

نشرة

انطلق بلا توقف

خدمات HP للجوسبة الشخصية والصور والطباعة
لمستخدمي الأعمال الصغيرة



فهرس المحتويات

3	المقدمة
4	خدمات PC التي تجعلك تركز في أعمالك
	تقدم HP الدعم المناسب لكل حالة تقدم خدمات HP Care Pack المزايا الضرورية للأعمال الصغيرة لمحة سريعة عن خدمات HP Care Pack للحاسبات الشخصية
5	مزايا خدمات PC
	خذ وأعد / أعد إلى المستودع HP Premium Care يوم العمل التالي/الوقت القياسي للاستجابة تأمين أثناء السفر خدمات التتبع والاستعادة خدمات ما بعد الضمان من HP تأمين ضد التلف العرضي استعادة الوسائط المعيبة خدمات العلامات الأمنية من HP خدمات علامات الأصول من HP
12	خدمات الطباعة التي تجعلك في مقدمة المنافسة
	لا أحد يعرف التصوير والطباعة أفضل من HP ادعم أعمالك عندما تحتاج إلى ذلك لمحة سريعة عن خدمات HP Care Pack للطباعة
14	مزايا خدمات الطباعة
	خدمة التركيب مع إعداد الشبكة خدمة الإعادة من خارج الموقع التبديل في يوم العمل التالي الذهاب إلى الموقع في يوم العمل التالي يوم العمل التالي ويشمل خدمة استبدال معدات الصيانة من HP يوم العمل التالي ويشمل استعادة الأوساط المعيبة نفس اليوم في الموقع خدمات ما بعد الضمان من HP
16	العملية المبدئية لاكتشاف الأخطاء وحلها

حافظ على تقدم أعمالك بأقصى قدر من الكفاءة

نحن في HP ندرك أن كل دقيقة تعني الكثير في عالم الأعمال. كما أن التكنولوجيا عنصر أساسي لإنجاح أعمالك. ولعل هذا هو السبب في أننا نعرض محفظة شاملة لخدمات HP Care Pack التي تم تصميمها لإبقاء حاسباتك الشخصية وطابعاتك في حالة عمل، بحيث يتمكن العاملون لديك من الحفاظ على إنتاجيتهم.

تُعتبر خدمات HP Care Pack خدمات ممتدة اختيارية لأجهزة HP وبرامجها التي توفر الحماية حتى بعد انتهاء فترات الضمان القياسية للمنتجات. وبغض النظر عن العمل الذي تمارسه أو حجم عملك، فإننا نقدم لك الدعم الذي تحتاجه لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من تكنولوجيا HP.

تستطيع خدمات HP Care Pack مساعدتك في التيقظ والعمل بسرعة والتشغيل بطريقة أكثر فعالية. إنها تقدم الدعم الاستباقي لمساعدتك في تلافي تعطل النظام. وعند وقوع الأعطال، فإننا نقدم مستوى الاستجابة المطلوب لإعادة حاسباتك الشخصية وطابعاتك إلى العمل، بحيث يمكنك العودة مجدداً إلى أعمالك بسرعة.

الوقت يعني المال الآن أكثر من أي وقت مضى. تعطيك خدمات HP Care Pack الدعم الذي تحتاجه للحفاظ على عمل التكنولوجيا الخاصة بك والحفاظ على مكاسب أعمالك وعدم تعرضها للخسارة.

خدمات PC التي تجعلك تركز في أعمالك

تقدم HP الدعم المناسب لكل حالة

نحن ندرك أن لديك عدة أشياء أكثر أهمية للقيام بها من أن تُهدر وقتك في التعامل مع الإصلاحات والدعم الفني اليومي. ولعل هذا هو السبب في أننا نقدم لك خدمات HP Care Pack لإراحتك من إدارة تكنولوجيا المعلومات التي تستغرق وقتاً طويلاً، بحيث يمكنك تجنب أوقات تعطل الأنظمة مع التركيز على ما يجلب النفع لأعمالك.

من خدمة الإعادة إلى المستودع والتغطية في السفر إلى استعادة البيانات والدعم الفني في الموقع، فإننا نقدم الخدمات المناسبة والصحيحة لمساعدتك في تقليل المخاطر وزيادة الإنتاجية. وبغض النظر عن التحديات التي قد تواجهها مع معدّاتك، فإن خبراءنا سوف يتعاملون معها.

