

עלון מידע

תנו לעסק שלכם להמשיך לעבוד

שירותי HP לעסקים קטנים בתחומי המחשבים האישיים, ההדמיה וההדפסה



תוכן העניינים

מבוא	3
שירותי מחשבים אישיים העוזרים לכם להתמקד בעסקים	4
HP מספקת לכם את התמיכה המתאימה לכל מצב שירותי HP Care Pack מספקים יתרונות חיוניים לעסקים קטנים מבט מהיר על שירותי HP Care Pack למחשבים אישיים	
היתרונות של שירותי המחשבים האישיים	5
איסוף והחזרה/החזרה למחסן הראשי HP Premium Care יום העסקים הבא/זמן תגובה סטנדרטי כיסוי לנסיעות שירותי מעקב ושחזור שירותי לאחר-אחריות של HP הגנה נגד נזקים תאונתיים שימור מדיה פגומה שירותי תיוג אבטחה של HP שירותי תיוג נכסים של HP	
שירותי הדפסה שמציבים אתכם הרבה לפני המתחרים	12
אף אחד לא מכיר את נושא ההדמיה וההדפסה טוב יותר מ-HP תמיכה בעסק שלכם כשאתם זקוקים לה מבט מהיר על שירותי HP Care Pack להדפסה	
היתרונות של שירותי ההדפסה	14
שירות התקנות כולל הגדרות רשת שירות החזרות מחוץ לאתר החלפה ביום העסקים הבא תמיכה באתר הלקוח ביום העסקים הבא יום העסקים הבא, כולל שירות החלפת ערכות תחזוקה של HP יום העסקים הבא, כולל שימור מדיה פגומה אותו יום באתר הלקוח שירותי לאחר-אחריות של HP	
תהליך פתרון בעיות ראשוני	16

תנו לעסק שלכם להמשיך לעבוד ביעילות המרבית

אנחנו ב-HP מבינים שבעסקים כל דקה חשובה. וגם שהטכנולוגיה היא המרכיב הקריטי בהצלחת העסק שלכם. זו הסיבה לכך שאנו מציעים ערכת שירותי HP Care Pack מקיפה שנועדה לדאוג לכך שהמחשבים האישיים והמדפסות שלכם ימשיכו לפעול כדי שעובדיכם יישארו פרודוקטיביים.

שירותי HP Care Pack הם שירותים מורחבים אופציונליים לחומרה ולתוכנה של HP - שירותים המציעים הגנה מעבר לאחריות הסטנדרטית של המוצרים שלכם. ללא קשר לסוג העסק שלכם או לגודלו, אנו מציעים את התמיכה שלה אתם זקוקים כדי להפיק את המרב מהטכנולוגיה של HP שברשותכם.

שירותי HP Care Pack יכולים לסייע לכם להתחיל לעבוד מוקדם יותר ולפעול בצורה יעילה יותר. הם מספקים תמיכה פרואקטיבית כדי למנוע השבתה של המערכת. וכאשר קורות תקלות, אנו מספקים את המענה הדרוש להחזרת המחשבים האישיים והמדפסות שלכם לרשת, כדי שתוכלו לחזור לנהל עסקים במהירות.

זמן שווה כסף, הרבה יותר מתמיד. שירותי HP Care Pack מספקים לכם את התמיכה שלה אתם זקוקים כדי להמשיך לקדם את הטכנולוגיה שלכם ואת רווחיותכם.

שירותי מחשבים אישיים העוזרים לכם להתמקד בעסקים

HP מספקת לכם את התמיכה המתאימה לכל מצב

אנו מבינים שיש לכם דברים חשובים הרבה יותר לעשותם במקום לטפל בתיקונים ובתמיכה טכנית ברמה היומיומית. זו הסיבה שאנו מציעים את שירותי HP Care Pack שנועדו להוריד מכם את הנטל של ניהול מחשבים זולל-זמן כדי שתוכלו למנוע השבתה של המחשבים ולהישאר ממוקדים בעבודה שמניעה את העסק שלכם.

החל משירות החזרה למחסן הראשי וכיסוי בעת נסיעות ועד לשחזור נתונים ולתמיכה באתר הלקוח, אנו מספקים לכם את השירותים המתאימים שיפחיתו את רמת הסיכון ויגדילו את התפוקה. לא חשוב באילו אתגרים לא צפויים תיתקלו עם הציוד שלכם, המומחים שלנו יטפלו בכם.

