

# خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل

برنامج العناية بالمنتجات Care Pack، جزء من  
خدمات HP Care



## نظرة عامة حول 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.

لديك مطلق الحرية في الاختيار من بين خيارات مستوى الخدمة المتعددة التي تضم حزمًا مختلفة من خدمات الاستجابة بموقع العمل أو مدة طلب الإصلاح وإطار تغطية الخدمة لفترات مختلفة لتلبية احتياجات الصيانة الخاصة بك.

توفر خيارات مستويات الخدمة - المدعومة بالالتزام بمدد طلب الإصلاح - لمديري تكنولوجيا المعلومات متخصصي الدعم الذين سيبدؤون بسرعة في استكشاف أخطاء النظام وإصلاحها للمساعدة في إعادة الأجهزة إلى حالة التشغيل خلال إطار زمني محدد.

## المواصفات

الجدول 1. ميزات الخدمات

الميزة	مواصفات تقديم الخدمات
تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد	عندما يقدم العمل طلب الدعم الفني للمشكلة ما، وبعد إقرار HP باستلام الطلب على النحو الموضح في قسم "الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى" ستقوم حينها شركة HP - خلال إطار تغطية الخدمة - بعزل الأجهزة المعطلة، ومن ثم تبدأ في تشخيص الأعطال وإصلاحها ومعالجة المشكلة التي تواجه العميل وتحلها عن بُعد. قبل القيام بأي صيانة أو معالجة عُطل ما في موقع العمل، ستقوم HP بإجراء عمليات تشخيص عن بُعد باستخدام حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد للوصول إلى المنتجات التي تغطيها الخدمة، كما يجوز لشركة HP استخدام الوسائل الأخرى المتوفرة لتسهيل التشخيص وإصلاح الأعطال عن بُعد.
إدارة محبسة لمخزون قطع الغيار (متوفرة من خلال التزامات محددة واختيارية لمدد طلب الإصلاح)	ستقدم شركة HP المساعدة عبر الهاتف خلال إطار تغطية الخدمة لتثبيت البرامج الثابتة وقطع الغيار التي يمكن تركيبها عن طريق العملاء (CSR).
الطابعات العادية والطابعات متعددة المهام والمانسحات الضوئية تنطبق عليها الشروط	وبعض النظر عن إطار تغطية الخدمة لدى العميل، يمكن إبلاغ شركة HP بالمشاكل التي تتعرض لها الأجهزة وتغطيها الخدمة عبر الهاتف أو عبر بوابة الويب أو حسب ما هو متوفر محليًا أو عبر الإبلاغ عن طريق تقرير تلقائي للخلل في الأجهزة من خلال خدمة حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP على مدار الساعة. وتحفظ شركة HP بحقها في تحديد الحل النهائي لجميع الحوادث والأعطال المُبلَّغ عنها.
أجهزة الكمبيوتر المكتبية/محطات العمل/ أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا/أجهزة الكمبيوتر المحمولة تغطية حسب الخدمة فقط - (اختيارية للمنتجات المنطبق عليها الشروط)	بخصوص الحوادث والأعطال التي لا يمكن إصلاحها عن بُعد، وفقًا لتقدير HP، سيقدم مندوب معتمد من HP الدعم الفني بموقع العمل للمنتجات التي تشملها تغطية الدعم لإرجاعها إلى حالة التشغيل. بالنسبة لبعض المنتجات، يجوز لشركة HP - وفقًا لتقديرها الخاص - استبدال هذه المنتجات بدلًا من إصلاحها. المنتجات البديلة هي منتجات جديدة أو منتجات تُعادل الجديدة وظيفيًا في الأداء. وتصبح المنتجات المُستبدلة ملكًا لشركة HP.
استبدال طقم الصيانة	وبمجرد وصول ممثل معتمد من HP إلى موقع العميل، سيستمر الممثل في تقديم الخدمة إما بموقع العمل أو عن بُعد - وفقًا لتقدير HP - حتى يتم إصلاح المنتجات. وقد يتم تعليق العمل مؤقتًا إذا كانت هناك حاجة إلى قطع غيار أو موارد إضافية، ولكن سيتم استئناف العمل بمجرد توفرها. وقد لا ينطبق العمل حتى اكتمال الإصلاح على الدعم بموقع العمل للمنتجات المكتبية والمحمولة ومنتجات الأفراد. وتكتمل عملية الإصلاح بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكون الجهاز.

تسليط الضوء على ميزات الخدمات

- تشخيص المشكلة وتقديم الدعم عن بُعد
- دعم الأجهزة بموقع العمل
- الخدمة تشمل قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة
- تحديثات البرامج الثابتة لمنتجات مختارة
- إدارة التصعيدات
- الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني
- حل الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP (للمنتجات المنطبق عليها الشروط فقط)
- الحماية من التلف العرضي (اختيارية للمنتجات المنطبق عليها الشروط فقط)
- الاحتفاظ بالوسائط التالفة (اختيارية للمنتجات المنطبق عليها الشروط فقط)
- الالتزام بمدد طلب الإصلاح عوضًا عن مدة الاستجابة لدعم الأجهزة بموقع العمل (اختيارية للمنتجات المنطبق عليها الشروط فقط)
- إدارة محبسة لمخزون قطع الغيار (متوفرة من خلال التزامات محددة واختيارية لمدد طلب الإصلاح)
- الطابعات العادية والطابعات متعددة المهام والمانسحات الضوئية تنطبق عليها الشروط
- أجهزة الكمبيوتر المكتبية/محطات العمل/ أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا/أجهزة الكمبيوتر المحمولة تغطية حسب الخدمة فقط - (اختيارية للمنتجات المنطبق عليها الشروط)
- استبدال طقم الصيانة

## دعم الأجهزة بموقع العمل، تابع

**الإصلاح عند حدوث عطل:** بالإضافة إلى ذلك، فإنه أثناء تقديم الدعم الفني بموقع العمل، يجوز لشركة HP:

- تركيب وإجراء التحسينات الهندسية المتاحة لمنتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة لمساعدة "العميل" في ضمان التشغيل السليم لمنتجات الأجهزة والمحافظة على التوافق مع قطع غيار الأجهزة التي توفرها HP

- تثبيت تحديثات البرامج الثابتة المتوفرة التي تحددها HP على أنها غير قابلة للتثبيت من قبل العميل لمنتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة، والتي في رأي HP تعتبر ضرورية لإرجاع المنتج الذي تغطيه الخدمة إلى حالة التشغيل أو للحفاظ على دعم HP

**الإصلاح عند الطلب:** بالإضافة إلى ذلك، وبناءً على طلب "العميل"، ستقوم شركة HP بتثبيت تحديثات البرامج الثابتة الهامة خلال مدة التغطية التي حددتها HP على أنها غير قابلة للتثبيت من قبل العميل لمنتجات الأجهزة التي تغطيها الخدمة، علماً بأن تحديثات البرامج الثابتة الهامة هي تحديثات البرامج الثابتة التي أوصى بها قسم منتجات HP للتثبيت الفوري.

