (המשך)

מומלץ להצטייד בפתרון תמיכה מרחוק מתאים של HP, עם חיבור מאובטח ל-HP, כדי לקבל זמני תגובה אפשריים לאירוע חומרה באתר הלקוח והתחייבות לעמידה בזמנים מהקריאה ועד לתיקון חומרה. עליכם לספק את כל המשאבים הדרושים, על פי הערות המוצר של פתרון התמיכה מרחוק של HP, כדי לאפשר לספק את השירות ושאר האפשרויות. בעת התקנת פתרון תמיכה מרחוק של HP, עליכם לשמור את פרטי הקשר המוגדרים בפתרון התמיכה מרחוק, שבהם תשתמש HP לשם מתן מענה לכשלים בהתקן. אנא צרו קשר עם נציג HP מקומי לקבלת פרטים נוספים על דרישות, מפרטים וחריגים.

בעת בקשה, עליך לתמוך במאמצי פתרון הבעיות מרחוק של HP על ידי ביצוע הפעולות הבאות:

- יש למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרחוק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
- יש להתחיל בדיקות עצמיות והתקנה והפעלה של כלי אבחון ותוכניות אחרות.
- יש להתקין עדכוני ותיקוני קושחה המיועדים להתקנה על ידי הלקוח.
- יש לבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לעזור ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP.

אתם האחראים להתקנה בזמן של עדכוני קושחה קריטיים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח, וכן להתקנה של חלקים ומוצרים חלופיים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח ((CSR, שנשלחו אליכם. אתם מביעים הסכמה לחיובים נוספים אם תבקשו מ-HP להתקין עדכוני קושחה או תיקוני קושחה המיועדים להתקנה על ידי הלקוח. כל חיוב נוסף שייגבה ממך יהיה על בסיס זמן וחומרים אלא אם הוסכם אחרת בכתב.

במקרים שבהם נשלחים חלקים או מוצרים חלופיים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח כדי לפתור בעיה, הנך אחראי להחזרת החלק או המוצר הפגומים בפרק הזמן שנקבע על ידי HP. אם HP לא תקבל את החלק או המוצר הפגומים בתוך פרק הזמן המיועד, או אם החלק או המוצר היו מחוקים או פגועים פיזית עם קבלתם, תידרש לשלם את מחיר המחירון של HP עבור החלק או המוצר הפגומים, כפי שייקבע על ידי HP.

אתם אחראים לאבטחת המידע הקנייני והסודי שלכם, ועל ניקוי או הסרת נתונים כראוי ממוצרים שעשויים להיות מוחלפים ומוחזרים ל-HP במסגרת תהליך התיקון. למידע נוסף על סעיפי אחריות אלה, כולל אלה המפורטים במדיניות ניקוי המדיה של HP ומדיניות הטיפול במדיה ללקוחות בשירותי הבריאות, ראו hp.com/go/mediahandling.

הגנה מפני נזק מקרי (מאפיין אופציונלי)

במוצרי HP Care Pack הכוללים את מאפיין השירות האופציונלי להגנה מפני נזק מקרי, עליך לדווח על הנזק המקרי ל-HP בתוך שלושים יום מתאריך האירוע כדי ש-HP תוכל לזרז את תיקון המערכת. הדוח חייב לכלול הסבר מפורט על המקרה, כולל מתי, היכן וכיצד התרחש, ותיאור של הנזק ליחידה.HP תדחה את התביעה אם מידע זה לא יימסר, או אם הדיווח ייעשה כעבור יותר מ-30 יום מתאריך האירוע. מתאריך ההתחלה של HP Care Pack, ניתן לבצע תיקון אחד או החלפה אחת בלבד של מוצר HP בכל התקופה של 12 חודשים.

