



שירות תמיכת חומרה של HP באתר הלקוח לצרכנים

שירותי HP Care Pack

סקירת השירות

עיקר מאפייני השירות

- אבחון בעיות ותמיכה מרחוק
- תמיכת חומרה באתר הלקוח
- חלקי חילוף וחומרים כלולים

שירות תמיכת חומרה של HP באתר הלקוח מספק סיוע מרחוק לצרכנים באיכות גבוהה ותמיכה באתר הלקוח עבור החומרה המכוסה במסגרת השירות, ומסייע לך לשפר את זמן הפעולה של המוצר.

מיטופ

יתרונות מאפייני השירות

- תמיכה נוחה באתר הלקוח ממומחים מוסמכים
- זמן פעולה משופר של המוצר
- גמישות למענה על צורכי שירות ספציפיים.

טבלה 1. מאפייני השירות

מאפיין	מפרטי מסירה
אבחון בעיות ותמיכה מרחוק	לאחר שהלקוח פנה ל-HP ו-HP אישרה את קבלת הקריאה, HP תפעל במהלך חלון הכיסוי כדי לבדוד את אירוע החומרה, ולאבחן, לתקן ולפתור מרחוק את האירוע מול הלקוח.
	לפני מתן סיוע כלשהו באתר הלקוח, HP עשויה ליזום ולבצע אבחון מרחוק באמצעות פתרונות של תמיכה אלקטרונית מרחוק כדי לגשת למוצרים נתמכים או ש-HP עשויה להשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי לאפשר את פתרון האירוע מרחוק.
	HP תעניק סיוע טלפוני להתקנה של קושחה להתקנה על ידי הלקוח וחלקים לתיקון עצמי על ידי הלקוח במהלך חלון הכיסוי של השירות.
	ללא קשר לחלון הכיסוי של הלקוח, ניתן לדווח ל-HP על אירועי חומרה מכוסה בטלפון או דרך פורטל אינטרנט, לפי הזמינות במקום, או כאירוע ציוד המדווח באופן אוטומטי על ידי הפתרונות האלקטרוניים של HP לתמיכה מרחוק 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.
	HP תאשר את קבלת בקשת השירות על ידי רישום הקריאה, הקצאת מזהה פנייה ומסירת אותו מזהה פנייה ללקוח. HP שומרת על הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים.
תמיכת חומרה באתר הלקוח	באירועי חומרה שלא ניתנים לפתרון מרחוק, על פי שיקול דעתה של HP, נציג מורשה של HP יספק תמיכה טכנית באתר הלקוח עבור מוצרי חומרה מכוסים כדי להחזירם למצב פעולה.

HP תספק חלקי חילוף וחומרים חלופיים נתמכים על ידי HP אשר נחוצים לשמירה על תפקוד מוצר החומרה המכוסה, כולל חלקים וחומרים שנועדו לשיפורים הנדסיים זמינים ומומלצים. החלקים החלופיים שתספק HP יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. החלקים שהוחלפו הופכים לרכוש HP. חומרים וחלקים מתכלים אינם נתמכים ולא יסופקו כחלק משירות זה; תנאי והתניות האחריות הסטנדרטית חלים על חומרים וחלקים מתכלים.	חלקי חילוף וחומרים
חלון הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתן לספק את השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק. קריאות שהתקבלו ונענו מחוץ לחלון כיסוי זה יירשמו ביום הבא שבו ללקוח יש חלון כיסוי. אפשרויות חלון הכיסוי הזמינות עבור מוצרים זכאים מוגדרות בטבלת האפשרויות עבור רמת השירות. כל חלונות הכיסוי כפופים לזמינות המקומית. פנה למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.	חלון הכיסוי
באירועים של תמיכה בחומרה שלא ניתן לפתור מרחוק, HP תעשה מאמץ סביר מבחינה מסחרית על-מנת לתת מענה באתר הלקוח במסגרת זמן התגובה הרלוונטי באתר הלקוח. זמן התגובה באתר הלקוח מציין את פרק הזמן שמתחיל מרגע קבלת הקריאה הראשונית ואישורה על ידי HP. זמן התגובה באתר הלקוח מסתיים כאשר הנציג המורשה של HP מגיע לאתר הלקוח, או כאשר האירוע המדווח נסגר עם הסבר המציין כי HP קבעה שלא נדרשת כרגע התערבות באתר הלקוח. זמני התגובה נמדדים אך ורק במהלך חלון הכיסוי ועשויים לגלוש ליום שלמחרת שבעבור קיים חלון כיסוי. אפשרויות זמן התגובה הזמינות עבור מוצרים זכאים מוגדרות בטבלת האפשרויות עבור רמת השירות. כל זמני התגובה כפופים לזמינות המקומית. פנה למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.	זמן תגובה לתמיכת חומרה באתר הלקוח

טבלה 2. מאפייני שירות אופציונליים

מאפיין	מפרטי מסירה
כיסוי למחשבים שולחניים/ניידים בלבד	שירותים עם מגבלת כיסוי זו אינם תומכים באפשרויות ובאביזרים הבאים: • צג חיצוני • תחנת עגינה, תושבת או משכפל יציאות • כל אביזר חיצוני שלא נרכש ונכלל באריזה המקורית של המחשב השולחני או הנייד הראשי.