שירותי HP Care Pack מספקים יתרונות חיוניים לעסקים קטנים

שמרו על השקעתכם. HP מציעה מגוון רמות שירות מורחב, שנועד לעזור למשתמשי הקצה לפתור בעיות חומרה ולבצל את התמיכה הטכנית של HP לתקופה של עד חמש שנים.

הפחיתו את ההפרעה לעסקים. הגנו על המחשבים הניידים של עובדים הנוסעים במהלך עבודתם, הפחיתו את סכנת הגניבה והגדילו את שלוות הנפש שלכם בעזרת שירות אבטחה ושחזור נתונים.

שפרו את תפוקת העובדים. קבלו תמיכה באתר שלכם ביום למחרת או באותו היום, בכל מקום, עם זמני תיקון מהירים למערכות חיוניות לעסקים.

מנעו עלויות לא צפויות. הימנעו מעלויות תיקון או החלפה לא מתוכננות עקב חומרה תקולה ונזקים תאונתיים, כולל ציוד שנפל ונחללים שנשפכו על ציוד.

מבט מהיר על שירותי HP Care Pack למחשבים אישיים

אפשרויות שירותי HP Care Pack על פי קטגוריות חומרה המתאימות לעסק שלכם

צג	תחנת עבודה נקודת מכירה לקוח דק קמעונאית	מחשב שולחני	מחשב נייד	רמת שירות*
	✓	✓	✓	איסוף והחזרה/ החזרה למחסן הראשי
✓	✓	✓	✓	יום העסקים הבא באתר הלקוח/ זמן תגובה סטנדרטי
			✓	כיסוי לנסיעות
✓	✓	✓	✓	שירות לאחר-אחריות של HP
		✓	✓	שירותי מעקב והצלה
		✓	✓	הגנה נגד נזקים תאונתיים
	✓	✓	✓	שימור מדיה פגומה
			✓	HP Premium Care
✓	✓	✓	✓	שירותי תיוג אבטחה של HP
✓	✓	✓	✓	שירותי תיוג נכסים של HP

*השירותים עשויים להשתנות על פי אזור, פלטפורמה ומדינה.



היתרונות של שירותי המחשבים האישיים

איסוף והחזרה/החזרה למחסן הראשי

שירות זה מאפשר לכם להרחיב את הכיסוי עד לתקופה כוללת של חמש שנים. תוכלו ליהנות משלוות נפש הנובעת מכיסוי אחריות ארוך יותר למוצר HP שלכם, שיחסוך לכם עלויות מיותרות במקרה שתתגלה תקלה במוצר לאחר תום תקופת האחריות הסטנדרטית. זמינות רמות השירות השונות משתנה ממדינה למדינה.

כדאי לכם לקנות זאת כדי

- לנהל טוב יותר את מחזור החיים של המוצר על פי דרישות העסק שלכם
- ליהנות מגישה לבציגים מוסמכים בעלי הכשרה לתמיכה במוצר HP שלכם
- לצפות את התקציב ולשלוט בו באופן מלא לתמיכה במחשבים האישיים שלכם לכל מחזור החיים שלהם

אפשרויות שירות לשיפור הכיסוי

הגנה נגד בזקים תאונתיים
שימור מדיה פגומה
שירותי מעקב ושחזור (למכשירים ניידים)

HP Premium Care¹

שירות זה מאפשר לכם לקבל מענה באתר שלכם לתיקוני חומרה, עם כיסוי מורחב גם לתמיכה מרחוק (13 שעות X 6 ימים).

חלונות הכיסוי

9 שעות X 5 ימים – השירות זמין מ-8 עד 17, בימים שני עד שישי, למעט ימי פגרה
13 שעות X 6 ימים – השירות זמין מ-8 עד 21, בימים שני עד שבת, למעט ימי פגרה

כדאי לכם לקנות זאת כדי

- להגדיל את זמינות המחשבים ולשפר את התפוקה של העסק
- לשפר את חלון מועדי השירות הזמין כרגע על המוצר¹
- ליהנות משלוות נפש הנובעת מעדיפות בקבלת תמיכה מנציגי שירות מוכשרים ביותר המציעים תמיכה שיתופית דרך תוכנת צד ג'

אפשרויות שירות לשיפור הכיסוי

הגנה מבוזקים תאונתיים (זמין למחשבים ניידים)
שימור מדיה פגומה (זמין למחשבים שולחניים)

האם זה נועד לכם?