מפרטי מסירה (המשך)

שמירת מדיה פגומה ושמירת מדיה פגומה מורחבת (תכונות אופציונליות)

במסגרת האפשרויות של מאפייני השירות לשמירת מדיה פגומה, באחריותכם:

- לקיים בקרה פיזית על הדיסקים או כונני ה-SSD/הבזק בכל עת;HP אינה אחראית לנתונים המאוחסנים בדיסקים או בכונני SSD/הבזק.
- לוודא שכל הנתונים הרגישים בדיסקים השמורים או בכונני ה-SSD/הבזק יושמדו או ימשיכו להיות מאובטחים.
- למסור ל-HP פרטי זיהוי עבור כל דיסק או כונן SSD/הבזק שנועד לשמירה, ולמלא מסמך שסופק על ידי HP המאשר את שמירת הדיסקים או כונני ה-SSD/הבזק על ידיכם.
- להשמיד את הדיסק או את כונני ה-SSD/הבזק השמורים ו/או לוודא שהדיסק או כונן ה-SSD/הבזק לא יוחזרו לשימוש.
- להשליך את כל הדיסקים השמורים או כונני ה-SSD/הבזק בהתאם לחוקים ולתקנות הסביבתיים החלים.

לגבי דיסקים או כונני SSD/הבזק שסופקו לך על ידי HP כמוצרי השאלה, השכרה או חכירה, עליך להחזיר מיד את הדיסקים או כונני ה-SSD/הבזק החלופיים עם תפוגת התמיכה של HP או סיומה. אתם נושאים באחריות הבלעדית להסרת כל הנתונים הרגישים לפני החזרת דיסקים או כונני SSD/הבזק מושאלים, שכורים או מוחכרים ל-HP, ו-HP לא תהיה אחראית לשמור על סודיותם או על פרטיותם של נתונים רגישים שנותרו בדיסקים או בכונני SSD/הבזק מסוג זה.

מגבלות השירות

על פי שיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרחוק, שירותים שיסופקו באתר הלקוח ושיטות אחרות לאספקת השירות. אלו עשויות לכלול משלוח, באמצעות שליח, של חלקים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח או מוצר חלופי שלם.HP תקבע את שיטת המסירה המתאימה הנדרשת כדי לספק תמיכה יעילה ומהירה ולעמוד בהתחייבות הזמן מהקריאה ועד לתיקון, היכן שרלוונטי.

HP מתכננת את המוצרים שלה כך שיתאימו לתיקון עצמי על ידי הלקוח. חלקים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR) הם מרכיב מרכזי בתנאי האחריות של HP. הם מאפשרים ל-HP לשלוח חלקי חילוף, כגון מקלדת, עכבר או חלקים אחרים המסווגים כחלקי CSR, ישירות אליכם ברגע שזוהתה תקלה. החלקים נשלחים בדרך כלל בן-לילה, כך שניתן לקבל אותם במהירות המרבית. לאחר מכן תוכלו להחליף את החלקים מתי שתבחרו.

חלקים לתיקון עצמי "חובה" הם חלק מהאחריות הסטנדרטית לגבי מוצרים מסוימים. התיקון העצמי הוא אופציונלי עבור הלקוחות שבחרו בחבילת שירות HP Care Pack"אופציונלית", המאפשרת לבצע תיקון עצמי או לבחור שאנשי השירות של HP יבצעו את ההחלפה ללא תשלום נוסף במהלך תקופת הכיסוי של השירות למוצר.

מגבלות השירות (המשך)

חבילות שירות HP Care Pack הכוללות תנאי שירות מסוג "באתר הלקוח" מאפשרות שליחת חלקים "לתיקון עצמי" ישירות אליכם, אם תבחרו ב"תיקון עצמי". לעומת זאת, אם תחליטו לא להשתמש ב-CSR, נציג תמיכה של HP יגיע למיקום שלכם, כדי לבצע את התיקון.

חבילות HP Care Pack הכוללות תנאי שירות מסוג "מחוץ לאתר", כגון "איסוף והחזרה" או "החזרה ל-HP" יחייבו אתכם להביא את המוצר למקום תיקון מורשה של HP או לשלוח את המוצר ל-HP (לפי שיקול דעתה של HP), אם תבחרו שלא להשתמש באפשרות של "תיקון עצמי".