تقدم خدمات HP Care Pack المزايا الضرورية للأعمال الصغيرة

احمي استثماراتك. تقدم HP باقة من مستويات الخدمات الممتدة لمساعدة المستخدمين النهائيين في حل مشاكل الأجهزة والاستفادة من الدعم الفني الذي تقدمه HP لمدة تصل إلى خمس سنوات.

قلّل من توقف الأعمال. احمي أجهزة نوت بوك للمسافرين، وقلل من خطر السرقة، وانعم براحة البال مع خدمات أمن البيانات واستعادتها.

ارفع إنتاجية الموظفين. احصل على دعم اليوم التالي أو اليوم ذاته في الموقع، حول العالم، مع أوقات إصلاح سريعة لأنظمة الأعمال الضرورية.

اخفض التكاليف غير المتوقعة. تجنب تكاليف الإصلاح أو الاستبدال على نفقتك من الأجهزة المتعددة الوظائف والأضرار العرضية والتي تشمل السقوط والسكب.

لمحة سريعة عن خدمات HP Care Pack للحاسبات الشخصية

تنطبق خيارات خدمة HP Care Pack بحسب فئة الأجهزة لأعمالك

مستوى الخدمة*	نوت بوك	كمبيوتر مكتبي	محطة عمل	نقطة بيع بالتجزئة	Thin client	عرض
خذ وأعد/ أعد إلى المستودع	✓	✓	✓	✓	✓	
يوم العمل التالي في الموقع/الوقت القياسي للاستجابة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تأمين أثناء السفر	✓					
خدمة ما بعد الضمان من HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
خدمات التتبع والاستعادة	✓	✓	✓			
تأمين ضد التلف العرضي	✓	✓	✓	✓		
استعادة الوسائط المعيبة	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
خدمات العلامات الأمنية من HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
خدمات علامات الأصول من HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*قد تختلف الخدمات بحسب المنطقة والبيئة والدولة.



مزايا خدمات PC

خذ وأعد / أعد إلى المستودع

تتيح لك هذه الخدمة تمديد حمايتك لمدة تصل إلى خمس سنوات. انعم براحة البال مع حماية أطول تغطي منتج HP الخاص بك، مما ينقذك من التكاليف غير الضرورية في حال تعطل منتجك بعد انتهاء فترة الضمان القياسية. يتوقف توفر مستوى الخدمة على الدولة.

هل هذا لك؟

- 1 هل تعلم أن جهازك يستمر مدة أطول من مدة الضمان؟
- 2 هل تعلم أنه يمكنك توفير المزيد من خلال شراء باقة HP Care Pack الاختيارية بدلاً من تحمل تكاليف الإصلاح بعد انتهاء الضمان؟

- يتعين عليك شراء هذا من أجل
- إدارة أفضل لدورة حياة منتجك وفقاً لاحتياجات أعمالك
- الوصول إلى الوكلاء المدربين والمؤهلين لتقديم الدعم لمنتج HP
- توقع وتحكم كاملين في ميزانيتك لدعم حاسباتك الشخصية طوال فترة حياة المنتج

خيارات الخدمة لدعم التغطية

تأمين ضد التلف العرضي
استعادة الوسائط المعيبة
خدمات التتبع والاستعادة (للأجهزة المحمولة)

1 HP Premium Care

تتيح لك هذه الخدمة استقبال استجابة في الموقع لإصلاح الأجهزة، بتغطية دعم ممتدة عن بعد (13 ساعة × 6 أيام).

هل هذا لك؟

- 1 هل لديك دعم تكنولوجي دائم؟
- 2 هل تدير عملك خارج ساعات العمل العادية؟
- 3 هل أنت مغطى بشكل كاف بالاستجابة السريعة في الموقع والدعم الشامل عن بعد لأجهزتك؟ هل تفي جودة الخدمة باحتياجاتك؟

نوافذ التغطية

9 ساعات × 5 أيام - الخدمة متوفرة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء الإجازات
13 ساعة × 6 أيام - الخدمة متوفرة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5 مساءً، من الاثنين إلى السبت، باستثناء الإجازات

يتعين عليك شراء هذا من أجل

- زيادة توفر الحاسب الشخصي وتحسين إنتاجية الأعمال
- دعم النافذة الزمنية للخدمة المتاحة حالياً للمنتج¹
- انعم براحة البال بألوية الاتصال من وكلاء مؤهلين بدرجة فائقة متخصصون في تقديم دعم برامج تعاوني للطرف الثالث

خيارات الخدمة لدعم التغطية

تأمين ضد التلف العرضي (متاح لمنتجات نوت بوك)
استعادة الوسائط المعيبة (متاح لمنتجات الحاسبات المكتبية)



يوم العمل التالي في الموقع/الوقت القياسي للاستجابة

في حال تعذر حل المشكلة من خلال الدعم عن بعد، فسوف يحضر إليك مندوب خدمات معتمد من HP في يوم العمل التالي لإصلاح المشكلة، ضمن نافذة التغطية. يتوقف توفر مستوى الخدمة على الدولة.