1 האם ידעתם שבדרך כלל חומרה שורדת זמן רב יותר מתקופת האחריות שלה?

2 האם ידעתם שתוכלו לחסוך יותר אם תרכשו HP Care Pack אופציונלי מאשר אם תשאו בהוצאות התיקון לאחר תום תקופת האחריות?

האם זה נועד לכם?

1 האם יש לכם תמיכה מקצועית במחשבים שלכם?

2 האם אתם מפעילים את העסק מעבר לשעות העבודה הרגילות?

3 האם אתם מנסים באופן מספק על ידי שירותי תמיכה מהירים ומקיפים באתר שלכם, או מרחוק, עבור החומרה שלכם? האם איכות השירות עומדת בדרישותיכם?



יום העסקים הבא באתר הלקוח/זמן תגובה סטנדרטי

אם לא ניתן לפתור את הבעיה באמצעות תמיכה מרחוק, נציג שירות מוסמן של HP יגיע לאתר שלכם ביום העסקים הבא לצורך תיקון, במסגרת חלון כיסוי השירות שבחרתם. זמינות רמות השירות השונות משתנה ממדינה למדינה.

חלונות הכיסוי

9 שעות X 5 ימים – השירות זמין מ-8 עד 17, בימים שני עד שישי, למעט ימי פגרה

כדאי לכם לקנות זאת כדי:

- להפחית את משך השבתת המחשבים עקב בעיות טכניות
- להגדיל את זמינות המחשבים ולשפר את התפוקה של העסק

אפשרויות שירות לשיפור הכיסוי

הגנה נגד נזקים תאובתיים
שימור מדידת פגומות
שירותי מעקב ושחזור

כיסוי לנסיעות¹

שירות זה מאפשר לכם לנסוע עם המחשב הנייד שלכם ללא דאגות, עם גישה לתמיכה טלפונית או באתר, בשפת המקום או באנגלית. אם יש בעיות שלא ניתן לפתור אותן על ידי תמיכה מקומית מרחוק, נציג מוסמן של HP יגיע לאתר במדינה שבה אתם מבקרים ביום העסקים הבא כדי לפתור את הבעיה.

למידע נוסף על כיסוי לפי מדינות, בקרו באתר hp.com/services/travel

כדאי לכם לקנות זאת כדי:

- ליהנות מתיקון מהיר של מחשבים ניידים בעת נסיעות עסקיות
- להימנע מהטרדה הכרוכה בחיפוש מרכזי שירות במדינה שבה אתם מבקרים וההגעה אליהם
- לקבל תמיכה באנגלית או בשפת המקום במדינה שבה אתם מבקרים

האם זה נועד לכם?

1 האם תוכנית השירות הקיימת שלכם מתקבת או מחליפה את החומרה ביום העסקים הבא לאחר קריאת השירות שלכם?

2 מה התהליך שבו אתם נוקטים כיום להפחתת משכי השבתת החומרה?

3 מהי תוכנית הגיבוי שלכם לצורך צפי עלויות ושלטייה בהן לכל משך חייו המוצר?

האם זה נועד לכם?

1 האם יש לכם עובדים הנוסעים לעתים תכופות?

2 תארו לעצמכם שאתם טסים ליריד מסחרי כדי להציג מצגת למחזור, ומגלים בהגיעכם לנמל התעופה שאינכם מסוגלים לאתחל את המחשב הנייד. דבר כזה יכול לחבל בכל הנסיעה שלכם.



שירותי מעקב ושחזור¹

שירות Absolute Computrace® זה? מספק פתרון אבטחה רב-שכבתי שמסייע לעסקים על ידי עמידה בדרישות, הגנה על נתונים, שחזור מחשבים שנגנבו ומעקב אחר נכסים.