אם תסכימו לאפשרות התיקון העצמי המומלצת ויסופק לכם חלק CSR כדי להחזיר את המערכת למצב פעולה, לא תחול רמת השירות באתר הלקוח. במקרים כאלה, HP נוהגת לשלוח את חלקי ה-CSR החיוניים לפעולת המוצר אל המיקום שלך במשלוח מהיר.

זמן התגובה באתר הלקוח לא יחול אם ניתן לספק את השירות באמצעות אבחון מרחוק, תמיכה מרחוק או שיטות אחרות למתן השירות שתוארו קודם לכן.

עבור מערכות לנקודות מכירה של HP ופתרונות לחבילות מוצרים כגון פתרונות למחשב, פתרונות קמעונאיים, קיוסקים או עגלות, ייתכן שהשירות יינתן באתר הלקוח עבור יחידת הבסיס בלבד. השירות עבור הציוד ההיקפי המחובר יינתן על ידי משלוח חלקי חילוף או מוצרים חלופיים שלמים לתיקון עצמי או להתקנה על ידי השליח הטכני המספק את החלק או המוצר.

החרגות משירות תמיכת החומרה של HP באתר הלקוח

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים.
- בדיקה תפעולית של אפליקציות או בדיקות נוספות שביקשתם או שדרושות לכם.
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות.
- תמיכה בבעיות הקשורות לרשת.
- שירותים שנדרשים עקב כשל בשילוב של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי שסופק על ידי HP.
- שירותים שנדרשים 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.

תוחלת חיים נתמכת מרבית/שימוש מרבי

חלקים ורכיבים שהגיעו לתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או לשימוש המרבי כפי שהוגדרו במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר או בגיליון הנתונים הטכניים של המוצר לא יסופקו, יתוקנו או יוחלפו כחלק משירות זה.

מגבלות השירות (המשך)

חריגים מהגנה מפני נזק מקרי

מאפיין השירות של הגנה מפני נזק מקרי מספק הגנה מפני פגיעה פתאומית ובלתי-צפויה כתוצאה מטיפול, בתנאי שנזק זה נגרם במסגרת שימוש רגיל. הוא אינו מכסה את המצבים הבאים ונזקים שנגרמו בשל:

- בלאי רגיל; שינוי בצבע, במרקם או בגימור; שחיקה הדרגתית; חלודה; אבק; או קורוזיה.
- שריפה, תאונת דרכים או תאונה ביתית (במקרים שבהם התאונה האמורה מכוסה בפוליסת ביטוח או באחריות מוצר אחרת), איתני הטבע (כולל, בין השאר, שיטפונות), או כל סכנה אחרת שמקורה מחוץ למוצר.
- חשיפה לתנאי מזג האוויר או לתנאי סביבה שאינם במפרט של HP, חשיפה לחומרים מסוכנים (כולל ביולוגיים), רשלנות מצד מפעיל, שימוש לרעה, שימוש לא נכון, אספקת חשמל לא תקינה, תיקונים או ניסיונות תיקון בלתי-מורשים, שינויים לא נכונים ובלתי-מורשים בציוד, החיבורים או ההתקנה, השחתה, נזק או חדירה של בעלי חיים או חרקים, סוללות פגומות, סוללה דולפת או אי-ביצוע תחזוקה לפי הוראות היצרן (כולל שימוש בחומרי ניקוי לא מתאימים).
- שגיאה בתכנון המוצר, הבנייה, התכנות או ההוראות.
- תחזוקה, תיקון או החלפה שנבעו מאובדן או נזק שנגרמו מכל סיבה שאינה שימוש, אחסון ותפעול רגילים של המוצר בהתאם למפרט היצרן ולמדריך לבעלים.
- גנבה, אובדן, היעלמות מסתורית או שכחה.
- אובדן או השחתת נתונים; הפרעות עסקיות.
- הונאה (כולל, בין השאר דיווח לא מדויק, מטעה, שגוי או לא שלם לגבי האופן שבו נגרם הנזק לציוד).
- נזק מקרי או אחר למוצר שהוא קוסמטי באופיו, כלומר נזק שאינו משפיע על פעולת המחשב ותפקודו.
- פגמים במסך של צג המחשב – כולל, בין השאר "צריבה" ופיקסלים חסרים – שנגרמו במסגרת שימוש ותפעול רגילים של המוצר.
- נזק למוצרים שמספריהם הסידוריים הוסרו או שונו.
- נזק או כשל בציוד המכוסה באחריות, החזרה ליצרן, או הודעות של היצרן.
- נזק שנגרם במהלך משלוח המוצר המכוסה אל מיקום אחר או ממנו.
- נזק לחומרה, תוכנה, מדיה, נתונים, וכדומה, הנובע מסיבות הכוללות, בין השאר וירוסים; יישומי תוכנה; תכניות רשת; שדרוגים; פרמוט מכל סוג שהוא; מסדי נתונים; קבצים; מנהלי התקן; קוד מקור; קוד אובייקטים או נתונים קנייניים; כל תמיכה, הגדרת תצורה, התקנה או התקנה מחדש של תוכנה או נתונים כלשהם; או שימוש במדיה שניזוקה או במדיה לא תקינה.
- כל התנאים המוקדמים וכל תנאי מוקדם בפני עצמו שהתקיימו לפני תאריך הרכישה של HP Care Pack.
- התיישנות מוצרים.
- כל ציוד שהועבר אל מחוץ למדינת הרכישה ואינו מכוסה על ידי HP Travel + Accidental Damage Protection Care Pack
- מסכי LCD פגומים או פגועים כאשר הכשל נגרם כתוצאה משימוש לרעה או מגורם אחר שמוחרג כאן.
- נזק מכוון שגרם למסך של צג המחשב סדק או נזק או לצג פגוע.
- נזק עקב פעולה משטרתית, מלחמה לא מוכרזת או מוכרזת, אירוע גרעיני או פעולת טרור.

מגבלות השירות (המשך)

- שינוי כלשהו של המוצר המכוסה בכל דרך שהיא.
- כל פעולה שכוונה לגרימת נזק למוצר המכוסה.
- התנהלות פזיזה, רשלנית או פוגענית במהלך הטיפול או השימוש במוצר.
- סדקים או חורים ביחידה כאשר הנזק לא חדר בעד המארז החיצוני ו/או חשף מעגלים פנימיים או קצוות חדים.
- מקשים חסרים או שבורים במקלדת ללא קשר לתאונה מכוסה (למשל, נפילה, התזת נוזלים).

מגבלות להגנה בפני נזק מקרי

הזכאות לרכישת מאפיין השירות להגנה מפני נזק מקרי מחייבת שהמוצר יהיה מכוסה באחריות היצרן או בשירות הארכת אחריות עם המשך הכיסוי השווה או ארוך יותר משירות ההגנה מפני נזק מקרי.

אם פריטי מגן כמו כיסויים, תיקי נשיאה או פאוצ'ים סופקו או הועמדו לרשותך לשימוש עם המוצר המכוסה, עליך להמשיך ולהשתמש באביזרי מוצר אלה תמיד כדי להיות זכאי להגנה במסגרת שירות זה להגנה מפני נזק מקרי.

התנהלות פזיזה, רשלנית או פוגענית כוללת, בין השאר טיפול ושימוש במוצרים המכוסים באופן מזיק, פוגע או פוגעני שעלול לגרום לנזק, כמו גם כל נזק מכוון או בכוונת זדון למוצר. כל נזק שנובע ממעשים כאלה אינו מכוסה במאפיין שירות זה של הגנה מפני נזק מקרי.

עם הגעה למגבלה שצוינה, עלות התיקון בגין כל תביעה נוספת תחויב על בסיס זמן וחומרים, אך כל ההיבטים האחרים שלHP Care Pack שנרכשו יישארו בתוקף אלא אם כן תועד אחרת במפורש במדינת הרכישה.

