

كشف بالبيانات التكميلية

يوفر هذا الكشف للبيانات التكميلية المتطلبات العامة الإضافية على عروض دعم شركة إتش بي والمنصوص عليها بالتفصيل في كشوف البيانات الخاصة بالعرض باستثناء تلك العروض الخاصة بعروض الدعم التي تقدمها برامج شركة إتش بي

1- صلاحية الخدمة

• **صلاحية الدعم العام للأجهزة.** يجب أن تكون منتجات الأجهزة في حالة تشغيلية جيدة كما هو محدد علي نحو مناسب من قبل شركة إتش بي حتى تكون صالحةً للدعم. ويجب عليك أيضاً الحفاظ على المنتجات الصالحة مطابقة لأحدث إعداد خاص بشركة إتش بي والمستويات المجددة.

• **استئناف الدعم.** إذا انقضي وقت الدعم يجوز لشركة إتش بي مطالبتك بدفع رسوم إضافية لاستئناف الدعم أو مطالبتك بإجراء بعض التعديلات للأجهزة والبرامج.

• **استخدام أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة.** يحق لشركة إتش بي مطالبتك باستخدام أجهزة معينة و / أو نظام برامج وشبكة البرامج التشخيصية وبرامج الصيانة (أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة) فضلاً عن بعض الأدوات التشخيصية التي يمكن إدراجها كجزء من النظام الخاص بك. وتظل أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة الملكية الوحيدة والحصريّة لشركة إتش بي وتُعطى للعميل كما هي، بدون تغيير. كما يمكن أن تجد أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة على أنظمتك أو مواقعك. يجوز لك استخدام أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة فقط خلال الفترة التي تغطي الدعم المعمول به وكما هو مسموح به فقط من قبل شركة إتش بي ولا يحق لك بيع أو نقل أو التنازل عن أو رهن أو نقل أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة بأي طريقة. بمجرد انتهاء الدعم تقوم بإعادة أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة أو السماح

<p>لشركة إنتش بي بإزالة أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة. ويتطلب ذلك منك أيضاً ما يلي:</p>
<p>○ السماح لشركة إنتش بي بالاحتفاظ بأدوات البرامج ذات الملكية الخاصة على أنظمتك أو مواقعك ومساعدة شركة إنتش بي في تشغيلها.</p>
<p>○ تركيب أدوات البرامج ذات الملكية الخاصة متضمنة تركيب كل التجديدات والباثشات اللازمة.</p>
<p>○ استخدام خاصية النقل الإلكتروني للبيانات لإبلاغ شركة إنتش بي بالأحداث التي اكتشفها البرنامج.</p>
<p>○ وإذا لزم الأمر شراء أجهزة الاتصال عن بُعد الخاصة بشركة إنتش بي للأنظمة الخاصة بخدمة التشخيص عن بُعد.</p>
<p>○ وتوفير الاتصال عن بُعد من خلال خط اتصال معتمد.</p>
<p>2- قيود الدعم</p> <p>● التوفير الدعم محلياً. قد لا تتوفر بعض العروض والخصائص والتغطية (والمنتجات المرتبطة بها) في جميع البلدان أو المناطق بالإضافة أنه ربما تسلتزم تقديم الدعم خارج مناطق التغطية المخصصة لشركة إنتش بي دفع مصاريف السفر والتأخر في الاستجابة وتخفيض التزامات الإعادة أو التصليح وتخفيض ساعات التغطية.</p>
<p>● دعم النسخة. ما لم يُتفق علي خلاف ذلك كتابياً من شركة إنتش بي وفيما يختص بالعروض التي لا تقدمها برمجيات شركة إنتش بي تقدم شركة إنتش بي الدعم للنسخة الحالية، والنسخة السابقة من البرنامج الذي يحمل علامة شركة إنتش بي كما تشترط شركة إنتش بي أن يستخدم البرنامج الذي يحمل علامة شركة إنتش بي مع جهاز أو برنامج محدد في الإعدادات الخاصة</p>