כדאי לכם לקנות זאת כדי:

- לקבל עזרה בעמידה בדרישות וגולטריות
- להפחית אובדנים, גניבות והיעלמויות
- להגן על נתונים רגישים על ידי יצירת אמצעי אחסון מוצפנים עבורם
- לשפר את ניהול המלאי ולהגדיל את דיוק הביקורות

אפשרויות שירות לשיפור הכיסוי

כל שירותי המחשבים האחרים

האם זה נועד לכם?

- 1 אם המחשב שלכם נגנב, האם יש לכם תוכנית שירות למעקב אחרי ולשחזור?
- 2 האם דרוש לכם כיסוי לניהול ולמחיקה מרחוק של מידע רגיש ממחשבים שנגנבו או שאבדו?
- 3 האם עליכם לשמור על הנתונים באמצעות יצירת אמצעי אחסון מוצפנים כדי להגן על המידע הרגיש שלכם?
- 4 האם יש לכם תוכנית שירות לניהול נכסי מחשב מתוך פורטל מקוון יחיד?

שירותי לאחר-אחריות של HP¹

שירות זה מאפשר לכם להאריך את הכיסוי שלכם בשנה או יותר מעבר לאחריות הרגילה, או מעבר לתקופת כיסוי של HP Care Pack שהסתיימה. תוכלו ליהנות מכיסוי מורחב גם לאחר תום האחריות הראשונית שלכם מבלי לדאוג למחסור בתמיכה במקרה של תקלות במוצר.

כדאי לכם לקנות זאת כדי

- להימנע מתיקונים יקרים במקרה של תקלה בציוד לאחר תום תקופת האחריות
- לשפר את איכות השירות הזמין כרגע על המוצר¹
- ליהנות משלוות נפש על ידי המשך קבלת תמיכת המומחים של HP

האם זה נועד לכם?

- 1 האם תקופת האחריות או כיסוי HP Care Pack שלכם עומדים לפוג לפני שאתם מוכנים להחליף את המוצר?
- 2 האם ידעתם שתוכלו לחסוך יותר אם תרכשו HP Care Pack אופציונלי מאשר אם תשאו בהוצאות התיקון לאחר תום תקופת האחריות?



הגנה נגד נזקים תאונתיים¹

שירות זה מאפשר לכם להימנע מעלויות מיידיות לתיקון או החלפה שנגרמו על ידי תאונות כגון נפילה, כוזלים שנשפכו ועלויות מתח חדות, שכולן עשויות לקרות במהלך השימוש הרגיל במחשבים. הוא מכסה גם נזקים לצגי LCD וכן חלקים שנשברו.

כדאי לכם לקנות זאת כדי:

- לתקן או להחליף מוצר של HP שניזוק על ידי תאונה, בקלות וללא כל עלויות
- לקבל כיסוי לנזקים תאונתיים עבור מוצרי HP שנחשפו לסביבות רבות-סיכונים כגון נסיעות תכופות או מכירות בשטח
- לחזור לעסקים השוטפים במהירות במקרה של תאונה
- לבצע תשלום יחיד מראש שמכסה את כל תשתית HP Care Pack

קנו בשילוב עם שירותי HP Care Pack אחרים

האם זה נועד לכם?

- 1 האם ידעתם שעלות הנזקים התאונתיים העולמית השנתית גבוהה ממיליארד דולר, ושעד 18% מהמחשבים הניידים סובלים מנזקים תאונתיים?
- 2 מה התהליך הקיים שלכם לתיקון או להחלפה של חומרה או מערכות שניזוקו עקב תאונות?
- 3 האם ידעתם שהפסד התפוקה ועלויות התיקון או ההחלפה של חומרה עקב נזקים תאונתיים יכולים להיות משמעותיים למדי?
- 4 האם ידעתם שנזקים תאונתיים לחומרה די שכיחים במקום העבודה?
- 5 האם ידעתם שיקר להחליף מסך מחשב בידי שניזוק?

שימור מדיה פגומה¹

שירות זה מאפשר לכם לשמור על כוננים תקולים שבהם מאוחסנים נתונים גישים במקום להחזירם ל-HP. במקרה של בעיה בכונן, איש תמיכה של HP יאבחן את הכונן ויספק כונן חלופי במקרה הצורך.

