

תמיכה בנסיעות



עיקרי השירות

- אבחון בעיות ותמיכה מרחוק
- תמיכה בחומרה באתר הלקוח
- חלקי חילוף וחומרים
- כיסוי בשעות העבודה הרגילות
- מענה ביום העבודה הבא
- כיסוי למחשבים ניידים ולטאבלטים מסחריים

יתרונות השירות

- תמיכה בחומרה של HP במהלך נסיעתך
- תמיכה נוחה באתר, היכן שהיא זמינה
- זמני תגובה אמינים
- כיסוי גאוגרפי במדינות רבות

סקירת השירות

תמיכה בנסיעות מספקת למשתמשי המכשירים הניידים פתרון תמיכה בחומרה במכשירים הניידים החדשים של HP. השירות הקל והנוח זמין במדינות ובמיקומים הגאוגרפיים שמפורטים במדריך העזר. השירות זמין עבור מוצרים ממותגים נבחרים של HP, וכולל (במידה שזה ניתן במיקום שלך) זמן תגובה של עד יום העבודה הבא (עם אבחון בעיות מרחוק בשפה המקומית שלך במדינות המשתתפות)¹ לתמיכה בפתרון של בעיות חומרה. התמיכה פעילה בזמן שעות העבודה המקומיות הרגילות.

תכונות שירות ומפרטי משלוח

כיסוי לנסיעות

הכיסוי לנסיעות זמין ברוב אזורי העולם, עם רשימה של מדינות ומיקומים גאוגרפיים נרחבת ומתרחבת. באפשרותך למצוא רשימה מפורטת ומעודכנת במדריך העזר. הרשימה מספקת מידע על הזמינות הגאוגרפית הספציפית של תמיכה בנסיעות. רשימת המדינות והמיקומים הגאוגרפיים נתונה לשינויים ללא הודעה מוקדמת. HP ממליצה לוודא שיש כיסוי נסיעות באתר לפני כל יציאה. בעת נסיעה בכל אחד מהמיקומים, ומחוץ למדינה שהמוצר המקורי נרכש בה, HP:

- תספק את מספר הטלפון של HP Global Solution Center למדינה/מיקום הגאוגרפי הרלוונטיים, אותם ניתן למצוא באתר האינטרנט של HP.
- תקבל שיחות במדינה או במיקום הגאוגרפי של הנסיעה ממך או ממוקד העזרה הפנימי של החברה שלך.
- תאבחן את רמת כשל החומרה.
- תארגן שירות תגובה ביום העסקים הבא במיקומך במדינה או במיקום הגאוגרפי המשתתפים, או משלוח של חלק חלופי, לפי הצורך.
- תספק את החלקים הדרושים לתיקון על פי מפרט החומרה, בתנאי שהחלקים המקומיים זמינים במיקום הנסיעה.

זמן תגובה

זמן התגובה מציין את פרק הזמן בין הגשת בקשת השירות לאישור בקשת השירות מצד HP. הוא מתחיל כשבקשת השירות הראשונית מתקבלת ונרשמת ב-HP, ומסתיים כשהנציג המורשה של HP מתאם תמיכה בתיקון, עם אבחונים ותיקונים שמתבצעים מרחוק או באתר הלקוח. זמני המענה נמדדים במהלך חלון הכיסוי בלבד ויכולים לעבור ליום שלמחרת שעבורו קיים חלון כיסוי. ייתכן שיחולו הגבלות מקומיות, כגון אזורי נסיעה בשירות עם זמני תגובה מותאמים, בהתאם למיקום הגאוגרפי שבו נפתחה הבקשה לתמיכה החומרה. כל זמני התגובה כפופים לזמינות המקומית. פנה למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

לאחר שהגשת בקשת שירות באמצעות מספר טלפון ייעודי של התמיכה של HP, HP תעבוד איתך במהלך חלון הכיסוי כדי לבדוד את בעיית החומרה, לאבחן, לתקן ולפתור אותה מרחוק. לפני סיוע באתר הלקוח, ייתכן ש-HP תיזום ותבצע אבחון מרחוק באמצעות כלי תמיכה מרחוק אלקטרוניים (כשהם זמינים) כדי לגשת למוצרים המכוסים. לחלופין, ייתכן ש-HP תשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי להקל את פתרון הבעיות מרחוק. כשצצה בעיית חומרה מחוץ למדינת הרכישה, יש להתקשר תחילה ל-HP לקבלת סיוע במהלך שעות הפעילות המקומיות במספרי הטלפון המקומיים, אותם ניתן למצוא באתר האינטרנט של HP.