نوافذ التغطية

9 ساعات × 5 أيام - الخدمة متوفرة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء الإجازات

يتعين عليك شراء هذا من أجل:

- تقليل وقت التعطل لحاسباتك المكتبية التي يوجد بها مشاكل فنية
- زيادة توفر الحاسب الشخصي وتحسين إنتاجية الأعمال

خيارات الخدمة لدعم التغطية

تأمين ضد التلف العرضي
استعادة الوسائط المعيبة
خدمات التتبع والاستعادة

تأمين أثناء السفر¹

تتيح لك هذه الخدمة السفر بدون قلق مع حاسبك المحمول، مع إمكانية وصول إلى دعم هاتفي باللغة المحلية أو الإنجليزية ودعم في الموقع. بالنسبة للمشاكل التي يمكن حلها من خلال الدعم المحلي عن بعد، فسوف يحضر إليك مندوب خدمات معتمد من HP في يوم العمل التالي لحل المشكلة.

للحصول على مزيد من المعلومات عن تغطية الدول،
تفضل بزيارة hp.com/services/travel

يتعين عليك شراء هذا من أجل:

- الحصول على إصلاح سريع للحاسبات المحمولة في أثناء سفرك
- تجنب مهاترات البحث عن مركز إصلاح والانتقال إليه داخل الدولة التي تزورها
- دعم اتصال باللغة الإنجليزية أو اللغة المحلية في الدولة التي تزورها

هل هذا لك؟

- 1 هل تخطط خدمتك لإصلاح أو استبدال الأجهزة في يوم العمل التالي بعد اتصالك؟
- 2 ما هي إجراءاتك الحالية لخفض وقت تعطل الأجهزة؟
- 3 ما هي خطتك الاحتياطية لمساعدتك في التحكم في التكاليف وتوقعها طوال فترة استخدامك للجهاز؟

هل هذا لك؟

- 1 هل لديك موظفون من مرتادي السفر؟
- 2 تخيل أنك تسافر إلى معرض تجاري لتقديم إعلان في اليوم التالي وتكتشف أن حاسبك المحمول لا يعمل لدى وصولك إلى المطار. فسوف تكون رحلتك بالكامل معرضة للفشل.



خدمات التتبع والاستعادة¹

تقدم هذه الخدمة المطلقة التي يُطلق عليها Computrace[®] Service² حلاً أمنياً متعدد الطبقات يساعد الأعمال في التوافق وحماية البيانات واستعادة الحاسبات المسروقة وتتبع الأصول.

يتعين عليك شراء هذا من أجل:

- المساعدة في تلبية متطلبات الالتزام التنظيمية
- الحد من فقدان السرقة والانجراف
- الاحتفاظ بأمن البيانات الحساسة من خلال إنشاء وحدات مشفرة لحمايتها
- المساعدة في انسيابية الجرد وزيادة دقة التدقيق

خيارات الخدمة لدعم التغطية

جميع خدمات الحاسبات الشخصية الأخرى

هل هذا لك؟

- 1 في حال سرقة حاسبك، هل لديك خطة خدمة لتتبعه واستعادته؟
- 2 هل تحتاج إلى تغطية لإدارة البيانات الحساسة وحذفها عن بعد من الوحدات المسروقة أو المفقودة؟
- 3 هل تحتاج إلى ضمان حماية البيانات من خلال إنشاء أجزاء مشفرة لتأمين البيانات؟
- 4 هل لديك خطة خدمة لإدارة أصول تكنولوجيا المعلومات من بوابة إنترنت واحدة؟

خدمات ما بعد الضمان من HP¹

تتيح لك هذه الخدمة تمديد حمايتك لمدة سنة أو أكثر بعد الضمان القياسي أو بعد انتهاء مدة خدمة HP Care Pack. يُمكنك الاستمتاع بالتغطية الممتدة حتى بعد انتهاء مدة الضمان المبدئية بدون القلق من فقدان الدعم في حال تعطل منتجك عن العمل.