وبصرف النظر عن أي شيء يخالف ذلك في هذه الوثيقة أو شروط مبيعات HP القياسية الحالية، ستغطي شركة HP -مصنوعات تخزين ومنتجات أجهزة محددة من فئة الشركات- وتستبدل البطاريات التالفة أو المستهلكة بالغة الأهمية للتشغيل السليم للمنتج الذي تغطيه الخدمة.

## قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة

ستوفر شركة HP قطع الغيار الأصلية المدعومة من HP والمواد اللازمة للحفاظ على المنتج أو الجهاز الذي تغطيه خطة الخدمة في حالة تشغيل، بما في ذلك قطع الغيار والمواد اللازمة للتحسينات الهندسية المتاحة والموصى بها. المنتجات البديلة المقدمة من قبل شركة HP تكون جديدة أو منتجات تعادل الجديدة وظيفياً في الأداء. وتصبح قطع الغيار المُستبدلة ملكاً لشركة HP. أما العملاء الذين يرغبون في الاحتفاظ بقطع الغيار أو استبدالها أو التخلص منها بشكل فعلي، سيتم إصدار فاتورة بها وسيطلب منهم دفع السعر المدرج في القائمة للقطعة البديلة.

المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية غير مدعومة ولن يتم تقديمها كجزء من هذه الخدمة؛ وتطبق شروط وأحكام الضمان القياسي على المستلزمات وقطع الغيار الاستهلاكية. ويتحمل "العميل" مسؤولية إصلاح أو استبدال أي من المستلزمات أو المكونات الاستهلاكية. وقد تسري بعض الاستثناءات؛ اتصل بشركة HP للحصول على مزيد من المعلومات. إذا كانت القطعة الاستهلاكية مؤهلة للحصول على تغطية الخدمة، وفقاً لما حددته شركة HP، فلا تسري الالتزامات بمدة طلب الإصلاح ومدة الاستجابة بموقع العمل على إصلاح أو استبدال القطعة الاستهلاكية التي تغطيها الخدمة.

**الحد الأقصى لدعم دورة عمر المنتج/الحد الأقصى للاستخدام:** بخصوص القطع والمكونات التي وصلت إلى الحد الأقصى للعمر المدعوم وأ/أو الحد الأقصى لحد الاستخدام كما هو مبين 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.

## تحديثات البرامج الثابتة للمنتجات المحددة

نظراً لأن HP تطلق تحديثات للبرامج الثابتة لمنتجات أجهزة HP، فإن هذه التحديثات لا تتوفر إلا "للعلاء" الذين أبرموا اتفاقية سارية تسمح لهم بالوصول إلى هذه التحديثات.

وكجزء من هذه الخدمة، يحق للعملاء تنزيل تحديثات البرامج الثابتة وتثبيتها واستخدامها لمنتجات الأجهزة التي تغطيها هذه الخدمة مع الالتزام بجميع قيود الترخيص المعمول بها في شروط مبيعات HP القياسية الحالية.

ستؤكد HP من استحقاق التحديثات باستخدام الوسائل المعقولة (مثل رمز الوصول أو معرّف آخر)، ويتحمل "العميل" مسؤولية استخدام أدوات الوصول هذه وفقاً للشروط الواردة في ورقة البيانات هذه وغيرها من الاتفاقيات السارية المبرمة مع HP.

ويجوز لشركة HP اتخاذ خطوات إضافية معقولة، بما في ذلك عمليات التدقيق، للتحقق من التزام العميل بشروط اتفاقياتها مع HP، بما في ذلك ورقة البيانات هذه.

بخصوص "العملاء" الذين لديهم تراخيص لمنتجات برامج تستند إلى البرامج الثابتة (مميزات يتم تطبيقها على البرامج الثابتة، حيث يتم تنشيطها عن طريق شراء منتج ترخيص برنامج منفصل)، يتعين أن يبرم "العميل" أيضاً اتفاقية سارية لدعم البرامج، إن وجدت، لتلقي تحديثات البرامج الثابتة ذات الصلة وتنزيلها وتثبيتها واستخدامها. ولن توفر HP أو تثبت أو تساعد "العميل" في تثبيت تحديثات البرامج الثابتة كما هو موضح سابقاً في هذا المستند إلا إذا كان "العميل" لديه ترخيص باستخدام تحديثات البرامج ذات الصلة لكل نظام أو مقيس أو معالج أو مركز معالج أو ترخيص برنامج للمستخدم كما هو مسموح به في شروط ترخيص برامج HP الأصلية أو الشركة المُصنَّعة للمعدات الأصلية فقط.

**إطار تغطية الخدمة**

يحدد إطار تغطية الخدمة الفترة الزمنية التي تتوفر فيها الخدمات المذكورة سواءً في موقع العمل أو عن بُعد.

سيتم تسجيل المكالمات المستلمة خارج إطار تغطية الخدمة هذا وقت ورودها إلى HP، ولكن لن يتم الإقرار بصحتها كما هو موصوف في قسم "الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى" حتى اليوم التالي الذي يكون فيه "العميل" في إطار تغطية الخدمة.

خيارات إطار تغطية الخدمة المتاحة للمنتجات التي تنطبق عليها الشروط مُوضحة في جدول "خيارات مستويات الخدمة".

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

**مدة الاستجابة لدعم الأجهزة بموقع العمل**

بخصوص الأعطال التي تغطيها الخدمة ولا يُمكن إصلاحها عن بُعد، ستقوم HP ببذل جهودٍ معقولة تجاريًا للاستجابة بموقع العمل خلال مدة الاستجابة المحددة بموقع العمل.

وتحدد مدة الاستجابة بموقع العمل الفترة الزمنية التي تبدأ بمجرد استلام المكالمة الأولية والإقرار بصحتها من جانب HP، كما هو موضح في قسم "الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى". وتنتهي مدة الاستجابة بموقع العمل عندما يصل المُمثل المعتمد من HP لموقع "العميل"، أو عندما تغلق HP الحدث الذي تم الإبلاغ عنه بشرح يفيد عدم الحاجة إلى تدخل بموقع العمل حاليًا.