כדאי לכם לקנות זאת כדי:

- לשמר את הכונן התקול, וכך להבטיח שליטה מלאה בנתונים גישים
- להחליף כונן תקול ללא עלויות
- לסייע בעמידה בתקנות הנוכחיות להגנה על נתונים
- להפחית את הסיכון מחבות גולטורית או אזורית יקרה באמצעות שליטה נאותה בנתונים גישים

קנו בשילוב עם שירותי HP Care Pack אחרים

האם זה נועד לכם?

- 1 האם אתם עומדים בדרישות תקנות ההגנה על הנתונים באמצעות שליטה פיזית בגישה לנתונים?
- 2 האם יש לכם אמצעי הגנה נאותים כדי להימנע מחבות גולטורית או אזורית יקרה כתוצאה משליטה לא נאותה או העברה של נתונים גישים?
- 3 האם אתם משלמים כיום את מחירו של כונן חדש כדי לשמור אצלכם כונן תקול שעדיין מכוסה על ידי אחריות?



שירותי תיוג אבטחה של HP

שירות זה מאפשר לכם להגן על המכשיר נגד גניבה באמצעות תג אבטחה מיוחד (מוזבק במפעל; נדרש כוח של 400 ק"ג/ס"מ² כדי להסירו). במקרה שמישהו ניסה להסיר את התג, יישאר במקומו חותם אדום בלתי-מחיק המעיד על כך שהמוצר גנוב ומספק כתובת ליצירת קשר עם StopTrack. ציוד מתויג שנמצא יוחזר לבעליו.

כדאי לכם לקנות זאת כדי

- להגן על מכשיריכם נגד גניבה
- ליהנות מהתקנה פשוטה ומהירה שכן תגי האבטחה מוצמדים במפעל לפני המסירה

שירותי תיוג נכסים של HP

שירות זה מאפשר לכם לנהל טוב יותר את מלאי המחשוב שלכם באמצעות תגים המוצמדים עוד במפעל. תוכלו לקבל תגים עבור הציוד שלכם ו/או על האריוזות עם מספר סידורי, UUID וכתובת MAC המודפסים עליהן.

כדאי לכם לקנות זאת כדי

- לנהל את המלאי שלכם ביתר קלות כאשר מגיעה אליכם אריזה של מחשב (תג אריזה) ועל בסיס קבוע (תג חומרה).
- ליהנות מהתקנה פשוטה ומהירה שכן תגי האבטחה מוצמדים במפעל לפני המסירה



שירותי הדפסה שמציבים אתכם הרבה לפני המתחרים

אף אחד לא מכיר את נושא ההדמיה וההדפסה טוב יותר מ-HP

כשמדובר בשמירה על תחזוקת העסק שלכם, סביבת ההדמיה וההדפסה שלכם צריכה להיות זמינה ופעילה תוך הפגנת ביצועי שיא. אתם זקוקים לעצת מומחים ולתמיכה אישית, אמינה וחסכונית. וזה בדיוק מה שמספקים שירותי HP.

שירותי HP Care Pack מספקים מגוון חבילות שירותים איכותיים שקל לקנותם ולהשתמש בהם, שירותים המרחיבים את כיסויי האחריות הסטנדרטית על חומרת HP. אנו יכולים לעזור לכם לפתור בעיות במהירות, לשפר את משכי הפעולה של מדפסות ולהימנע מעלויות תיקון לא-מתקצבות - כל זאת כדי שתוכלו להשיג תוצאות עסקיות טובות יותר.

העסק שלכם תלוי בהדמיה ובהדפסה איכותיות. תוכלו לסמוך על המומחיות המוכחת של HP שתספק לכם את כל מה שאתם צריכים - משירות נוסף לצוות תמיכת מחשבים וירטואלי. בעזרת התמיכה שלנו תוכלו ליהנות משלוות נפש ומעלויות בעלות נמוכות יותר על הטכנולוגיה שלכם. כך תוכלו להקדיש את זמנכם למה שחשוב באמת: לניהול העסק שלכם. מכיוון שכאשר הטכנולוגיה עובדת, גם העסק עובד.

תמיכה בעסק שלכם כשאתם זקוקים לה

הפחיתו את משך ההשבתות ותיהנו מתפוקה גבוהה יותר

שירותי HP Care Pack עוזרים לכם ליצור אחידות ולשפר את כל רשת ההדפסה וההדמיה שלכם כדי להביא לתוצאות טובות יותר של העסק שלכם.