يتعين عليك شراء هذا من أجل

- تجنب الإصلاحات المكلفة في حال تعطل الأجهزة حتى بعد انتهاء مدة الضمان
- دعم جودة الخدمة المتوفرة حالياً للمنتج¹
- انعم براحة البال من خلال مواصلة الحصول على دعم خبراء HP

هل هذا لك؟

- 1 هل ضمانك أو باقة HP Care Pack على وشك الانتهاء قبل أن تكون جاهزاً لاستبدال منتجك؟
- 2 هل تعلم أنه يمكنك توفير المزيد من خلال شراء باقة HP Care Pack الاختيارية مقارنةً بتحمل تكاليف الإصلاح بعد انتهاء الضمان؟



الحماية من التلف العرضي¹

تتيح لك هذه الخدمة تلافيف تكاليف الإصلاح أو الاستبدال التي تدفعها من جيبك، بسبب الحوادث مثل السقوط أو السكب أو زيادة التيار الكهربائي التي قد تحدث في أثناء الاستخدام العادي لمنتجات الحاسبات الآلية. كما أنها تغطي شاشات العرض الكريستالية السائلة (LCD) والأجزاء المكسورة.

يتعين عليك شراء هذا من أجل:

- إصلاح أو استبدال منتج HP التالف بسبب حادث، بسهولة وبدون تكلفة
- الحصول على تغطية ضد التلف لمنتجات HP المعرضة لبيئات عالية الخطورة مثل السفر المتكرر أو المبيعات الميدانية
- العودة إلى العمل بسرعة في حال وقوع حادث
- سداد دفعة واحدة مقدّمة التي تعمل من خلال البنية التحتية لـ HP Care Pack

شراء مجموعة كبيرة من الخدمات مع HP Care Pack

هل هذا لك؟

- 1 هل تعلم أن التكلفة السنوية على مستوى العالم للتلفيات العرضية تروى على 1 مليار دولار، وما يصل إلى 18% من الحاسبات المحمولة تتلف عرضياً؟
- 2 ما هي إجراءاتك الحالية لإصلاح أو استبدال الأجهزة أو الأنظمة التي تتلف بسبب الحوادث؟
- 3 هل تعلم أن فقدان الإنتاجية وإصلاح الأجهزة أو تكاليف الاستبدال بسبب التلف العرضي يمكن أن تكون باهظة؟
- 4 هل تعلم أن التلف العرضي للأجهزة شائع جداً في مكان العمل؟
- 5 هل تعلم أن استبدال شاشة حاسب محمول مكلف للغاية؟

استعادة الوسائط المعيبة¹

تتيح لك هذه الخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص المعطل المخزن عليه البيانات الحساسة بدلاً من إعادة إلى HP. في حال وجود مشكلة في القرص الصلب، يقوم مهندس HP بتشخيص القرص الصلب الخاص بك ويقدم بديلاً إن لزم الأمر.

يتعين عليك شراء هذا من أجل:

- الاحتفاظ بالقرص الصلب المعيب للتأكد من السيطرة الكاملة على البيانات الحساسة
- استبدال القرص المعيب مجاناً
- المساعدة في تنظيمات حماية البيانات الحالية
- الحد من خطر المسؤولية القانونية التنظيمية أو المدنية المرتفعة الثمن من خلال التحكم السليم في البيانات الحساسة

شراء مجموعة كبيرة من الخدمات مع HP Care Pack

هل هذا لك؟

- 1 هل تفي بمتطلبات قوانين حماية البيانات من خلال التحكم المادي في الوصول إلى بياناتك؟
- 2 هل لديك أية إجراءات سارية مناسبة لتجنب المسؤوليات القانونية التنظيمية أو المدنية المرتفعة الثمن نتيجة التحكم غير المناسب أو التخلص من البيانات الحساسة؟
- 3 هل تدفع حالياً ثمن قرص جديد للاحتفاظ بالقرص الصلب المعطل الذي لا يزال في مدة الضمان؟



خدمات العلامات الأمنية من HP

تتيح هذه الخدمة حماية جهازك من السرقة بعلامة أمنية خاصة (ملصقة في المصنع؛ 400 كج/سم² القوة لازمة لإزالتها). في حال محاولة إزالتها، فإنها تترك بصمة حمراء يتعذر محوها، مما يشير إلى المنتج مسروق وسوف يتم الاتصال بـ StopTrack. الأصول المعلّمة التي يتم استردادها تُعاد إلى المالك.