תמיכה בחומרה באתר הלקוח

בבעיות חומרה טכניות שלא ניתן לפתרון מרחוק, לפי שיקול דעתה של HP, נציג מוסמך של HP יספק תמיכה טכנית באתר הלקוח במוצרי חומרה שכלולים במסגרת הכיסוי, כדי להחזיר אותם למצב פעולה. HP רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבחור להחליף את המוצרים במקום לתקן אותם. בנוסף, ייתכן ש-HP תתקין שיפורים הנדסיים זמינים כדי שתוכל לחוות פעולה תקינה של מוצרי החומרה, ולשמור על תאימות עם חלקי חילוף לחומרה שסופקו על-ידי HP. לפי שיקול דעתה הבלעדי, HP רשאית להתקין עדכוני קושחה שנדרשים לדעתה כדי להחזיר את המוצר הנכלל במסגרת הכיסוי למצב תפעול או כדי לשמור על יכולת תמיכה מצד HP.

חלקי חילוף וחומרים

HP תספק חלקי חילוף וחומרים חלופיים שנתמכים על-ידי HP ונחוצים לשמירה על תפקוד המוצר הנכלל במסגרת הכיסוי, כולל אלה שנועדו לשיפורים הנדסיים זמניים ומומלצים. החלקים החלופיים יהיו חדשים או מקבילים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. החלקים שהוחלפו יהפכו לרכוש של HP. אם ברצונך לשמור, למחוק או להשמיד בדרך אחרת חלקים שהוחלפו, תחויבו ותידרשו לשלם את מחיר המחירון בגין החלק החלופי. חומרים וחלקים מתכלים אינם נתמכים ולא יסופקו כחלק מהשירות; תנאי והתניות האחריות הסטנדרטית רלוונטיים לחומרים ולחלקים מתכלים. חלקים ורכיבים שהגיעו לתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או למגבלה המרבית כפי שמפורט במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר, ב-QuickSpecs או בגיליון הנתונים הטכניים של המוצר לא יסופקו, יתוקנו או יוחלפו כחלק מהשירות. עיין בסעיף 'כיסוי' שבגיליון הנתונים לפרטים נוספים. ייתכן שיהיה צורך במסלול שדרוג בחלקי חילוף ורכיבים שייצורם הופסק. במקרים מסוימים, ייתכן ששדרוגים לחלקים או לרכיבים שייצורם הופסק יחויבו בתשלום נוסף. HP תהיה אתר בקשר כדי להמליץ על רכיבים חלופיים. לא לכל הרכיבים יהיו רכיבים חלופיים זמינים בכל המדינות בשל יכולות התמיכה המקומיות.

כיסוי

השירות מספק כיסוי למחשבי HP זכאים, כולל רכיבים פנימיים שנתמכים או מסופקים על-ידי HP כגון זיכרון וכוננים אופטיים. זה כולל אביזרים מחוברים ממותגים של HP שנרכשו בחד וכלולים באריזה המקורית של המחשב השולחני הראשי, תחנת העבודה, Thin Client, מחשב נייד או טאבלט, כגון עכבר, מקלדת, תחנת עגינה, נרתיק, משכפל יציאות או מתאם מתח AC. במערכות נקודות מכירה (POS) של HP ופתרונות של מוצרים מצורפים כגון פתרונות נקודת מכירה קמעונאית או ניידת, השירות מכסה את יחידת הבסיס בלבד. סוללות למחשבים ניידים מסחריים של HP מכוסות לתקופה של עד שלוש שנים. חפש את 'הבנת כתבי האחריות לסוללה במחשבים ניידים עסקיים' באתר HP.com כדי לקבל פרטים נוספים.