ללקוחות עם היסטוריה של מספר גבוה במיוחד של תביעות, HP שומרת לעצמה את הזכות לדחות בקשות לרכישת המאפיין של הגנה מפני נזק מקרי.

ייתכן שיחולו מגבלות לפי מדינה. פנה למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות והשירות של הגנה בפני נזק מקרי.

נזק לציוד היקפי חיצוני המחובר ליחידת הבסיס. כיסוי ADP יורחב רק למחשב הבסיסי.

מגבלות השירות (המשך)

מגבלות לשמירת מדיה פגומה

אפשרות המאפיין לשמירת מדיה פגומה של השירות חלה רק על דיסקים או כונני SSD/הבזק זכאים שהוחלפו על ידי HP עקב תקלה. היא לא חלה על החלפות של דיסקים או כונני SSD/הבזק שלא כשלו.

כונני SSD/הבזק שמוגדרים על ידי HP כחלקים מתכלים ו/או ככאלה שחרגו מתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או מגבול השימוש המרבי כפי שנקבעו במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר או בגיליון הנתונים הטכניים אינם זכאים לאפשרות המאפיין לשמירת מדיה פגומה.

שיעורי הכשל בדיסקים ובכונני SSD/הבזק מנוטרים באופן קבוע, ו-HP שומרת לעצמה את הזכות לבטל שירות זה בהתראה של 30 יום אם יש לה יסוד סביר להאמין שעשיתם שימוש מוגזם באפשרות המאפיין לשמירת מדיה פגומה (למשל, כאשר מספר ההחלפות של דיסקים או כונני SSD/הבזק פגומים חורג באופן מהותי משיעורי הכשל הסטנדרטיים עבור המערכת הרלוונטית).

ל-HP לא תהיה התחייבות כלשהי הקשורה לתוכן או להרס של דיסק או כונן SSD/הבזק ששמרת ברשותך, או ששלחת אל HP. על אף האמור בתנאי המכירה הסטנדרטיים הנוכחיים של HP או בגיליון הנתונים הטכניים של המדינה שלך, בשום מקרה לא יהיו HP, החברות הקשורות אליה, קבלני המשנה או הספקים שלה אחראים לכל נזק מקרי, מיוחד או תוצאתי, או לנזקים בשל אובדן נתונים או שימוש לרעה בהם תחת שירות שמירת מדיה פגומה זה.

שיעורי הכשל ברכיבים אלה מנוטרים באופן קבוע, ו-HP שומרת לעצמה את הזכות לבטל שירות זה בהתראה של שלושים יום אם יש לה יסוד סביר להאמין שעשיתם שימוש מוגזם באפשרות המאפיין לשמירת מדיה פגומה (למשל כאשר מספר ההחלפות של רכיבים פגומים בעלי יכולת לשמירת נתונים חורג באופן מהותי משיעורי הכשל הסטנדרטיים עבור המערכת הרלוונטית).

חריגות מהחלפת ערכת תחזוקה

מאפיין זה לא כולל תיקון כלשהו מעבר להחלפת ערכת התחזוקה. אם המדפסת שלכם תצריך החלפת חלקים נוספים, יחול חיוב נפרד עבור שירות זה. ערכות התחזוקה למדפסות HP ניתנות להחלפה על ידי טכנאי HP מורשים בלבד.

רמת החומרה של האירוע

HP תאשר קריאה על ידי רישום פנייה, מסירת מזהה הפנייה לך, ואישור חומרת האירוע ודרישות הזמן להתחלת פעולה מתקנת. הערה: עבור אירועים שנפתחו באמצעות פתרונות תמיכה אלקטרוניים מרחוק של HP, HP תיצור איתכם קשר, תבקש מכם להגדיר את חומרת האירוע ותתאם גישה למערכת לפני ששירות הזמן קבוע מהקריאה ועד לתיקון החומרה, או של תגובה באתר הלקוח, יתחיל. ההתחייבויות לפרק זמן מהקריאה ועד לתיקון חומרה או לתגובה באתר הלקוח עשויה להשתנות בהתאם לחומרת האירוע. אתם קובעים את רמת חומרת האירוע.