טבלה 3. אפשרויות רמת שירות

לא כל האפשרויות ברמת השירות זמינות לכל המוצרים. האפשרויות ברמת השירות שהלקוח בחר יפורטו בתיעוד החוזה עם הלקוח.

אפשרות	מפרטי מסירה
זמן תגובה סטנדרטי, שעות עבודה סטנדרטיות (5x9)	השירות זמין במשך 9 שעות ביום, בין השעות 08:00-17:00, זמן מקומי, בימי ראשון עד חמישי, לא כולל חופשות של HP. נציג מורשה של HP יגיע לאתר הלקוח במהלך חלון הכיסוי כדי להתחיל במתן שירותי תחזוקת חומרה בתוך זמן התגובה שהוגדר לאותו מיקום לאחר שבקשת השירות התקבלה ואושרה על ידי HP. זמני התגובה שהוגדרו למיקום נתון יכולים להשתנות ממספר ימי עסקים ועד מספר שבועות ותלויים ביכולות המקומיות. קריאות שיתקבלו מחוץ לחלון הכיסוי יאושרו ביום הכיסוי הבא ויקבלו שירות בתוך זמן התגובה באתר הלקוח שהוגדר לאותו מיקום. לקבלת מידע על זמן התגובה הסטנדרטי באתר הלקוח אשר מוגדר למדינה או לאזור גאוגרפי ספציפיים, פנה למשרד מכירות מקומי של HP.

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. נסיעות לאתרים הנמצאים בטווח של 320 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP מסופקות ללא עלות נוספת.

HP לא תתמוך בבקשות לשירות באתר הלקוח במיקומים הגאוגרפיים הבאים: דרומית לדימונה (אילת, מצפה רמון...), מזרח ירושלים, ערים ערביות ואזורים שמעבר לקו הירוק.

אזורי הנסיעה והחיוכים, אם חלים, עשויים להיות שונים באזורים מסוימים.

זמני התגובה לאתרים הנמצאים במרחק של יותר מ-160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP ישתנו במקרים של נסיעה ממושכת, כמפורט בטבלה הבאה.

זמן תגובה באתר הלקוח תוך 4 שעות	מרחק ממשרד HP האזורי לתמיכה	מרחק ממרכז ייעודי של HP
נקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות משאבים	נקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות משאבים	מעל 480 ק"מ

כיסוי

שירות זה מספק כיסוי למוצרי חומרה ממותגי HP או Compaq ולכל הרכיבים הפנימיים שסופקו על ידי HP (כגון כרטיסי HP Jetdirect, וכונני זיכרון ו-CD-ROM), כמו גם לאביזרים קשורים ממותגי HP או Compaq שנרכשו יחד עם המוצר הראשי, כגון עכבר, מקלדת, תחנת עגינה, מתאם מתח AC וצג חיצוני עם גודל מסך של עד 22 אינץ'.

פריטים מתכלים, כולל בין השאר מדיה נשלפת, סוללה סטנדרטית שאינה נשלפת, סוללה נשלפת סטנדרטית, סוללה בעלת תוחלת חיים ארוכה שאינה נשלפת, סוללה נשלפת בעלת תוחלת חיים ארוכה, כל הסוללות שנרכשו כאביזרים ועטים למחשב לוח, ערכות תחזוקה וחומרים מתכלים אחרים, כמו גם תחזוקת משתמשים והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים על ידי שירות זה.

לחלקי חילוף ורכיבים שייצורם הופסקו, ייתכן שתידרש אפשרות שדרוג. HP תהיה בקשר עם הלקוח כדי להמליץ על תחליף. לא לכל הרכיבים יהיו תחליפים זמינים בכל המדינות בשל יכולות התמיכה המקומיות.

תחומי האחריות החלים על הלקוח

אם הלקוח לא יפעל בהתאם לאחריות הלקוח שצוינה, לפי שיקול דעתה של HP, HP או ספק השירות המורשה של HP (1) לא יהיו חייבים לספק את השירותים כמתואר, או (2) יעניקו שירותים אלה על חשבון הלקוח בזמן ובמחירי החומרים המקובלים.

הלקוח או נציג מורשה של HP חייבים להפעיל את מוצר החומרה

המיועד לתמיכה תוך עשרה ימים מרכישת שירות זה, בהתאם להוראות הרישום הכלולות ב-Care Pack או במסמך הדוא"ל המסופק על ידי HP, או לכל הוראה אחרת של HP. במקרה שבו מוצר מכוסה עובר למיקום אחר, יש לבצע הפעלה ורישום (או שינוי מתאים של הרישום של HP הקיים) תוך עשרה ימים ממועד השינוי.