חלון הכיסוי

חלון הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק. בקשות שירות שיתקבלו מחוץ לחלון הכיסוי יירשמו ביום העסקים הבא שעבורו יש חלון של כיסוי השירות. חלון הכיסוי לשירות הוא בשעות העבודה הרגילות, בימי עסקים רגילים: השירות זמין בין השעות 8:00 עד 17:00 לפי הזמן המקומי, ימי שני עד שישי, לא כולל חגים של HP (שיכולים להשתנות לפי מדינה ומיקום גאוגרפי), או שעות העבודה הרגילות וימי העסקים הרגילים של המדינה המשתתפת או המיקום הגאוגרפי שבו נפתחה בקשת השירות. כל חלונות זמן הכיסוי כפופים לזמינות המקומית. פנה למשרד מכירות מקומי לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.

תחומי האחריות של הלקוח

אם הלקוח לא עומד בתחומי האחריות החלים על הלקוח, (1) HP לא תהיה מחויבת לספק את השירותים כמתואר, או (2) תבצע שירות כזה על חשבונך בזמן ובמחירים הרגילים. אם הדבר נדרש על-ידי HP, אתה או נציג מורשה של HP תצטרך לרשום את מוצר החומרה המיועד לתמיכה תוך עשרה ימים מרגע רכישת השירות, בהתאם להוראות הרישום הכלולות באריזה או במסמך הדוא"ל ש-HP מספקת, או לכל הוראה אחרת של HP. במקרה שבו מוצר מכוסה עובר למיקום אחר באופן קבוע, יש לבצע רישום (או שינוי מתאים של הרישום הקיים ב-HP) תוך עשרה ימים ממועד השינוי.

על פי בקשה, הלקוח יתבקש לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרחוק של HP. הלקוח מתחייב:

- לבצע אבחונים שהלקוח יכול להפעיל לפני הודעה ל-HP על תקלה במוצר החומרה.
- להודיע ל-HP באופן מיידי על כל תקלה במוצר החומרה.
- לספק את המספר הסידורי של המוצר המכוסה.
- לספק כתובת מקומית ומספר טלפון.
- להיות נוכח עבור מהנדס השירות באתר או כדי לקבל משלוח של חלקים.
- לאפשר ל-HP גישה מלאה ובלתי מוגבלת לכל המיקומים שהשירות מסופק בהם.
- למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרחוק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
- להפעיל בדיקות עצמיות ולהתקין ולהפעיל כלי אבחון ותוכנות אבחון אחרות.
- להתקין עדכוני ותיקוני קושחה שהלקוח יכול לבצע.
- לבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לסייע ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP.

אתם האחראים להתקנה בזמן של עדכוני קושחה קריטיים שהלקוח יכול להתקין, וכן להתקנה של חלקים ומוצרים חלופיים שמיועדים לתיקון עצמי על-ידי הלקוח (CSR), שנשלחו אליכם.

במקרים שבהם חלקי CSR נשלחים כדי לפתור בעיה, אתם אחראים להחזרת החלק הפגום בפרק זמן שנקבע על-ידי HP. במקרה שבו HP לא תקבל את החלק או את המוצר הפגומים בפרק הזמן שנקבע, או אם החלק או המוצר היו פגועים פיזית עם קבלתם, הלקוח יחויב בתשלום בגין החלק או המוצר הפגומים, כפי שייקבע על-ידי HP.

מגבלות השירות

בהתאם לשיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרחוק, שירותים שיסופקו באתר הלקוח ושיטות אחרות לאספקת השירות. השיטות יכולות לכלול משלוח באמצעות שליח של חלקי 'תיקון עצמי על-ידי הלקוח' (CSR) או של מוצר חלופי שלם. HP תקבע את שיטת המשלוח המתאימה שהנדרשת כדי לספק תמיכת יעילה ומהירה.

HP שומרת לעצמה את הזכות להסיר את המוצר המכוסה ממיקומך כדי לבצע את התיקון.