<p>بشركة إتش بي علي مستوي النسخة المعنية. تعني "النسخة" الاصدار من البرنامج الذي يحتوي على خواص جديدة وتحسينات و /أو تجديرات الصيانة أو بالنسبة لبعض البرامج هي مجموعة من التنقيحات المعبأة في كيان واحد وعلى هذا النحو تصبح متاحة لعملائنا.</p>
<p>● النقل وتأثيره على الدعم. يُعتبر نقل أي من المنتجات في الدعم مسؤوليتكم كما يعتمد على التوفر المحلي وتغييرات الرسوم. وقد يتطلب إخطار مسبق مقبول لشركة إتش بي لبدء الدعم بعد النقل. ويخضع أي نقل للمنتجات لشروط الترخيص الخاصة بهذه البضائع.</p>
<p>● دعم للعديد من البائعين. توفر شركة إتش بي الدعم لبعض المنتجات التي لا تحمل علامة شركة إتش بي. وسيحدد كشف البيانات المذكور مستويات التوفر والتغطية ويُقدم الدعم وفقاً لذلك بغض النظر عن كون المنتجات التي لا تحمل علامة شركة إتش بي مغطاة في الضمان أم لا. ويجوز لشركة إتش بي وقف الدعم للمنتجات التي لا تحمل علامة شركة إتش بي إذا توقف المُصنِّع أو المُرخِّص عن تقديم الدعم لهم.</p>
<p>● التعديلات. تتيح لشركة إتش بي وبناء علي طلبها وبدون أي رسوم إضافية بتعديل المنتجات لتحسين عملية التشغيل وإمكانية الدعم، والموثوقية، أو للامتثال للمتطلبات القانونية.</p>
<p>3- مسؤوليات العميل</p> <p>● الوصول إلى الموقع والمنتج. توفر لشركة إتش بي إمكانية الوصول للمنتجات المغطاه بموجب هذا الدعم، وإذا لزم الأمر مساحة عمل ملائمة ومرافق على مسافة مناسبة من المنتجات، والوصول إلى المعلومات واستخدامها، وموارد العميل، والمرافق الضرورية المناسبة التي حددتها شركة إتش بي لخدمة المنتجات ومتطلبات الوصول الأخرى المُحددة في</p>

كشفت البيانات ذات الصلة. وإذا أخفقت في توفير هذا الوصول والذي أدى إلى عجز شركة إنتش بي عن تقديم الدعم يحق لشركة إنتش بي مطالبتك بتكلفة مكاملة الدعم بأسعار الخدمات المنشورة لشركة إنتش بي. وتكون مسئولاً عن إزالة أي منتجات غير مؤهلة للحصول على الدعم كما نصحت شركة إنتش بي لتتمكن شركة إنتش بي من تنفيذ الدعم. وإذا تسببت المنتجات غير المؤهلة بتعطيل توصيل الدعم، تقوم شركة إنتش بي بمطالبتك بتكاليف العمل الإضافي بأسعار خدمات شركة إنتش بي المنشورة.

● **التراخيص.** يجوز لك شراء دعم المنتج المتوفر للمنتجات التي تحمل علامة شركة إنتش بي فقط في حال قدرتك على تقديم إثبات أن لديك حق الحصول على رخصة شركة إنتش بي الصحيحة للمنتجات ولا يحق لك تغيير أو تعديل المنتجات ما لم تفوض شركة إنتش بي بذلك في أي وقت.

● **توثيق دعم البرامج وحق النسخ.** يحق لك نسخ تجديديات التوثيق فقط في حال شراؤك الحق في نسخها للمنتجات المرتبطة بذلك. ويجب أن تحتوي النسخ على العلامة التجارية الصحيحة لشركة إنتش بي وحقوق النشر والتأليف.

● **وحدات التغذية.** تحتفظ شركة إنتش بي بحق الملكية ويجب عليك تحمل خطر الخسارة أو الضرر لوحدات التغذية إذا تم توفير ذلك باختيار شركة إنتش بي كجزء من دعم الجهاز أو خدمات الضمان ويتم إرجاع هذه الوحدات إلى شركة إنتش بي بدون حق الحجز أو الرهن في نهاية فترة التغذية.

● **دعم الأجهزة: الكابلات والوصلات المتوافقة.** تقوم بتوصيل منتجات الأجهزة التي يشملها الدعم بالكابلات والوصلات (بما في ذلك الألياف الضوئية إن وجدت) التي تتوافق مع النظام، وفقاً لكتيب التشغيل الخاص بالشركة المصنعة.

• **النسخ الاحتياطية للبيانات.** لإعادة الملفات المفقودة أو المُستبدلة أو البيانات أو البرامج يجب الاحتفاظ بنظام احتياطي منفصل أو إجراء لا يعتمد على المنتجات التي يشملها الدعم.

• **الحلول المؤقتة.** تقوم بتنفيذ الإجراءات المؤقتة أو الحلول التي تقدمها شركة إنتش بي في حين تعمل شركة إنتش بي علي حل دائم.