يتم حساب مدد الاستجابة خلال إطار تغطية الخدمة فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يكون فيه إطار تغطية الخدمة ساريًا. خيارات "مدة الاستجابة" مُتوفرة للمنتجات التي تنطبق عليها الشروط المُوضحة في جدول "خيارات مستوى الخدمة". وتخضع جميع "أوقات زمن الاستجابة" للتوفر المحلي للخدمات. للحصول على معلومات تفصيلية عن توفر الخدمة، يُرجى الاتصال بمكتب مبيعات HP المحلي.

**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 "العميل" إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجاريًا. يتمتع "العميل" بحق 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 المشاكل 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 المشاكل بسرعة من خلال عملية التأهيل المسبق التي توجه طلب الدعم أو الخدمة إلى المتخصص المؤهل للإجابة عن السؤال؛ تسمح 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 يمكن "للعلماء" البحث فيها عن معلومات المنتجات والحصول عليها، والعتور 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 الحل حلولاً للوصول إلى النظام عن بُعد، كما قد يوفر نقطة مركزية ملائمة للإدارة وعرضًا للأحداث المفتوحة والسجلات من فئة الشركات. ولن يستخدم متخصص الدعم من HP إمكانية الوصول إلى النظام عن بُعد إلا بمصادقة "العميل". وقد يتيح الوصول إلى النظام عن بُعد لمتخصص الدعم من HP إمكانية استكشاف وإصلاح للأعطال أكثر كفاءة وحل أسرع للمشاكل.

## المواصفات (اختيارية)

## الجدول 2. ميزات الخدمات الاختيارية

الميزة	مواصفات تقديم الخدمات
الحماية من التلف العرضي	<p>بخصوص المنتجات المستوفية للشروط، يُمكن تقديم مستويات خدمة مُعينة مع الحماية من التلف العرضي الناجم عن التعامل مع المنتج. وفي أي من الحالات التي تُطبق فيها خدمة الحماية من التلف العرضي، يحصل "العميل" على الحماية من التلف العرضي الناجم عن التعامل، وذلك للمنتج الذي تغطيه الخدمة كجزء من هذه الخدمة.</p> <p>يُعرف التلف العرضي بأنه الضرر المادي لمنتج بسبب حادث مفاجئ أو غير متوقع أو ناتج عنه شريطة حدوث هذا الضرر أثناء الاستخدام العادي. تشمل المخاطر التي تغطيها الخدمة انسكابات السوائل غير المقصودة داخل الوحدة أو عليها، والارتطامات، والسقوط، والتغير المفاجئ في التيار الكهربائي، وكذلك تلف شاشات عرض الكريستال السائل (LCD) وكسرها، وأنكسار القطع. تتوفر التفاصيل الإضافية والاستثناءات المتعلقة بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي في قسم "قيود الخدمة".</p>
خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة	<p>بخصوص المنتجات المستوفية للشروط، يتيح خيار الخدمة هذا "للعميل" الاحتفاظ بالقرص الثابت التالف أو مكونات محرك الأقراص صلب الحالة/المحمول المستوفية للشروط التي يرغب العميل في عدم التخلي عنها بسبب البيانات الحساسة على القرص ("القرص الثابت أو محرك الأقراص صلب الحالة/المحمول") الذي تغطيه هذه الخدمة. فجميع الأقراص أو محركات الأقراص صلبة الحالة/المحمولة المستوفية للشروط على الأنظمة التي تغطيها الخدمة تتمتع بخدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة.</p>
الالتزام بمدة طلب الإصلاح لدعم الأجهزة	<p>يمكن اختيار ميزة الالتزام بمدة طلب الإصلاح للمنتجات المستوفية للشروط بدلاً من مدة الاستجابة بموقع العمل. بخصوص الحوادث الخطرة (الخطورة 1 أو 2) التي تتعرض لها الأجهزة التي تغطيها الخدمة ولا يمكن إصلاحها عن بُعد، ستبدل شركة HP جهودًا معقولة تجاريًا لإعادة الأجهزة التي تغطيها الخدمة إلى حالة التشغيل في إطار الالتزام بمدة طلب الإصلاح. وبخصوص الحوادث غير الخطرة (الخطورة 3 أو 4) أو بناءً على طلب "العميل"، ستعمل شركة HP مع العميل لتحديد موعد متفق عليه لبدء الإجراء الإصلاحي، وحينئذ سيبدأ الالتزام بمدة طلب الإصلاح. وقد تم تحديد مستويات خطورة الحوادث في قسم "الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى".</p> <p>تشير مدة طلب الإصلاح إلى الفترة الزمنية التي تبدأ بمجرد استلام المكالمة الأولية والإقرار بصحتها من قبل HP، كما هو موضح في قسم "الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى". وتنتهي مدة طلب الإصلاح بإقرار HP بإصلاح الجهاز أو عندما تغلق HP الحدث الذي تم الإبلاغ عنه بشرح يفيد عدم الحاجة إلى تدخل بموقع العمل حالًا. ويتم حساب مدة طلب الإصلاح خلال إطار التغطية فقط، ويمكن تأجيلها إلى يوم العمل التالي الذي يسري فيه إطار التغطية.</p> <p>تتوفر خيارات مدة طلب الإصلاح للمنتجات التي تنطبق عليها الشروط الموضحة في جدول "خيارات مستويات الخدمة"، وتخضع جميع مدد طلب الإصلاح للتوفر المحلي للخدمة. اتصل بمكتب مبيعات HP المحلي للحصول على مزيد من المعلومات.</p> <p>وتكتمل عملية الإصلاح بمجرد تحقق HP من إصلاح العطل الموجود بالجهاز أو استبدال مكون الجهاز. ولا تتحمل شركة HP مسؤولية فقد أي بيانات، بل يتحمل العميل مسؤولية 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. وتصبح المنتجات المُستبدلة ملكًا لشركة HP.</p> <p>سيستغرق الأمر 30 يومًا من وقت شراء هذه الخدمة لإعداد وتنفيذ عمليات التدقيق والإجراءات الضرورية قبل سريان الالتزام بمدة طلب إصلاح الجهاز. وخلال الفترة البالغة 30 يومًا وما يصل إلى 5 أيام عمل إضافية بعد اكتمال التدقيق، ستقدم شركة HP مدة الاستجابة بموقع العمل خلال 4 ساعات.</p>