HP דורשת את החזרת היחידה שכשלה למדינת הרכישה המקורית אם אירוע תיקון כלשהו מחייב החלפה של המכשיר. החלפת יחידות שלמות אינה זמינה מחוץ למדינת הרכישה המקורית לשירות זה. כיסוי לנסיעות מוגבל לתיקון של היחידה המקורית באתר הלקוח ומחוץ לאתר הלקוח. זמן התגובה באתר הלקוח לא יחול אם ניתן לספק את השירות באמצעות אבחון מרחוק, תמיכה מרחוק או שיטות אחרות למתן השירות שתוארו קודם לכן.

חריגים

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים.
- פתרון בעיות של קישוריות או תאימות.
- השירותים שנדרשים עקב אי-הכללת תיקון מערכת או תיקון מכל סוג או שינוי שסופק לך על-ידי HP.
- שירותים שנדרשים עקב כשל של הלקוח בביצוע פעולות מניעה שהוצעו בעבר על-ידי HP.
- שירותים שנדרשים, לדעתה של HP, עקב ניסיונות בלתי מורשים שלא על-ידי אנשי שירות של HP להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה.
- שירותים שנדרשים לדעתה של HP בשל טיפול או שימוש לא נכונים במוצר.
- תחזוקה מונעת של המשתמש.

בעת נסיעה מחוץ למדינת הרכישה, שירותי התמיכה המתוארים יינתנו רק אם המדינה/המיקום הגאוגרפי שבהם השירות מתבקש ואמור להינתן מופיעים כמדינה/מיקום גאוגרפי נתמכים בטבלה שניתן לראות במדריך העזר. השירותים אינם זמינים במסגרת ההסכם במדינות/מיקומים גאוגרפיים שאינם מופיעים בטבלה. עם זאת, ניתן לספק שירות ברמת שירות נמוכה יותר במספר מקומות נוספים שאינם מופיעים בטבלה. פריטים מתכלים, כולל אך ללא הגבלה למדיה נשלפת, סוללות להחלפה על-ידי הלקוח, עטים לטאבלט, ערכות תחזוקה וציוד מתכלה אחר, וכן מכשירים בתחזוקת המשתמשים ומכשירים שאינם של HP, אינם מכוסים על-ידי השירות. אם חלקים שדרושים לצורך תיקון אינם זמינים, במיוחד חלקים ספציפיים לשפה או חלקים ספציפיים למדינה, עומדות בפניך האפשרויות הבאות:

- דחה את בקשת השירות עד שתחזור למדינה שהמוצר נרכש בה במקור.
 - קבלת חלק חלופי שלא מתאים מבחינה תרבותית במקום החלק המקורי הפגום (למשל, מקלדת אנגלית/אמריקנית).
- חלקים ייחודיים ספציפיים לשפה או למדינה כגון מקלדות באנגלית שאינן בינלאומיות, מקלדות ללא השפה המקומית או חלקי ספק מתח מקומיים מסוימים אינם זמינים בדרך כלל בעת נסיעה בינלאומית ואינם מכוסים תחת תנאי ההסכם, למעט בגבולות מדינת המוצא.
- שירותים המבוקשים מחוץ למדינת הרכישה המקורית מוגבלים ליחידת הבסיס בלבד. שירותים לצגים חיצוניים ניתנים רק במדינת הרכישה המקורית, אם נרכש כיסוי נוסף כזה. מכשירי All-in-One כוללים את הצג, שאינו נחשב לצג חיצוני נפרד. עם זאת, צג שני שמחובר למכשיר All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack. תחת העגינה או משכפל היציאות זכאים לכיסוי במדינה המארחת שבה נרכשו שירותי HP Care Pack, אך לא לכיסוי בעת נסיעה מחוץ למדינת הרכישה.
- אפשרויות של HP שאינן ממותגות לא נכללות בשירות.

זכאות לשירות

כיסוי לנסיעות במדינות/מיקומים גאוגרפיים שאינם מדינת הרכישה המקורית מוגבל לתקופות הנסיעה ואינו תקף לפריסה קבועה באזור אחר.