שפרו את התשואה על ההשקעה והפחיתו עלויות

HP עוזרת לכם לשפר את הדרך שבה אתם מנהלים את סביבת ההדפסה וההדמיה שלכם - להפחית עלויות ולחסוך זמן.

מנפו מגוון רחב של אפשרויות תמיכה

שירותי HP Care Pack מאפשרים לכם לבחור ברמת התמיכה האידיאלית עבורכם.

סמכו על שירותי ההדמיה וההדפסה של HP

עם שירותי HP Care Pack אתם יודעים בדיוק מה קניתם ואיזה שירות מקצועי תקבלו - החל מתמיכה טכנית בטלפון ועד תמיכה בהתקנה ובשירות שיכולים להיות מהירים עד כדי תיקון באתר שלכם באותו היום.

השירותים שלנו חסכוניים יותר מאשר חיזוי, אחסון ותחזוקה של חלפים במלאי, ומפחיתים את הסיכון הכרוך בהשקעה בטכנולוגיות שעלולות להתיישן במהירות.

תוכלו ליהנות מפחות השבתות של מדפסות, מתפוקה גבוהה יותר של העובדים, מעלויות הדפסה נמוכות יותר ומחירויות הדפסה נטולת-דאגות.



מבט מהיר על שירותי HP Care Pack להדפסה¹

אפשרויות שירותי HP Care Pack על פי קטגוריית חומרה המתאימות לעסק שלכם

Scanjet	Inkjet עסקיות	Designjet	LaserJet בינוניות (MFP)	LaserJet יקרות	LaserJet בינוניות	LaserJet קטנות	רמת שירות*
✓		✓	✓	✓	✓	✓	שירות התקנות כולל הגדרות רשת
						✓	שירות החזרות מחוץ לאתר
✓	✓				✓	✓	החלפה ביום העסקים הבא (NBD - Next Business Day)
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	תמיכה באתר הלקוח ביום העסקים הבא
			✓	✓			יום העסקים הבא, כולל שירות החלפת ערכות תחזוקה של HP
			✓	✓	✓		יום העסקים הבא, כולל שימור מדיה פגומה
		✓	✓	✓	✓		אותו יום באתר הלקוח
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	שירותי לאחר-אחריות של HP

*השירותים עשויים להשתנות על פי אזור, פלטפורמה ומדינה.



היתרונות של שירותי הדפסה

שירות התקנות כולל הגדרות רשת¹

שירות ההתקנות כולל התקנה ו/או הגדרת רשת באתר הלקוח של מוצרי הדפסה על ידי טכנאי שירות המועסק ע"י HP.¹ אנו מספקים הרכבה של כל אביזרי HP, אימות חומרה, הגדרת רשת והדרכה בסיסית של מפעיל הראשי בארגון שלכם.

האם זה נועד לכם?

האם העסק שלכם יפעיל כמה יחידות?

שירות החזרות מחוץ לאתר¹

שירותי החזרות מחוץ לאתר הלקוח של HP מציעים מספר רמות שירות איכותיות של החזרה ל-HP, עם תמיכה טלפונית מרחוק ותיקון מחוץ לאתר של מוצרים העומדים בקריטריונים, במרכז שירות של HP. השירות כולל תיקון או החלפה מחוץ לאתר, חומרים וחלקים, עבודה ועלות החזרת הציוד. HP מציעה לכם רמות שירות הכוללות אפשרויות משלוח שונות למרכז השירות של HP. בחלק מרמות השירות, אנו מציעים גם תכונות שירות אופציונליות כגון הגנה מפני נזקים תאונתיים או שימור מדיה פגומה. שירות זה מספק חלופה אמינה וזולה לתמיכה באתר הלקוח עבור מוצרים הנמצאים בסביבות הפעלה שאינן קריטיות, בעסק עצמו או בבית העובד.



תמיכה באתר הלקוח ביום העסקים הבא¹

אם תהליך פתרון הבעיות הראשוני* לא פתר את השגיאה במכשיר, טכנאי שירות המועסק ע"י HP⁴ יעשה את המאמץ המרבי כדי להגיע לאתר שלכם ביום העסקים הבא לאחר שנציג השירות הגדיל את דחיפות הבעיה.