يتعين عليك شراء هذا من أجل

- حماية أجهزتك من السرقة

- الحصول على خدمة سريعة وخالية من المهاترات لأن العلامات الأمنية يتم وضعها في المصنع قبل الشحن

خدمات علامات الأصول من HP

تتيح لك هذه الخدمة إدارة أفضل لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديك والتي تم وضع علامات عليها في المصنع. سوف تكون قادراً على وضع علامات الأصول على أجهزتك و/أو على الحزم التي تحمل رقما سرياً، UUID وعنوان Mac مطبوع عليها.

يتعين عليك شراء هذا من أجل

- إدارة أسهل لمخزونك عند وصول الصندوق إلى شركتك (علامة التعبئة) و الأساس الدائم (علامة الجهاز)

- الحصول على خدمة سريعة وخالية من المهاترات لأن علامات الأصول يتم وضعها في المصنع قبل الشحن



خدمات الطباعة التي تجعلك في مقدمة المنافسة

لا أحد يعرف التصوير والطباعة أفضل من HP

عندما يتعلق الأمر بالحفاظ على قدرة أعمالك على المنافسة، سوف تحتاج إلى جعل بيئة التصوير والطباعة الخاصة بك متاحة وعاملة بأقصى قدرتها في جميع الأوقات. ستحتاج إلى نصيحة الخبراء والدعم الشخصي والموثوق وقليل التكلفة. وهذا ما توفره خدمات HP لك.

توفر خدمات HP Care Pack محفظة سهلة الشراء والاستخدام من حزم الخدمات عالية الجودة التي تساعد في مد وتحسين غطاء الضمان القياسي على أجهزة HP. يمكننا مساعدتك في التغلب على المشكلات بسرعة وتحسين جاهزية الطباعة وتجنب تكاليف الإصلاح غير المخطط لها - حتى يمكنك تحقيق نتائج أفضل من أعمالك.

تعتمد أعمالك على التصوير والطباعة العالية الجودة. اعتمد على خبرة HP المؤكدة التي توفر لك كل شيء من الخدمة التكميلية إلى متخصصي تكنولوجيا المعلومات للخدمة عن بعد. ومن خلال دعمنا، يمكنك تحقيق راحة البال وتخفيض تكلفة ملكية التكنولوجيا. يمنحك ذلك التفرغ للقيام بما هو أهم: ألا هو إدارة أعمالك. لأنه عندما تسير التكنولوجيا، تسير الأعمال أيضًا.

دعم أعمالك عندما تحتاج إلى ذلك

التقليل من التعطل من أجل إنتاجية أفضل

تساعدك خدمات HP Care Pack في توحيد وتحسين شبكة الطباعة والتصوير الخاصة بك بالكامل لتحقيق نتائج أفضل لأعمالك؛

تعزز العائد على الاستثمار (ROI) وتقليل التكاليف

تساعدك HP في تعزيز طريقة إدارة بيئة التصوير والطباعة الخاصة بك - مما يقلل من التكاليف ويوفر الوقت.

توفير مجموعة واسعة من خيارات الدعم

تتيح لك خدمات HP Care Pack Services اختيار مستوى دقيق من الدعم الذي تحتاجه.

اعتمد على خدمات HP للتصوير والطباعة

يتم توفير خدمات HP Care Pack بطريقة متوقعة ومحترفة - من خدمة الدعم الفني عن طريق الهاتف إلى التركيب ودعم الخدمة والإصلاح في نفس اليوم.

تتميز خدماتنا بأنها أكثر انخفاضاً في التكلفة من طلب وتخزين وصيانة قطع الغيار، بالإضافة إلى تقليل مخاطر الاستثمار في التقنيات التي قد تصبح قديمة.

يمكنك الاستفادة من تقليل تعطلات الطباعة، وتحقيق إنتاجية أكبر للموظفين، والحد من تكاليف الطباعة بالإضافة إلى الطباعة بدون قلق.



لمحة سريعة عن خدمات HP Care Pack للطباعة¹

تنطبق خيارات خدمة HP Care Pack بحسب فئة الأجهزة لأعمالك

Scanjet	Business inkjet	Designjet	LaserJet mid-high MFP	LaserJet high-end	LaserJet mid-range	LaserJet low-end	مستوى الخدمة*
√		√	√	√	√	√	خدمة التركيب مع إعداد الشبكة
						√	خدمة الإعادة من خارج الموقع
√	√				√	√	التبديل في يوم العمل التالي
√	√	√	√	√	√	√	الذهاب إلى الموقع في يوم العمل التالي
			√	√			يوم العمل التالي ويشمل خدمة استبدال معدات الصيانة من HP
			√	√	√		يوم العمل التالي ويشمل استعادة الأوساط المعيبة
		√	√	√	√		نفس اليوم في الموقع
√	√	√	√	√	√	√	خدمات ما بعد الضمان من HP

*قد تختلف الخدمات بحسب المنطقة والبيئة والدولة.