<p>حرصًا منا على دعم الالتزام بمدد طلب الإصلاح من HP، يتم الاحتفاظ بمخزون من قطع الغيار الهامة "لعملاء" طلب الإصلاح. ويتم الاحتفاظ بهذا المخزون في مرفق HP المخصص. 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.</p>	<p><b>إدارة محسنة لمخزون قطع الغيار</b></p>
<p>بخصوص منتجات أجهزة الكمبيوتر المستوفية للشروط، لا يجوز "للمعمل" إلا اختيار الخدمة التي تغطي أجهزة الكمبيوتر المكتبية/محطات العمل/أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا/أجهزة الكمبيوتر المحمولة فقط. وبغض النظر عن أي شيء يخالف هذا المستند أو شروط مبيعات HP القياسية الحالية، فإن خدمة العناية بالمنتجات Care Pack محدودة التغطية وفقًا لهذه الخدمة لا تغطي الخيارات والملحقات التالية:</p>	<p><b>تغطية أجهزة الكمبيوتر المكتبية/محطات العمل/أجهزة الكمبيوتر التابعة جزئيًا/أجهزة الكمبيوتر المحمولة فقط</b></p>
<p>• الشاشة الخارجية • أي ملحق خارجي لم يتم شراؤه مع المنتج الأصلي ولم يتم إدراجه في العبوة/الغلاف مع جهاز الكمبيوتر المكتبي أو محطات العمل أو الكمبيوتر التابع جزئيًا أو المحمول الأساسي</p>	
<p>تغطي الخدمة محطة الإرساء أو جهاز توزيع المنافذ داخل البلد الذي تم شراء خدمة Care Pack منه، ولا تتم تغطية مثل هذه المنتجات خارج بلد الشراء.</p>	
<p>ينتقل فني مدرب من HP إلى موقع "العمل" ويقدم جميع الأعمال وقطع الغيار والمواد اللازمة لاستبدال مجموعة الصيانة وتنظيف الطابعة. 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 إصلاح طابعة "العمل" عندما يستبدل الفني طقم الصيانة ويطبّع صفحة اختبار بنجاح. ملاحظة: يجب أن تعمل الطابعة بشكل صحيح قبل أن يتم تثبيت الطقم (راجع قسم "قيود الخدمة").</p>	<p><b>استبدال طقم الصيانة</b></p>

## المواصفات

الجدول 3. خيارات مستويات الخدمة

الخيار	مواصفات تقديم الخدمات
<p>تتوفر الخدمة 9 ساعات يوميًا في الفترة ما بين 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً حسب التوقيت المحلي من الاثنين إلى الجمعة باستثناء عطلات HP.</p> <p>سيصل ممثل معتمد من HP إلى موقع "العمل" أثناء إطار تغطية الخدمة لبدء خدمة صيانة الجهاز في يوم العمل التالي بعد تلقي المكالمات والإقرار بصحتها من قبل HP. وسيتم التعامل مع المكالمات الواردة خارج أوقات العمل في يوم العمل التالي، ثم تُقدم الخدمة في يوم العمل الذي يليه.</p> <p>باستثناء بعض البلدان الأفريقية وبلدان شرق أوروبا والشرق الأوسط، قد تختلف مدة الاستجابة بموقع العمل من عدة أيام عمل إلى عدة أسابيع، وهذا يعتمد على إمكانيات تقديم الخدمات المحلية. للحصول على معلومات حول مدة الاستجابة القياسية بموقع العمل التي تنطبق على بلاد معينة، يُرجى الاتصال بمكتب المبيعات المحلي لشركة HP أو ممثل معتمد من HP. وقد يتم ترحيل مدة الاستجابة إلى إطار التغطية التالي.</p>	<p><b>الاستجابة في يوم العمل التالي خلال ساعات العمل المعتادة (9 ساعات يوميًا على مدار 5 أيام في الأسبوع)*</b></p>

## التغطية

هذه الخدمة تُوفر تغطية لمنتجات وأجهزة HP أو Compaq المستوفية للشروط والمكونات الداخلية التي تدعمها وتقدمها HP، مثل الذاكرة ومحركات أقراص DVD-ROM، بالإضافة إلى ملحقات HP أو Compaq التي تُباع مع المنتجات الرئيسية، مثل الماوس ولوحة المفاتيح وقاعدة إرساء الكمبيوتر ومحول طاقة التيار المتناوب والشاشات الخارجية التي يصل مقاسها إلى 22 بوصة أو أقل.

بخصوص أنظمة نقاط البيع من HP (المعروفة باسم POS) وحلول المنتجات المجمعة في حزمة، مثل حلول البيع بالتجزئة أو المنصات أو عربات التسوق، تغطي هذه الخدمة الوحدة الأساسية بالإضافة إلى الأجهزة الطرفية من HP، مثل أدراج النقدية والطابعات والشاشات المزودة بأعمدة لأجهزة العرض وأجهزة قراءة الرموز الشريطية أو الماسحات الضوئية المحمولة التي تم بيعها كجزء من حلول نقاط البيع (POS) أو حلول المنتجات المجمعة 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. وتتمتع البطاريات طويلة العمر لأجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية من HP بتغطية لمدة 3 سنوات.

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 على العميل. وسوف تتشاور HP مع "العميل" بهدف تقديم التوصيات اللازمة. ويتفاوت توفر بعض قطع الغيار وبدائل المكونات حسب إمكانيات الدعم المحلية للبلد.

## المتطلبات الأساسية

يتعين على "العميل" الحصول على ترخيص معتمد لأي برنامج ثابت أساسي سيتم تغطيته بموجب هذه الخدمات.

ويجوز لشركة HP وفقاً لتقديرها الخاص إجراء تدقيق على المنتجات التي تغطيها الخدمة. وإذا كان هذا التدقيق ضرورياً، سيقوم ممثل معتمد من HP بالاتصال بـ "العميل"، وسيوافق "العميل" على اتخاذ الترتيبات لإجراء تدقيق خلال الإطار الزمني الأولي الذي يستغرق 30 يوماً. وأثناء هذا التدقيق، يتم جمع معلومات تكوين النظام الرئيسية ويتم إجراء جرد للمنتجات التي تغطيها الخدمة. إذ تتيح المعلومات التي تم جمعها خلال التدقيق لشركة HP التخطيط والحفاظ على مخزون قطع الغيار عند المستوى والموقع المناسبين، كما تتيح لشركة HP فحص واستكشاف مشاكل الأجهزة المستقبلية المحتملة وإصلاحها، بحيث يمكن إتمام الإصلاحات في أسرع وقت ممكن وبكفاءة تامة. ووفقاً لتقدير HP الخاص، يجوز إجراء التدقيق بموقع العمل عن طريق الوصول إلى النظام عن بُعد، أو عن طريق أدوات التدقيق عن بُعد، أو عبر الهاتف.

إذا طلبت شركة HP إجراء عملية تدقيق، فسوف يستغرق ذلك 30 يوماً من وقت شراء هذه الخدمة لإعداد وتنفيذ عمليات التدقيق والإجراءات التي يتعين إكمالها قبل سريان الالتزام بمدة طلب الإصلاح. لن يسري الالتزام بمدة طلب الإصلاح إلا بعد خمسة (5) أيام عمل من إتمام التدقيق. وإلى أن يتم ذلك، سيتم تقديم الخدمة للأجهزة التي تغطيها الخدمة استناداً إلى مستوى الخدمة بمدة استجابة بموقع العمل خلال 4 ساعات.

بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ شركة HP بحقها في تخفيض مستوى الخدمة إلى مدة الاستجابة بموقع العمل أو إلغاء عقد الخدمة إذا لم يتم اتباع اقتراحات التدقيق الهامة 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 يقوم "العميل" بتثبيت وتشغيل حل الدعم عن بُعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. وبخصوص الالتزام بمدد طلب الإصلاح للأجهزة بموقع العمل، تشترط شركة HP على "العميل" تثبيت وتشغيل حل الدعم عن بُعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP من أجل تمكين تقديم الخدمة. يُرجى الاتصال بممثل HP المحلي لمزيد من التفاصيل حول المتطلبات

والمواصفات والاستثناءات. وإذا لم ينشر "العميل" حل الدعم عن بُعد المناسب من HP، فقد لا تتمكن HP من تقديم الخدمة على النحو المحدد وهي ليست ملزمة بذلك. سيتم تطبيق رسوم إضافية على تثبيت البرامج الثابتة التي لا يمكن "للعميل" تثبيتها بموقع العمل في حالة عدم قيام العميل بنشر حل الدعم عن بُعد المناسب من HP في الحالات الموصى بها والتي يكون الحل فيها متوفرًا. وتقع مسؤولية تثبيت البرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها على عاتق "العميل". وسيتم تطبيق رسوم إضافية إذا طلب العميل من HP تثبيت البرامج الثابتة وتحديثات البرامج التي يمكن للعميل تثبيتها. تُحتسب أي رسوم إضافية يدفعها "العميل" على أساس الوقت والمواد المطلوبة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مسبقًا بصورة مكتوبة بين HP و"العميل".

## مسؤوليات العميل

في حال عدم تصرف "العميل" بحسب مسؤولياته المحددة، فإن شركة HP أو موفر الخدمات المعتمد من HP، وفقًا لتقدير شركة HP الخاص، (1) لا تلتزم بتقديم الخدمات كما هو مبين في هذا المُستند أو (2) ستقدم الخدمات على نفقة "العميل" حسب المكان والزمان والأسعار المعمول بها خلال تلك الفترة.

وإذا طلبت شركة HP، يتعين على "العميل" أو المُمثل المعتمد من HP تنشيط منتج الجهاز ليتم دعمه خلال 10 أيام من يوم شراء هذه الخدمة باستخدام إرشادات التسجيل الواردة في "خدمة العناية بالمنتجات Care Pack" أو مستند البريد الإلكتروني الذي توفره HP، أو كما هو موضح من قبل HP. وفي حالة تغيير مكان المنتج الذي تغطيه الخدمة، يجب إجراء التنشيط والتسجيل (أو إجراء تعديل مناسب على تسجيل HP الحالي) في غضون 10 أيام من هذا التغيير.

ويخضع الالتزام بمدة طلب الإصلاح لتوفير "العميل" وصولًا فوريًا وغير مقيد إلى النظام، وفقًا 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 والتقييمات التشخيصية المتعلقة بالأجهزة. وإذا طلب "العميل" خدمة مجدولة، تبدأ مدة طلب الإصلاح في الوقت المجدول المتفق عليه.

وبخصوص خيارات مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل والالتزامات بمدد طلب إصلاح الأجهزة، توصي شركة HP أن يقوم "العميل" بتثبيت حل الدعم عن بُعد المناسب من HP باستخدام اتصال آمن مع HP، وتوفير جميع الموارد اللازمة وفقًا لملاحظات إصدار حل الدعم عن بُعد من HP من أجل تمكين تقديم الخدمة والخيارات. وعندما يتم تثبيت حل دعم عن بُعد من HP، يتعين على "العميل" أيضًا 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.

بناءً على طلب من HP، سوف يُطلب من "العميل" دعم جهود HP لإيجاد حلول للأعطال أو المشاكل التي يواجهها العميل عن بُعد. يجب على "العميل":

- توفير جميع المعلومات اللازمة لشركة HP لتقديم الدعم عن بُعد في الوقت المناسب وبشكل احترافي، حيث سيساعد هذا شركة HP في تحديد مستوى استيفاء الشروط للحصول على الدعم.
- البدء بالاختبارات الذاتية وتثبيت وتشغيل الأدوات والبرامج التشخيصية الأخرى
- تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة على الجهاز
- تنفيذ أنشطة معقولة أخرى لمساعدة شركة HP في التعرّف على المشاكل أو حلها، وفقًا لما تطلبه HP

يتحمل "العميل" مسؤولية تثبيت التحديثات المهمة للبرامج الثابتة (التي يمكن للعميل تثبيتها) في الوقت المناسب، كما يتعين على العميل التأكد من تركيب قطع الغيار والمنتجات البديلة (التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه) التي تم تسليمها "للعميل".

يُوافق العميل على دفع رسوم إضافية إذا طلب "العميل" من HP تثبيت تحديثات وتصحيحات البرامج الثابتة التي يمكن للعميل تثبيتها. تُحتسب أي رسوم إضافية يدفعها "العميل" على أساس الوقت والمواد المطلوبة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مسبقًا بصورة مكتوبة بين HP و"العميل".

في الحالات التي يتم فيها شحن قطع الغيار والمنتجات البديلة التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) لحل مشكلة، يتحمل "العميل" 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 المحددة أو في حال كانت القطعة أو المنتج بأكمله مُشوهًا بأضرار كبيرة عند استلامه أو كانت معلوماته ممسوحة، يجب على العميل حينئذ دفع السعر المدرج في القائمة لدى HP للقطعة أو المنتج التالف وفقًا لما تحدده شركة HP.

بخصوص عروض خدمات العناية بالمنتجات Care Pack التي تتضمن ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي بسبب التعامل مع المنتج، يتحمل "العميل" مسؤولية الإبلاغ عن التلف العرضي لشركة HP في غضون 30 يومًا من تاريخ الحادث بحيث تتمكن HP من تسريع إصلاح النظام. وتحتفظ شركة HP بحقها في رفض الإصلاح بموجب برنامج التغطية للأضرار التي تلحق بالأنظمة والتي تم الإبلاغ عن الحادث بها بعد أكثر من 30 يومًا من تاريخ الحادث. في حالة تقديم عناصر وقائية، مثل الأغشية أو حقائب أو حافظات الحمل أو ما إلى ذلك أو توفيرها للاستخدام مع منتج يغطيه الضمان، يتحمل "العميل" مسؤولية مواصلة استخدام هذه الملحقات للحماية من الأضرار التي قد تلحق بالمنتج الذي تغطيه الخدمة.