אזורי הנסיעות

כל זמני התגובה לאירוע חומרה באתר הלקוח רלוונטיים לאתרים שנמצאים בטווח של 160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP בלבד. נסיעה לאתרים שנמצאים בטווח של 320 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP מסופקת ללא עלות נוספת. אם האתר ממוקם במרחק של יותר מ-320 ק"מ ממרכז התמיכה המיועד של HP, תחויבו בדמי נסיעה נוספים. ייתכן שאזורי הנסיעה והחובים, אם רלוונטיים, יהיו 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.

מרחק ממרכז תמיכה ייעודי של HP	זמן תגובה באתר הלקוח
0-160 ק"מ	יום העסקים הבא*
167-320 ק"מ	יום עסקים אחד נוסף*
321-480 ק"מ	2 ימי עסקים נוספים*
מעל 480 ק"מ	נקבע במועד ההזמנה ובכפוף לזמינות משאבים*

*הגדרות אזורי הנסיעה וזמני התגובה המתאימים משתנים במדינות המשתתפות/מיקומים גאוגרפיים. צור קשר עם משרד המכירות המקומי לקבלת פרטים על אזורי נסיעה וזמני תגובה שונים.

תכונות תוספת אפשריות לכיסוי נוסף

השלם את התמיכה עם אפשרויות מותאמות אישית שיאפשרו את עבודת הצוות בכל מקום.

שירות החלפת הסוללות

שירות החלפת הסוללות מציע שתי שיטות נוחות להחלפת סוללות תקולות - החלפה באתר ומחוץ לאתר. בכל אפשרות, סוללה חלופית אחת תסופק אם בסוללה שנרכשה במקור יש תקלה שנובעת מפגמים בחומרים או בביצוע או שהסוללה בעלת קיבולת טעינה של פחות מ-50%. פרטים נוספים ואי-הכללות שנוגעות לשירות החלפת הסוללות מפורטים [בגיליון הנתונים של שירות החלפת הסוללות](#).

שמירת מדיה פגומה

הוסף 'שמירת מדיה פגומה' כדי לאפשר לחברה שלך לשמור על השליטה בכוונתם קשיחים פגומים, דבר שיסייע להפחית את הסיכון לדליפת מידע רגיש.^{1,2,3} אפשרות זו תסייע לך לשמור על כונני דיסק קשיח או רכיבי SSD/כונני הבזק פגומים שאינכם מעוניינים להשליך בגלל נתונים רגישים שהם עשויים להכיל. כל הכוננים המתאימים במערכת מכוסה חייבים להיות חלק משמירת המדיה הפגומה. פרטים נוספים והחרגות בנושא השירות 'שמירת מדיה פגומה' מפורטים [בגיליון הנתונים של שמירת מדיה פגומה](#).

SOLUTION CARE PACK

הוסף כיסוי לעד 6 אביזרים שמחברים למחשב כדי לקבל תמיכה מלאה בכלי הפרודוקטיביות.^{1,2} אם רכשת את HP Solution Care Pack, שירותי הפתרונות אכן מכסים את יחידת הבסיס בשירות זה, וכן 6 יחידות של ציוד היקפי שנתמך על-ידי HP המחברים ליחידת הבסיס, כולל 2 צגים חיצוניים לכל היותר, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית, ואוזניות HP לדוגמה. כדי ליהנות מכיסוי Solution Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במועד רכישת מחשב הבסיס.

תנאים והתניות

עיי בתנאים ובהתניות המלאים של HP Care Pack.



לקבלת מידע נוסף

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

1. ייתכן שרמות השירות וזמני התגובה ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי.
2. נמכר בנפרד או כאפשרות נוספת. יש לרכוש הגנה מפני נזק מקרי בעת רכישת המכשיר. יש לרכוש חבילת אחרות של Care Pack תוך 30 יום ממועד רכישת המכשיר. שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות הרלוונטיים של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מוסברים ללקוח במועד הרכישה. ייתכן שללקוח יש זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. הזכויות אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP שמסופקת עם מוצר HP שברשותך.
3. אם נרכש שירות שמירת מדיה פגומה, כננים קשיחים שהוחלפו יישמרו על-ידי הלקוח.
שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות הרלוונטיים של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מוסברים ללקוח במועד הרכישה. ייתכן שללקוח יש זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. הזכויות אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP שמסופקת עם מוצר HP שברשותך.