مزايا خدمات الطباعة

خدمة التركيب مع إعداد الشبكة¹

تشتمل خدمة التركيب على التركيب في الموقع و/أو إعداد شبكة منتجات الطباعة بواسطة فني الخدمة المعين من قبل HP.¹ وتشتمل المخرجات الفعلية على تجميع جميع ملحقات HP وتأكيد الأجهزة وإعداد الشبكة والتوجه الأساسي للمشغل الرئيسي للمؤسسة.

هل هذا لك؟

هل سوف تنتشر أعمالك في وحدات متعددة؟

خدمة الإعادة من خارج الموقع¹

تقدم خدمات الإعادة من خارج الموقع مستويات رفيعة المستوى لخدمة الإعادة إلى HP بدعم تليفوني عن بعد وإصلاح خارج الموقع للمنتجات المؤهلة في مركز إصلاح HP المحدد. تشتمل الخدمة على الإصلاح خارج الموقع أو الاستبدال والمواد والأجزاء والعاملين وتكلفة الشحن لإعادة المنتج. تقدم HP مستويات خدمة بخيارات شحن مختلفة لمركز إصلاح HP المحدد. تتوافر أيضاً بعض مستويات الخدمة بمزايا خدمة اختيارية مثل الحماية من التلف العرضي أو الاحتفاظ بالوسائط المعيبة. تقدم هذه الخدمة بديلاً معتمداً ومنخفض التكلفة للدعم في الموقع للمنتجات في الأعمال غير الضرورية أو البيئات المنزلية.



الإصلاح في الموقع في يوم العمل التالي¹

إذا لم تنجح عملية اكتشاف المشاكل وحلها* المبدئية في حل مشكلة الجهاز، فسوف يقوم فني الخدمة المعين من قبل HP⁴ ببذل قصارى جهده للوصول إلى موقعك في يوم العمل التالي بعد أن يرفع وكيل الدعم الأمر لإرسال الفني.

- وهذه الخدمة تشمل جميع الأجزاء والمواد والأيدي العاملة، بالإضافة إلى الدعم الفني عبر الهاتف وحل المشكلات وتشخيص الأعطال.⁵

التبديل في يوم العمل التالي¹

إذا لم تنجح عملية اكتشاف المشاكل وحلها* المبدئية في حل مشكلة الجهاز، فسوف يقوم فني الدعم بالترتيب لشحن جهاز بديل بالإضافة إلى زيارة من قبل فني خدمة معين من شركة HP² لتبديل الجهاز في موقعك في يوم العمل التالي.

- سوف يُطلب منك تغليف الوحدة المعيبة في علب التغليف المقدمة ومن ثم إعادة شحنها إلى HP.
- جميع مصاريف الشحن واردة في سعر HP Care Pack.

التبديل في يوم العمل التالي¹

إذا لم تنجح عملية اكتشاف المشاكل وحلها* المبدئية في حل مشكلة الجهاز، فسوف يقوم فني الخدمة المعين من قبل HP⁴ ببذل قصارى جهده للوصول إلى موقعك في يوم العمل التالي بعد أن يرفع وكيل الدعم الأمر لإرسال الفني.

- سوف يُطلب منك تغليف الوحدة المعيبة في علب التغليف المقدمة ومن ثم إعادة شحنها إلى HP.
- جميع مصاريف الشحن واردة في سعر HP Care Pack.
- مباشرة، في صورة بطاقة ائتمان أو أمر بريدي، سوف يُطلب شحن الوحدة المستبدلة. سوف يتم الاحتفاظ بهذه المعلومات في ملف في حال أن الوحدة المعيبة لم يتم إعادتها إلى HP.

هل هذا لك؟

ملائم تماماً للعملاء الذين يحتاجون إلى الموثوقية والاتساق بدون انقطاع، الذين يريدون فني خدمة معتمد ومعين من HP في الموقع لتقديم الدعم المتخصص، والمهتمين بتوقع المبرانية (مناسب جداً للمكاتب البعيدة والذين يعملون من منازلهم).