ويتحمل "العميل" مسؤولية أمان حقوق الملكية والمعلومات السرية "للعميل". ويتحمل "العميل" مسؤولية حذف البيانات أو إزالتها بشكل صحيح من المنتجات التي قد يتم استبدالها وإرجاعها إلى HP كجزء من عملية الإصلاح لضمان حماية بيانات "العميل". لمزيد من المعلومات حول مسؤوليات "العميل"، بما في ذلك تلك المبيّنة في سياسة التخلص من وسائط HP وسياسة التعامل مع الوسائط في قطاع الرعاية الصحية، يرجى زيارة موقع [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling).

إذا اختار "العميل" الاحتفاظ بقطع الإصلاح التي تغطيها خيارات ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة، سيتحمل "العميل" مسؤولية:

- الاحتفاظ بالمكونات التي تخزن البيانات والتي يتم استبدالها أثناء تقديم الدعم بواسطة HP
- التأكد من تدمير أي بيانات حساسة "للعلماء" على المكوّن المحتفظ به أو أن تظل آمنة
- وجود ممثل معتمد للاحتفاظ بمكون تخزين البيانات التالف، وقبول المكون البديل، وتزويد HP بمعلومات التعريف، مثل الرقم التسلسلي لكل مكون محتفظ به بموجب هذه الاتفاقية. وعند طلب HP، تقديم وثيقة صادرة عن HP تقر بالاحتفاظ بمكون تخزين البيانات
- تدمير عنصر تخزين البيانات المحتفظ به و/أو التأكد من عدم دخوله الخدمة مرة أخرى
- التخلص من جميع مكونات تخزين البيانات المحتفظ بها امتثالاً للقوانين واللوائح البيئية المعمول بها

بخصوص مكونات تخزين البيانات التي توفرها HP "للعميل" كمنتجات معارة أو مستأجرة أو في إطار تعاقد، سيعيد العميل المكونات البديلة فور انتهاء أو إلغاء الدعم مع HP. يتحمل "العميل" وحده مسؤولية إزالة جميع البيانات الحساسة قبل إعادة أي من هذه المكونات أو المنتجات المعارة أو المستأجرة أو المستخدمة في إطار تعاقد إلى HP، ولا تتحمل HP مسؤولية الحفاظ على سرية أو خصوصية أي بيانات حساسة تبقى على هذه المكونات.

## 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. وقد تشمل الأساليب الأخرى لتقديم الخدمات تسليم قطع غيار بواسطة جهة توصيل يمكن للعميل استبدالها، مثل لوحة مفاتيح أو ماوس، أو إذا تم الاتفاق مع العميل، تسليم قطع أخرى تصنفها شركة HP على أنها قطع غيار يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR) أو منتج بديل بالكامل. وسوف تحدد HP طريقة التسليم المناسبة واللازمة لتقديم دعم فعال "للعلماء" في الوقت المناسب والوفاء بالالتزام بمدة طلب الإصلاح، إذا كان ذلك مطلوبًا.

لقد استثمرت HP بشكل كبير في المنتجات الهندسية بحيث يمكن للعملاء إصلاحها. فالإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR) 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 يمكن للعميل إصلاحها بنفسه (CSR)، مباشرة إلى "العميل" بمجرد تأكيد العطل. يتم شحن قطع الغيار بشكل عام في غضون ليلة واحدة حتى يمكن استلامها في أسرع وقت ممكن. وحينئذ، يمكن للعميل استبدال القطع حسب رغبته.



الإصلاح الذاتي "الإلزامي" بواسطة العملاء هو جزء 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 "العميل" إجراء الإصلاح الذاتي بنفسه أو اختيار السماح لموظف خدمة من HP بإجراء الاستبدال دون أي رسوم إضافية خلال فترة تغطية خدمة المنتج.

وتتضمن خدمات العناية بالمنتجات Care Pack واتفاقيات الدعم التعاقدية التي تتضمن شروط "موقع العمل" شحن قطع الغيار التي يمكن للعميل إصلاحها بنفسه مباشرة في حالة اختيار "الإصلاح الذاتي بواسطة العميل" (CSR). وبالعكس، سيصل ممثل الدعم من HP إلى موقع العمل لتنفيذ الإصلاح إذا قرر "العميل" عدم الحاجة إلى استخدام الإصلاح الذاتي بواسطة العميل (CSR).

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

وإذا وافق العميل 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 يمكن للعميل استبدالها بنفسه (CSR) إلى موقع العميل، 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 تركيبها عن طريق مندوب توصيل فني يسلم قطعة الغيار أو المنتج.

وإذا طلبت HP تدقيقًا مسبقًا، فلن يسري التزام مدة طلب الإصلاح إلا بعد خمسة (5) أيام عمل من إتمام التدقيق. بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ شركة HP بحقها في تخفيض مستوى الخدمة إلى مدة الاستجابة بموقع العمل أو إلغاء عقد الخدمة إذا لم يتم اتباع اقتراحات التدقيق الهامة أو لم يتم إجراء التدقيق خلال الإطار الزمني المحدد.

ستوقف الأنشطة أو المواقف التالية احتساب مدة طلب الإصلاح (إن وُجدت) حتى يتم استكمالها أو حلها:

- أي إجراءات من جانب "العملاء" أو الجهات الخارجية أو تقاعس يؤثر على عملية الإصلاح
- أي عمليات استرداد تلقائية أو يدوية يتم تشغيلها نتيجة لخلل في الجهاز، مثل إعادة إنشاء آلية القرص أو إجراءات التخصيص أو إجراءات حماية سلامة البيانات
- أي أنشطة أخرى لا تتعلق بإصلاح الأجهزة ولكنها ضرورية للتحقق من إصلاح عطل الجهاز، مثل إعادة تشغيل نظام التشغيل

تحتفظ شركة HP بحقها في تعديل الالتزام بمدة طلب الإصلاح على بما يسري على تكوين المنتج الخاص بالعميل وموقعه وبيئته. يتم الإقرار بهذا عند طلب اتفاقية الدعم، كما أنه يخضع لتوافر الموارد.

ولا تسري التزامات مدد طلب الإصلاح ومدد الاستجابة بموقع العمل على إصلاح أو استبدال البطاريات التالفة أو المستنفدة لمصفوفات تخزين ومنتجات أشرطة محددة من فئة الشركات.

ولا يسري الالتزام بمدة طلب الإصلاح عندما يختار "العميل" الحصول على تشخيص طويل الأمد من HP بدلاً من تنفيذ إجراءات الاسترداد الموصى بها.