- השירות כולל את כל החלקים, החומרים והעבודה, וכן תמיכה, פתרון בעיות ואבחון טכניים בטלפון.⁵

החלפה באתר הלקוח ביום העסקים הבא¹

אם תהליך פתרון הבעיות הראשוני* לא פתר את השגיאה במכשיר, טכנאי השירות ידאג למשלוח מכשיר חלופי וכן ביקור של טכנאי שירות המועסק ע"י HP² כדי להחליף את המכשיר באתר שלכם ביום העסקים הבא.

- תתבקשו לארוז את המכשיר הפגום בעזרת חומרי האריזה שסופקו לכם ולשלוח בחזרה ל-HP.
- כל עלויות המשלוח נכללות במחיר של HP Care Pack.

החלפה ביום העסקים הבא¹

אם תהליך פתרון הבעיות הראשוני* לא פתר את השגיאה במכשיר, טכנאי השירות ידאג למשלוח מכשיר חלופי וכן ביקור של טכנאי שירות המועסק ע"י HP² כדי להחליף את המכשיר באתר שלכם ביום העסקים הבא.

- תתבקשו לארוז את המכשיר הפגום בעזרת חומרי האריזה שסופקו לכם ולשלוח בחזרה ל-HP.
- כל עלויות המשלוח נכללות במחיר של HP Care Pack.
- אמצעי תשלום כלשהו, כגון מספר כרטיס אשראי או המחאת דואר, יידרשו כדי לשלוח את המכשיר החלופי. מידע זה יישמר אצלנו לביטחון למקרה שהמכשיר החלופי לא יוחזר ל-HP.

האם זה נועד לכם?

השירות מושלם ללקוחות הזקוקים לאמינות ולעקביות ללא הפרעות, המעוניינים שטכנאי שירות מורשה המועסק ע"י HP יבקר באתר שלהם ויספק תמיכה של מומחה, והמעדיפים לדעת מראש את העלויות (מותאם היטב למשרדים מרוחקים ולאלה העובדים מרוחק).

השירות מושלם ללקוחות המעוניינים לשמור על השקעתם ולהפחית את ההשפעה הסביבתית, שאין להם מחלקת מחשבים משלהם, והזקוקים ליעוץ של מומחים ולתמיכה אישית אמינה (מותאם היטב למשרדים מרוחקים ולאלה העובדים מרוחק).

*לפרטים אודות תהליך פתרון הבעיות הראשוני, עיינו בעמוד 16.



שירות החלפת ערכות תחזוקה של HP¹

כדי לשמור היטב על המדפסת ועל איכות ההדפסה שלה, יש צורך להחליף את ערכת התחזוקה שלה כשמופיעה התראה בלוח התצוגה. שירות החלפת ערכות תחזוקה של HP כולל את החלפת החלק המתכלה וכן שירות באתר הלקוח על ידי טכנאי שירות המועסק ע"י HP.⁴

שימור מדיה פגומה¹

כחלק משירות באתר הלקוח ביום העסקים הבא מוצעת לכם האפשרות להוסיף את שירות שימור המדיות הפגומות. במקרה של תקלה בחומרת המדפסת, יגיע טכנאי מורשה של HP לאתר שלכם ביום העסקים הבא. תכונה נוספת זו מאפשרת לכם לשמור את הכונן הקשיח של המדפסת ואת הנתונים הקריטיים שהוא מכיל ללא שיהיה צורך בהתעסקות ובהוצאות המיותרות של הזמנה של כונן חדש ותשלום עליו.



אותו יום באתר הלקוח¹

אם תהליך פתרון הבעיות הראשוני* לא פתר את השגיאה במכשיר, טכנאי שירות המועסק ע"י HP⁴ יעשה את המאמץ המרבי כדי להגיע לאתר שלכם תוך ארבע שעות לאחר שנציג השירות הגדיל את דחיפות הבעיה.