ملائم تماماً للعملاء الذي يريدون الحفاظ على استثماراتهم والمساعدة في تقليل التأثير البيئي، ممن ليس لديهم طاقم تكنولوجيا في مكان العمل والذين يحتاجون إلى استشارة تخصصية ودعم شخصي موثوق (مناسب جداً للمكاتب البعيدة والذين يعملون من منازلهم).

¹ انظر صفحة 16 للاطلاع على تفاصيل عملية اكتشاف المشاكل وحلها المبدئية.

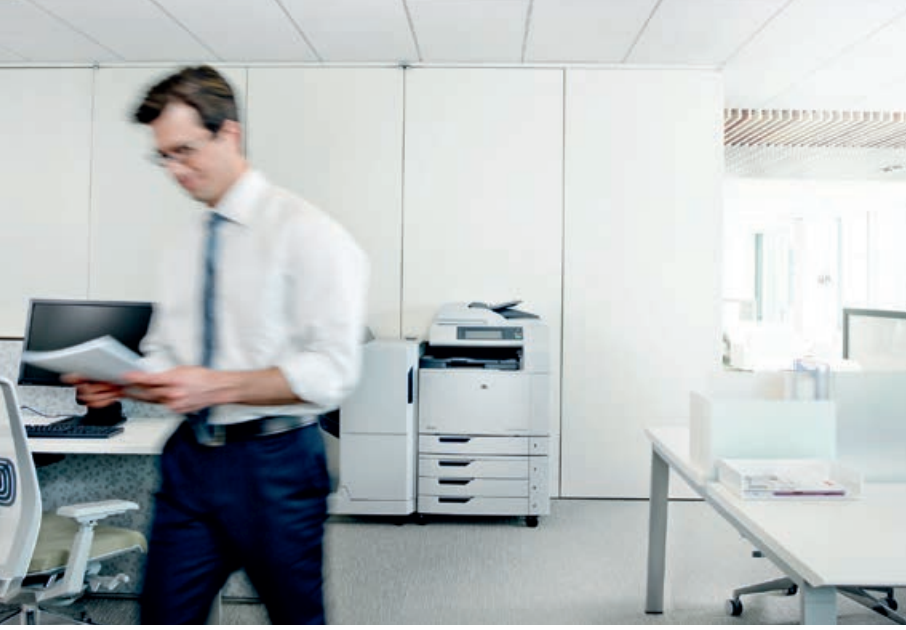


خدمة استبدال طقم أدوات الصيانة من HP¹

للحفاظ على الطابعة وجودة الطباعة كما ينبغي، يحتاج طقم صيانة الطابعة إلى الاستبدال عند ظهور إنذار على لوحة العرض. تشتمل خدمة استبدال طقم أدوات الصيانة من HP على ذلك الجزء المستبدل بالإضافة إلى خدمة المتخصصة في الموقع بواسطة فني الخدمة المعين من قبل HP.⁴

الاحتفاظ بالوسائط المعيبة¹

كجزء من عرض الخدمة في الموقع في يوم العمل التالي الذي تقدمه HP، لديك خيار إضافة خدمة الاحتفاظ بالوسائط المعيبة. يصل فني HP المعتمد إلى الموقع في يوم العمل التالي في حال وجود عطل في أحد مكونات الطابعة. تتيح هذه الميزة الإضافية لك الاحتفاظ بالقرص الصلب الخاص بالطابعة والمعلومات الحيوية التي قد يحتوي عليها بدون تحمل تكاليف طلب ودفع قيمة قرص صلب جديد.



خدمة في الموقع في نفس اليوم¹

إذا لم تنجح عملية اكتشاف المشاكل وحلها* المبدئية في حل مشكلة الجهاز، فسوف يقوم فني الخدمة المعين من قبل HP⁴ ببذل قصارى جهده للوصول إلى موقعك وبدء صيانة الجهاز في غضون أربع ساعات بعد أن يرفع وكيل الدعم الأمر لإرسال الفني.

- وهذه الخدمة تشمل جميع الأجزاء والمواد والأيدي العاملة، بالإضافة إلى الدعم الفني عبر الهاتف وحل المشكلات وتشخيص الأعطال.⁵

خدمات ما بعد الضمان من HP¹

تحظى المسؤولية المالية والبيئية بالأولوية، وكيفية حماية استثمارك بأفضل طريقة من خدمة HP Care Pack لما بعد الضمان؟ تقدم هذه الخدمة حماية مستمرة بعد انتهاء ضمان HP القياسي، أو بعد انتهاء خدمة HP Care Pack المقدمة؟ تعطيك خدمات HP Care Pack لما بعد الضمان إمكانية وصول إلى جميع المزايا التي تتسلمها عند شراء حزمة HP Care Pack مقدماً، مع تمديد عمر استثمار طابعتك.