• **البيئة الخطرة.** تخطر شركة إنتش بي إذا قمت باستخدام المنتجات في بيئة تشكل خطراً علي أمن وسلامة موظفي أو متعاقدى شركة إنتش بي. ويجوز لشركة إنتش بي مطالبتك بالحفاظ على هذه المنتجات تحت إشراف شركة إنتش بي وقد توجّل شركة إنتش بي الخدمة حتى تعالج مثل هذه المخاطر.

• **الوكيل.** يكون لديك وكيل عندما تقوم شركة إنتش بي بتوفير الدعم في موقعك.

• **قائمة المنتج.** تقوم بإنشاء وصيانة وتحديث قائمة لجميع المنتجات التي يشملها الدعم متضمنة: مكان المنتجات والأرقام المسلسلة وتعريفات نظام شركة إنتش بي المخصص ومستويات التغطية.

• **موظفي مركز الحلول المعينين.** تحدد عدد مناسب من المتصلين علي النحو الذي تحدده شركة إنتش بي والعميل (المتصلين المعينين) الذين يجوز لهم الدخول لمركز خدمة دعم عملاء شركة إنتش بي (مراكز حل المشكلات) أو أدوات المساعدة على شبكة الإنترنت.

• **مؤهلات موظفي مركز الحلول.** يجب على المتصلين المعينين عموماً أن يكونوا واسعِي الاطلاع ويمتلكون الكفاءة التقنية في إدارة وتنظيم النظام، وإذا أمكن تنظيم وإدارة الشبكات والاختبار التشخيصي. ويجوز لشركة إنتش بي مراجعة ومناقشة خبرة أي من الموظفين المعينين معك لتحديد جدارتهم المبدئية. وفي حال ظهور مشاكل خلال مكالمة لمركز حل المشكلات في رأي شركة إنتش بي المعقول قد يكون نتيجة لنقص الخبرة العامة والتدريب للمتصل المخصص وقد تكون مطالباً باستبدال هذا

المتصل المخصص. ويجب علي كل المتصلين المخصصين أن يكون لديهم معرفة بالنظام الصحيح على النحو المنصوص عليه عند بدء الدعم. قد توفر مراكز الحلول الدعم باللغة الإنجليزية أو باللغات المحلية أو بكليهما.

4- أحكام عامة

● **الإلغاء.** يجوز لك إلغاء طلبات الدعم أو حذف المنتجات من الدعم بناء على إخطار مكتوب في خلال ثلاثون (30) يوماً ما لم يُتفق على خلاف ذلك كتابياً. ويجوز لشركة إتش بي وقف الدعم للمنتجات وخدمات الدعم المحددة التي يشملها الدعم المقدم من شركة إتش بي بناء على إخطار مكتوب في خلال ستين (60) يوماً ما لم يُتفق على خلاف ذلك كتابياً. وفي حالة إلغائك للدعم المدفوع مقدماً تقوم شركة إتش بي برد مبلغ نسبي نظير الدعم غير المستخدم والمدفوع مسبقاً والذي يخضع لأي قيود أو رسوم للإلغاء المبكر وفق ما قد يتحدد كتابياً.

● **التسعير.** يجوز لشركة إتش بي تغيير أسعار الدعم بناءً على إخطار كتابي في خلال ستين (60) يوماً فيما عدا الدعم المدفوع مسبقاً أو إذا تم الاتفاق كتابياً على خلاف ذلك.

● **خدمات إضافية.** يتم تحميل الخدمات التي تقوم بها شركة إتش بي بناء على طلبك وغير متضمنة في الدعم الذي قمتم بشراؤه وفق الأسعار المنشورة المعمول بها في الدولة التي يتم تقديم الخدمة بها.

● **قطع الغيار.** قد تكون القطع المقدمة بموجب دعم الجهاز استبدال قطعة كاملة أو جديدة أو ما يعادل الجديد في الأداء وظيفياً والاستحقاق ويتم ضمانها مثيلة القطع الجديدة. وتصير القطع المستبدلة ملكاً لشركة إتش بي ما لم توافق شركة إتش بي علي خلاف ذلك بالإضافة إلى دفع أي رسوم معمول بها.

يوفر كشف البيانات التكميلية الحالي متطلبات وقيود عامة إضافية التي تسري على عروض الدعم الخاصة بشركة إتش بي والموضحة بالتفصيل في كشف البيانات الخاص بالعروض

باستثناء عروض الدعم المُقدّمة من برامج شركة إنتش بي.