وإذا طلب "العميل" خدمة مجدولة، تبدأ مدة طلب الإصلاح في الوقت المجدول المتفق عليه.

ويتم استثناء الأنشطة التالية من الخدمة:

- النسخ الاحتياطي والاسترداد ودعم نظام التشغيل والبرامج أخرى والبيانات
- الاختبار التشغيلي للتطبيقات أو الاختبارات الإضافية المطلوبة من قبل العميل
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشاكل الاتصال البيئي أو التوافق
- دعم المشاكل المتعلقة بالشبكة
- الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاق "العميل" في دمج أي إصلاح أو ضبط أو تصحيح أو تعديل للنظام مقدم للعميل بواسطة HP
- الخدمات المطلوبة نتيجة لإخفاق العميل في اتخاذ إجراء احترازي نصحت به شركة HP من قبل
- الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة للمعالجة أو الاستخدام غير السليم للمنتج
- الخدمات التي تكون في رأي HP مطلوبة نتيجة لمحاولات غير مصرح بها من قبل أفراد من شركة غير HP لتثبيت أو إصلاح أو صيانة أو تعديل الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج

#### استثناءات خيار ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي

يتطلب استيفاء الشروط لشراء ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي أن يكون المنتج مشمولاً بضمان المصنع أو خدمة تمديد الضمان بمدة تغطية مساوية أو أطول من خدمة 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 تغطي الحالات التالية والأضرار الناجمة عن:

- الاستهلاك والتلف بالاستعمال العادي؛ تغيير 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 خطيرة (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 وفقاً لمواصفات الجهة المصنعة ودليل المالك
- السرقة أو الخسارة أو الاختفاء الغامض أو وضع المنتج في غير موضعه العادي
- فقد البيانات أو تلفها؛ توقف الأعمال
- الإحتيال (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإفصاح غير الصحيح أو المضلل أو الخاطئ أو غير المكتمل عن الكيفية التي تضررت بها المعدات لدى العميل إلى المحكم أو مقدم الخدمة أو HP)
- التلف العرضي أو ضرر آخر بالمنتج يكون ذا طبيعة تجميلية، أي ضرر لا يؤثر على عمل الكمبيوتر وتشغيله
- عيوب شاشة جهاز الكمبيوتر بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، "الاحتراق" وتلف وحدات البكسل بسبب الاستخدام العادي للمنتج وتشغيله

- تلف بمنتج/منتجات تمت إزالة أرقامها التسلسلية أو تغييرها
  - تلف أو عطل بالجهاز يغطيه ضمان أو سحب المنتج من السوق أو نشرات الشركة المصنعة
  - التلف الناجم أثناء شحن "العميل" للمنتج الذي تغطيه الخدمة إلى أو من مكان آخر
  - تلف الأجهزة والبرامج والوسائط والبيانات وما إلى ذلك، الناجم عن أسباب تشمل علي سبيل المثال لا الحصر، الفيروسات؛ برامج التطبيقات؛ برامج الشبكات؛ الترقية؛ التهيئة من أي نوع؛ قواعد البيانات؛ الملفات؛ برامج التشغيل؛ التعليمات البرمجية المصدر؛ رمز كائن أو بيانات ملكية؛ أي دعم أو تكوين أو تثبيت أو إعادة تثبيت لأي برنامج أو بيانات؛ أو استخدام الوسائط التالفة أو المعيبة
  - أي وجميع الظروف أو الأضرار الموجودة مسبقا التي وقعت (أي حدثت) قبل تاريخ شراء خدمة العناية بالمنتجات Care Pack
  - تقادم المنتج
  - نقل أي من الأجهزة خارج البلد التي تم شراء الأجهزة منها ولا تغطيها خدمة العناية بالمنتجات Care Pack للحماية أثناء النقل ومن التلف العرضي
  - تلف شاشات LCD او تعطلها عندما يحدث العطل بسبب سوء الاستخدام أو يتم استبعاده كما هو موضح في هذا المستند
  - ضرر مُتعمد ينتج 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
  - اختفاء غامض أو غير مُبرر للمنتج وأي فعل مُتعمد يُسبب ضررًا للمنتج الذي يغطيه الضمان
  - سلوك متهور أو مهمل أو مسيء أثناء التعامل مع المنتج أو استخدامه
- في حالة تقديم عناصر وقائية، مثل الأغطية أو حقائب أو حافظات الحمل أو ما إلى ذلك أو توفيرها للاستخدام مع منتج يغطيه الضمان، يجب على "العميل" 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 المنتج/المنتجات التي تغطيها الخدمة واستخدامها بطريقة ضارة أو هجومية قد تؤدي إلى تلفه، وأي ضرر متعمد أو مقصود تجاه المنتج. أي ضرر ناتج عن مثل هذه الأفعال لا يتم تغطيته بميزة خدمة الحماية من التلف العرضي هذه.
- وبخصوص منتجات HP للشركات والأفراد، يقتصر التلف العرضي الناجم عن التعامل مع المنتج على حادث واحد لكل منتج لمدة 12 شهرًا تبدأ من تاريخ بدء خدمة العناية بالمنتجات Care Pack.
- بمجرد الوصول إلى الحد المعين، سيتم حساب تكلفة الإصلاح لأي مطالبات إضافية على أساس الوقت والمواد، ولكن تظل جميع الجوانب الأخرى في خدمة العناية بالمنتجات Care Pack المشتراة سارية المفعول ما لم يتم توثيقها على وجه الخصوص بخلاف ذلك في بلد الشراء.
- وبخصوص العملاء الذين لديهم سجل حافل بكترة المطالبات بشكل ملحوظ، تحتفظ شركة HP بحقوقها في رفض قبول طلبات شراء ميزة خدمة الحماية من التلف العرضي جراء التعامل مع المنتج.

#### قيود خيارات ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة

- لا ينطبق خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة إلا على مكونات تخزين البيانات المستوفية للشروط التي تم استبدالها بواسطة شركة HP نتيجة لحادث عطل. ولا ينطبق على أي استبدال لمكونات تخزين البيانات التي لم تتعطل.

ولا تغطي هذه الخدمة مكونات تخزين البيانات التي حددتها شركة HP باعتبارها قطعًا استهلاكية و/أو التي وصلت إلى 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.

ويتعين إعداد تغطية خيارات خدمات الاحتفاظ بالوسائط التالفة التي حددتها شركة HP على أنها تحتاج إلى تغطية منفصلة (إن وُجدت) وشراؤها بشكل منفصل.