רמת החומרה	דוגמאות
חומרה 1: השבתה קריטית	השבתת סביבת הייצור; סיכון חמור להשבתה/קריסה של מערכת ייצור או אפליקציית ייצור; השחתה/אובדן או סיכון לנתונים; פגיעה חמורה בעסק; נושאי בטיחות
חומרה 2: פגיעה קריטית	סביבת הייצור נפגעה קשה; הפרעה/פגיעה במערכת ייצור או אפליקציית ייצור; סכנת פגיעה חוזרת; השפעה משמעותית על העסק
חומרה 3: רגילה	השבתה או פגיעה במערכת שאינה ייצור (למשל, מערכת בדיקה); מערכת ייצור או אפליקציית ייצור נפגעו והופעל פתרון לעקיפת הבעיה; אובדן פונקציונליות לא קריטית; השפעה מוגבלת על העסק
חומרה 4: נמוכה	אין השפעה על העסק או על המשתמשים

מגבלות השירות (המשך)

אזורי נסיעות

כל זמני התגובה לאירוע חומרה באתר הלקוח חלים אך ורק על אתרים הנמצאים בטווח של 160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP. זמני התגובה לאתרים הנמצאים במרחק של יותר מ-160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP ישתנו במקרים של נסיעה ממושכת, כמפורט בטבלה הבאה. המרחקים שמצוינים להלן הם להכוונה בלבד. לקבלת מידע נוסף לגבי אזורי נסיעות, פנה למשרד מכירות מקומי של HP:

מרחק ממרכז התמיכה הייעודי של HP	זמן תגובה באתר הלקוח תוך 1 שעות	זמן תגובה באתר הלקוח תוך 2 שעות	זמן תגובה באתר הלקוח תוך 4 שעות	זמן תגובה באתר הלקוח של היום הבא או יותר
0-25 מייל (0-40 ק"מ)	שעה אחת	שעתיים	4 שעות	יום הכיסוי הבא/השני/השלישי/החמישי
26-50 מייל (41-80 ק"מ)	ייקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות המשאבים	ייקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות המשאבים	4 שעות	יום הכיסוי הבא/השני/השלישי/החמישי
51-100 מייל (81-160 ק"מ)	לא זמין	לא זמין	4 שעות	יום הכיסוי הבא/השני/השלישי/החמישי
101-200 מייל (161-320 ק"מ)	לא זמין	לא זמין	8 שעות	יום כיסוי אחד נוסף
201-300 מייל (321-480 ק"מ)	לא זמין	לא זמין	ייקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות המשאבים	2 ימי כיסוי נוספים
מעל 480 ק"מ	לא זמין	לא זמין	ייקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות המשאבים	ייקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות המשאבים

תזמון משך הזמן מהקריאה ועד לתיקון זמין אך ורק עבור אתרים שנמצאים בטווח של 50 מייל (80 ק"מ) ממרכז תמיכה ייעודי של HP. עבור אתרים הממוקמים בטווח של 51 עד 100 מייל (81 עד 160 ק"מ) ממרכז תמיכה ייעודי של HP, חלה התחייבות מותאמת של זמן מהקריאה ועד לתיקון חומרה, כפי שמוצג בטבלה הבאה. התחייבות לפרק זמן מהקריאה ועד לתיקון חומרה אינה זמינה עבור אתרים הממוקמים בטווח של יותר מ-100 מייל (160 ק"מ) ממרכז תמיכה ייעודי של HP. המרחקים שמצוינים להלן הם להכוונה בלבד. לקבלת מידע נוסף לגבי אזורי נסיעות, פנה למשרד מכירות מקומי של HP:

מגבלות השירות (המשך)