על פי בקשת HP, הלקוח יהיה מחויב לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרוחק של HP. הלקוח:

- יספק את כל המידע הדרוש ל-HP כדי להעניק תמיכה מרוחק שתהיה מקצועית ובזמן וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה

- יפעיל בדיקות עצמיות וכן יתקין ויפעיל כלים ותוכניות אבחון אחרות

- יתקין עדכוני ותיקוני קושחה המיועדים להתקנה על ידי הלקוח

- יבצע פעילויות סבירות כדי לעזור ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP

הלקוח אחראי להתקנה בזמן של עדכוני קושחה קריטיים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח, כמו גם של חלקים ומוצרים חלופיים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח שנשלחו אל הלקוח.

הלקוח מסכים לתשלום חיובים נוספים אם יבקש מ-HP להתקין עדכוני קושחה או תיקוני קושחה המיועדים להתקנה על ידי הלקוח. כל חיוב נוסף שייגבה מהלקוח יהיה על בסיס זמן וחומרים אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין HP והלקוח.

במקרים שבהם נשלחים חלקים או מוצרים חלופיים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח כדי לפתור בעיה, הלקוח אחראי להחזרת החלק או המוצר הפגומים בתוך פרק הזמן שנקבע על ידי HP. במקרה שבו HP לא תקבל את החלק או המוצר הפגומים בתוך פרק הזמן המיועד, או אם החלק או המוצר היו פגועים פיזית עם קבלתם, הלקוח יחויב בתשלום עבור החלק או המוצר הפגומים, כפי שייקבע על ידי HP.

מגבלות השירות

על פי שיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרוחק, שירותים שיוספקו באתר הלקוח ושירותים אחרות לאספקת השירות. שירותים אחרות למתן שירות עשויות לכלול מסירה, באמצעות שליח, של חלקים להחלפה על ידי הלקוח כגון מקלדת, עכבר, חלקים אחרים המוגדרים על ידי HP כחלקים לתיקון עצמי על ידי הלקוח או מוצר חלופי שלם. HP תקבע את שיטת המסירה המתאימה הנדרשת כדי לספק תמיכה לקוחות יעילה ובזמן ולעמוד בהתחייבות הזמן מקריאה לתיקון, היכן שרלוונטי.

במקרה של מחסור בתנאים ראויים לתיקון, תיקון מורכב או חסרים חלקים, הלקוח עשוי לשקול את הבאת המחשב למעבדה של HP

במקרה שסופק חלק לתיקון עצמי על ידי הלקוח כדי להחזיר המערכת למצב פעולה, לא תחול רמת השירות באתר הלקוח. במקרים כאלה, HP נוהגת לשלוח אל המיקום של הלקוח חלקים לתיקון עצמי על ידי הלקוח החיוניים לפעולת המוצר באמצעות משלוח מהיר. לקבלת פריטים נוספים על התהליך והחלקים לתיקון העצמי על ידי הלקוח, בקר בכתובת: hp.com/go/selfrepair

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

הפעילויות הבאות אינן כלולות בשירות זה:

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים
- בדיקה תפעולית של אפליקציות או בדיקות נוספות המבוקשות או נדרשות על ידי הלקוח
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות
- תמיכה בבעיות הקשורות לרשת
- שירותים הנדרשים עקב כשל של הלקוח בשילוב כל תיקון מערכת, תיקון אחר, או שינוי שסופק ללקוח על ידי HP
- שירותים הנדרשים עקב כשל של הלקוח בביצוע פעולות מניעה שהומלץ עליהן בעבר על ידי HP
- שירותים הנדרשים לדעתה של HP עקב טיפול או שימוש לא ראויים במוצר
- שירותים הנדרשים לדעתה של HP עקב ניסיונות בלתי מורשים מצד אנשי צוות שאינם של HP להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה

חריגים משירות תמיכת החומרה של HP באתר הלקוח

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים.
- בדיקה תפעולית של אפליקציות או בדיקות נוספות המבוקשות או נדרשות לך.
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות.
- תמיכה בבעיות הקשורות לרשת.
- שירותים הנדרשים עקב כשל בשילוב של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי שסופק על ידי HP.
- שירותים הנדרשים עקב אי בקיטת פעולות מניעה שהומלצו בעבר על ידי HP.
- שירותים הנדרשים עקב טיפול או שימוש לא תקין במוצר.
- שירותים הנדרשים עקב ניסיונות בלתי מורשים להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה.

מידע על הזמנות

יש להזמין את כל היחידות והאפשרויות עם מוצרי HP Care Pack שנמכרו בנפרד עם אותה 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 ועלולה להיות מוגבלת למוצרים זכאים ולמיקומים הגאוגרפיים. פנה לנציג המכירות המקומי של HP או לשותף הערוץ שלך כדי להזמין שירות תמיכת חומרה של HP באתר הלקוח או כדי לבקש פרטים נוספים.

תנאים והתניות

עין בתנאים וההתניות המלאים של HP Care Pack.

לקבלת מידע נוסף

לקבלת פרטים, צור קשר עם נציג המכירות המקומי של HP או עם שותף הערוץ שלך, או בקר בכתובת hp.com/go/pcandprintservices