يتم تقديم خدمات HP Care Pack لما بعد الضمان في زيادات كل سنة وكل سنتين، وعلى مستويات خدمة متنوعة تشمل الاستبدال في الموقع والاتصال للإصلاح.

¹ انظر صفحة 16 للاطلاع على تفاصيل عملية اكتشاف المشاكل وحلها المبدئية.

العملية المبدئية لاكتشاف الأخطاء وحلها¹

بمجرد الإبلاغ عن حالة لدى HP، فسوف يعمل فنيو الدعم من أجل تشغيل حاسباتك الشخصية في أسرع وقت ممكن. وسوف يعمل وكلاء الدعم المؤهلين معك لاكتشاف المشاكل وحلها عن بعد. يتم اتخاذ الإجراءات التالية بناءً على ما يقرره:

- في حال إمكانية حل المشكلة عن بعد، فسوف يقدم فنيو الدعم إرشادات خطوة بخطوة لحل المشكلة.
- في حال ضرورة توفير قطعة غيار قابلة للتركيب (مثل شاشة جديدة)، فسوف تقوم HP بشحن القطعة/القطع اللازمة إليك بأقصى سرعة. سوف يُطلب منك إعادة شحن الوحدة/الوحدات المعيبة إلى HP في علب التغليف التي جاءت بها.
- في حال لم يتم التمكن من حل المشكلة بواسطة أي طريقة من طرق اكتشاف المشاكل وحلها الواردة أعلاه، فسوف تقرر خدمات HP Care Pack الخطوات التالية. الإشارة إلى أوصاف مستوى الخدمة لمعرفة ما سيتم فعله في المرحلة التالية بناءً على HP Care Pack التي اشتريتها.

اكتشف المزيد عن
خدمات الحاسب
الشخصي والتصوير
والطباعة من HP على
الرابط hp.com/go/cpc

¹ قد تختلف مستويات الخدمة وأوقات الاستجابة لخدمات HP Care Pack بحسب موقعك الجغرافي. تبدأ الصيانة اعتباراً من تاريخ شراء الجهاز. تطبق القيود والحدود. لمعرفة التفاصيل ولمعرفة خدمات HP Care Pack المتوفرة لمنتجاتك، تفضل بزيارة HP Care Pack Central على الرابط hp.com/go/cpc

² يتم شحن وكيل Computrace مغلقة ويتم تفعيله لدى شراء العميل الاشتراك. الخدمة قد تكون محدودة. راجع Absolute لمعرفة التوفر خارج الولايات المتحدة الأمريكية. خدمة الاشتراك الاختياري لضمان الاستعادة المطلق Absolute Recovery Guarantee عبارة عن ضمان محدود. تُطبق الشروط الخاصة. للاطلاع على التفاصيل الكاملة، تفضل بزيارة www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. في حال استخدام Data Delete، يبطل سداد ضمان الاستعادة. حرصاً على استخدام خدمة Data Delete، يجب على العملاء توقيع اتفاقية اعتماد أولاً وإما إنشاء PIN أو شراء واحد أو علامات أكثر من RSA SecureID من Absolute Software.

³ خيارات الخدمة من حيث التوفر والإتاحة وأوقات الاستجابة وتغطية ساعات العمل يمكن أن تتباين بحسب المنتج والدولة.

⁴ قد لا يتوفر مستوى الخدمة في جميع المناطق الجغرافية. في بعض الحالات، قد يتم تنفيذ بعض الخدمات في الموقع من قبل الخدمة المعتمدة من HP.

⁵ لا تشمل خدمة HP في الموقع على البنود المستهلكة، مثل علب حبر الطباعة والبطاريات وأدوات الصيانة وغيرها من المستلزمات؛ وصيانة المستخدم وأجهزة غير أجهزة HP.

اشترك للحصول على
التحديثات
hp.com/go/getupdated



© حقوق الطبع (2014) محفوظة لشركة Hewlett-Packard Development Company, L.P. تخضع المعلومات الواردة في هذه الوثيقة للتغيير دون إشعار. الضمانات الوحيدة لمنتجات وخدمات شركة HP موضحة صراحةً في بيانات الضمان المصاحبة لمثل هذه المنتجات والخدمات. ليس في هذه الوثيقة ما يُمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. HP غير مسؤولة عن الأخطاء الفنية أو التحريرية أو السهو أو النسيان في هذه الوثيقة.