מרחק ממרכז התמיכה הייעודי של HP	התחייבות לזמן מקריאה לתיקון חומרה של 4 שעות	התחייבות לזמן מקריאה לתיקון חומרה של 6 שעות	התחייבות לזמן מקריאה לתיקון חומרה של 8 שעות	התחייבות לזמן מקריאה לתיקון חומרה של 24 שעות
0-50 מייל (0-80 ק"מ)	4 שעות	6 שעות	8 שעות	24 שעות
51-100 מייל (81-160 ק"מ)	6 שעות	8 שעות	10 שעות	24 שעות
מעל 100 מייל (160 ק"מ)	לא זמין	לא זמין	לא זמין	לא זמין

נסיעות לאתרים שנמצאים בטווח של 320 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP מסופקות ללא עלות נוספת. אם אתר הלקוח נמצא במרחק של יותר מ-200 מייל (320 ק"מ) ממשרד תמיכה ייעודי של HP, תחול תוספת תשלום עבור נסיעות.

אם המוצר ממוקם או אמור להיות מותקן מחוץ לאזור הנסיעה שצוין, או אם מיקום האתר אינו נגיש בנסיעה ולכן מחייב גישה מיוחדת (למשל, אסדות נפט, ספינות או אזורים מרוחקים במדבריות), השירות עשוי להיות כפוף לדמי תמיכה נוספים, זמני תגובה ארוכים יותר, שעות כיסוי מופחתות או אספקת שירות איסוף והחזרה, כפי שייקבע על ידי HP. יש לבדוק את תנאי התמיכה המקומיים עם נציג המכירות של HP.

אזורי הנסיעה והחיובים עשויים להשתנות באזורים גאוגרפיים מסוימים.

ייתכן שלא תהיה תמיכה בכיסוי מחוץ למדינה שעבורה נמכר HP Care Pack מהקריאה ועד לתיקון. פנו לנציג המכירות המקומי של HP לקבלת פרטים.

מידע על הזמנות

יש להזמין את כל היחידות והאפשרויות עם מוצרי HP Care Pack שנמכרו בנפרד באותה רמת שירות כמו המוצר שהם כלולים בו כדי שרמת שירות זו תהיה זמינה עבור יחידות ואפשרויות אלה. זמינותם של מאפייני השירות ורמות השירות עשויה להשתנות בהתאם למשאבים המקומיים ועשויה להיות מוגבלת למוצרים ולמיקומים גאוגרפיים זכאים. יש לרכוש את חבילות הטיפול של HP Solution Services בזמן רכישת החומרה והכל בפעם אחת כדי ליהנות מכיסוי בתנאים וההתניות של הפתרון. פנה לנציג המכירות המקומי של HP או לשותף הערוץ שלך כדי להזמין שירות תמיכה בחומרה של HP באתר הלקוח, או כדי לבקש פרטים נוספים.

תנאים והתניות.

ראו התנאים וההתניות המלאים של HP Care Pack .

לקבלת מידע נוסף

לקבלת פרטים, צרו קשר עם נציג המכירות המקומי של HP או עם שותף הערוץ שלכם, או בקרו בכתובת hp.com/go/pcandprintservices.

הירשם לקבלת עדכונים
hp.com/go/getupdated

שתפו עם קולגות

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 אלו אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותך.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. המידע המובא כאן כפוף לשינוי ללא הודעה מראש. האחריות היחידה המוגדרת עבור מוצרים ושירותים של HP כלולה בהצהרות האחריות המפורשות, הנלוות למוצרים ושירותים מסוג זה. אין לפרש דבר מתוך הדברים המובאים כאן כאחריות נוספת. HP לא תהיה אחראית לשגיאות טכניות, שגיאות עריכה או השמטות במסמך זה.

4AA5-6385HEE, אוקטובר 2022, מהדורה 10

מסמך זה מאחד מידע שנכלל בעבר בגיליונות נתונים נפרדים עבור שירותי HP Care Pack, בגיליון נתונים אחד.