- השירות כולל את כל החלקים, החומרים והעבודה, וכן תמיכה, פתרון בעיות ואבחון טכניים בטלפון.⁵

שירותי לאחר-אחריות של HP¹

אחריות תקציבית וסביבתית נמצאת בראש סדר העדיפויות, ולכן אין דרך טובה יותר להגן על השקעותיכם מאשר HP Care Pack שלאחר תום האחריות. שירות זה מציע המשך הכיסוי לאחר תום תקופת האחריות הסטנדרטית של HP, או לאחר ששירות HP Care Pack שהזמנתם מראש הסתיים. שירותי HP Care Pack לאחר-אחריות מעניקים לכם גישה לכל היתרונות שהייתם מקבלים אם הייתם קונים את HP Care Pack מראש, וכך אתם מאריכים את משך חיי השקעתכם במדפסת.

שירותי HP Care Pack לאחר-אחריות מוצעים בקפיצות של שנה או שנתיים במגוון רמות שירות, כולל החלפה, תיקון באתר הלקוח והחזרה לתיקון.

*לפרטים אודות תהליך פתרון הבעיות הראשוני, עיינו בעמוד 16.

תהליך פתרון בעיות ראשוני¹

לאחר ש-HP תרשום את הבעיה שלכם, טכנאי השירות שלנו יעשו כל מאמץ כדי להפעיל את המחשבים שלכם במהירות האפשרית. נציגי התמיכה המוסמכים שלנו יעבדו מולכם כדי לפתור את הבעיה מרחוק. בהתבסס על הממצאים שלהם, יכולות להינקט הפעולות הבאות:

- במקרה שניתן לפתור את הבעיה מרחוק, טכנאי התמיכה יספקו לכם הוראות שלב-אחר-שלב כיצד לפתור את הבעיה.
- במקרה שיש צורך בחלק חילוף שהלקוח מסוגל להתקיבו בעצמו (למשל צג חדש), HP תשלח אליכם את החלקים הדרושים במהירות. תתבקשו לארוז את החלקים הפגומים בעזרת חומרי האריזה שסופקו לכם ולשלוח בחזרה ל-HP.
- אם לא ניתן לפתור את הבעיה באחת משיטות פתרון הבעיות לעיל, שירותי HP Care Pack יקבעו מהם השלבים הבאים. עיינו בתיאורי רמות השירות כדי לבדוק מה יהיה השלב הבא בהתבסס על סוג HP Care Pack שרכשתם.

למידע נוסף על שירותי המחשבים, ההדמיה וההדפסה של HP, בקרו באתר hp.com/go/cpc

¹ רמות השירות חמני התגובה של שירותי HP Care Pack עשויים להשתנות מאזור גאוגרפי אחד למשנהו. השירות מתחיל ביום רכישת החומרה. יחולו הגבלות שונות. לפרטים נוספים, ולבדיקת שירותי HP Care Pack הזמינים עבור המוצר שלכם, בקרו ב-HP Care Pack Central באתר hp.com/go/cpc.

² תוכנת Computrace נמסרת כשהיא כבויה, ומופעלת ברגע שהלקוח רוכש מינוי. השירות עשוי להיות מוגבל. לזמינות מחוץ לארה"ב, בדקו אצל Absolute. שירות המיניו האופציונלי של Absolute Recovery Guarantee נמסר תחת אחריות מוגבלת. יחולו מספר תנאים. לפרטים מלאים, בקרו באתר www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-locate. אם נעשה שימוש באפשרות Data Delete (מחיקת נתונים), התשלום על Recovery Guarantee בטל ומבוטל. כדי להשתמש בשירות Data Delete, על הלקוחות לחתום תחילה על הסכם קדם-אישור ואז: או ליצור קוד סודי או לקנות אסימון RSA SecurID אחד או יותר מ-Absolute Software.

³ אפשרויות השירות מבחינת זמינות, זמני תגובה וכיסויי בשעות עסקים שונות יכולות להשתנות על פי המוצר והמדינה.

⁴ רמת השירות באתר הלקוח עשויה לא להיות זמינה במיקומים מסוימים. במספר מקרים עשויים השירותים באתר הלקוח להתבצע על ידי שירות מורשה-HP.

⁵ שירותי HP באתר הלקוח אינו כוללים פריטים מתכלים כגון מחסנית הדפסה, סוללות, ערכות תחזוקה ופריטים אחרים; תחזוקת משתמש; ומכשירים שאינם של HP.

הירשמו לקבלת עדכונים hp.com/go/getupdated