تتم مراقبة معدلات الأعطال في هذه المكونات باستمرار، وتحتفظ شركة HP بحقوقها في إلغاء هذه الخدمة بإشعار مدته 30 يومًا إذا اعتقدت HP بشكل معقول أن العميل يفرط في استخدام خيار ميزة خدمة الاحتفاظ بالوسائط التالفة (مثلما يحدث عند استبدال مكونات تخزين البيانات التالفة التي تتجاوز معدلات الأعطال القياسية للنظام المعني).

## استثناءات ميزة خدمة استبدال طقم الصيانة

فيما يلي الأنشطة التي يتم استثناءها من ميزة خدمة استبدال طقم الصيانة، وهي على سبيل المثال لا الحصر:

- أي إصلاح يتجاوز استبدال طقم الصيانة؛ إذا احتاجت طابعة "العميل" 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.

## الشروط العامة/الاستثناءات الأخرى

ستقرر شركة HP بتلقي مكالمة عن طريق تسجيل حالة وتقديم رقم تعريف الحالة للعميل مع تأكيد مدى الخطورة "للعميل" واحتياجاته الزمنية لبدء إجراء المعالجة. ملاحظة: بخصوص الأحداث التي يتم تلقيها بواسطة حلول الدعم الإلكتروني عن بُعد من HP، يتعين على HP الاتصال "بالعميل" وتحديد مدى خطورة الحادث مع "العميل" وترتيب الوصول إلى النظام قبل بدء مدة طلب الإصلاح أو مدة الاستجابة للأجهزة بموقع العمل.

وقد يختلف الالتزام بمدّة الاستجابة لدعم الأجهزة بموقع العمل ومدّة طلب الإصلاح حسب خطورة الحادث. يحدد "العميل" مستوى خطورة الحادث.

يتم تعريف خطورة الحوادث على النحو التالي:

- الخطورة 1— خطيرة للغاية: على سبيل المثال، تعطل بيئة الإنتاج؛ تعطل نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج/في خطر شديد؛ خطر أو تلف/فقد البيانات؛ تضرر الأعمال بشكل خطير؛ مشاكل أمان
- الخطورة 2— تدهور خطير: على سبيل المثال، عند حدوث قصور شديد في بيئة الإنتاج؛ نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج متقطع/مخترق؛ خطر تكرار حدوث المشاكل؛ تأثير الأعمال بشكل كبير
- الخطورة 3— عادي: على سبيل المثال، النظام غير إنتاجي (على سبيل المثال، نظام الاختبار) متعطل أو متدهور؛ نظام الإنتاج أو تطبيق الإنتاج متدهور مع توفر حل بديل؛ فقد الوظائف غير المهمة؛ هناك تأثير محدود على العمل
- الخطورة 4— منخفض: على سبيل المثال، لا 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. يتم تقديم خدمات الانتقال إلى المواقع التي تبعد أقل من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني من HP دون رسوم إضافية. وإذا كان الموقع يقع على مسافة تبعد أكثر من 200 ميل (320 كم) عن أقرب مركز للدعم الفني من HP، سيتم فرض رسوم إضافية.

إذا كان المنتج موجودًا أو من المقرر أن يتم تثبيته خارج منطقة الانتقال المحددة، أو لا يمكن الوصول إلى الموقع عن طريق القيادة وبالتالي يتطلب وصولًا خاصًا (مثل حفارات البحث عن النفط والسفن والمناطق النائية في الصحاري وما إلى ذلك)، 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، إن وُجدت، في بعض المواقع الجغرافية.

سيتم تعديل مدد الاستجابة للمواقع التي تقع على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني من HP لحالات الانتقال الممتدة، كما هو موضح في الجدول أدناه.

ويتوفر الالتزام بمدة طلب الإصلاح للمواقع الموجودة على بعد 50 ميلًا (80 كم) من مركز الدعم الفني من HP.

بخصوص المواقع التي تقع ضمن مسافة تتراوح من 51 إلى 100 ميل (81 إلى 160 كم) من مركز الدعم الفني من HP، يتم تطبيق تعديل على الالتزام بمدة طلب الإصلاح للأجهزة، كما هو موضح في الجدول أدناه.

ولا يتوفر الالتزام بمدة طلب الإصلاح للأجهزة بالمواقع الموجودة على بعد أكثر من 100 ميل (160 كم) من مركز الدعم الفني من HP.

المسافة من مركز الدعم الفني من HP	مدة الاستجابة بموقع العمل في اليوم التالي
0 إلى 100 ميل (0 إلى 160 كم)	مدة الاستجابة بموقع العمل في اليوم التالي
101 إلى 200 ميل (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 مركز الدعم الفني من HP	الالتزام بمدة طلب إصلاح الأجهزة على مدار 24 ساعة
0 إلى 50 ميلًا (0 إلى 80 كم)	24 ساعة
51 إلى 100 ميل (81 إلى 160 كم)	24 ساعة
أبعد من 100 ميل (160 كم)	غير متوفر

## معلومات الطلب

يتعين طلب جميع الوحدات والخيارات المدعمة يعروض منفصلة لخدمات العناية بالمنتجات Care Pack التي تباع بشكل فردي بنفس مستوى خدمة المنتج التي تكون مضمنة فيه إذا كان مستوى الخدمة متاحًا لتلك الوحدات والخيارات.

وقد يختلف توفر ميزات الخدمة ومستويات الخدمة وفقًا للموارد المحلية، وقد يقتصر على المنتجات المستوفية للشروط والمواقع الجغرافية. للحصول على معلومات إضافية أو لطلب خدمة دعم الأجهزة بموقع العمل، اتصل بممثل المبيعات المحلي من HP.

## لمزيد من المعلومات

خدمات العناية بالمنتجات [hp.com/go/pcandprintingservices](http://hp.com/go/pcandprintingservices) HP Care Pack:



المشاركة مع الزملاء

التسجيل للحصول على التحديثات  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها والتي تُقدّم أو توضح للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقًا للقوانين المحلية المعمول بها، ولا تتأثر مثل هذه الحقوق بأي شكل من الأشكال بشروط وأحكام خدمات HP أو الضمان المحدود من HP المرفق بمنتج HP.

© Copyright 2015-2016 HP Development Company, L.P. المعلومات الواردة بهذه الوثيقة عرضة للتغيير دون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الوحيدة لمنتجات HP وخدماتها على تلك المعلن عنها ضمن بنود بيان الضمان الصريح المرفق مع مثل هذه المنتجات والخدمات. ولا يجوز تفسير أي أمر في هذا المستند على أنه يشكل ضمانًا أو شرطًا إضافيًا، صريحًا أم ضمنيًا، بموجب الحقيقة أو القانون. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال وردت في هذا المستند.

4AA5-6385ARE، يوليو 2016، الإصدار 1

