



خدمة دعم برامج HP

خدمات العناية بالمنتجات HP Care Pack والخدمات التعاقدية هي جزء من حزمة HP Care



تكلفة متوقعة للحصول على أحدث إصدارات من برامج HP والجهات الخارجية المستوفية للشروط



تساهم على الأرجح في تحسين أداء النظام وتقليل وقت التوقف عن العمل بسبب العيوب البرمجية



تتيح إمكانية تقليل تكاليف شراء تحديثات البرامج الفردية من خلال معدلات التوفير الذي يقدمها الاشتراك



الوصول إلى الموارد التقنية لشركة HP لحل المشكلات



تقدم "خدمة دعم برامج HP" خدمات برامج شاملة للمنتجات البرمجية من HP ومنتجات برمجية مختارة من جهات خارجية مدعومة من HP، كما توفر "خدمة دعم برامج HP" إمكانية الوصول إلى موارد HP الفنية للمساعدة في حل مشكلات التنفيذ البرمجية أو مشكلات العمليات.

تصدر HP تحديثات للبرامج والدلائل المرجعية بمجرد توافرها. ويتم تضمين التحديثات الخاصة بمنتجات برامج الجهات الخارجية المدعومة من HP عند توافرها من الشركات المصنعة للبرامج الأصلية. كما تتضمن "خدمة دعم برامج HP" ترخيصاً لاستخدام تحديثات البرامج لكل نظام أو معالج أو ترخيص برنامج للمستخدم على النحو الذي تسمح به شروط تراخيص برامج HP الأصلية أو برامج الشركات المصنعة الأصلية.

وفضلاً عن ذلك، توفر "خدمة دعم برامج HP" وصولاً إلكترونياً إلى معلومات الدعم والمنتجات ذات الصلة، مما يتيح لأي موظف من موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات لديك تحديد أماكن هذه المعلومات الأساسية المتوفرة تجارياً. أما بخصوص منتجات الجهات الخارجية، يخضع الوصول إلى توفر المعلومات من الشركة المصنعة الأصلية.

مميزات الخدمة

- الوصول إلى الموارد الفنية
- تحليل المشكلات وحلها
- إدارة التصعيدات
- ترخيص استخدام تحديثات البرامج
- تحديثات المنتجات والوثائق البرمجية
- الميزات البرمجية والدعم التشغيلي
- الوصول عن بُعد
- عزل المشكلة
- الوصول إلى معلومات وخدمات الدعم الإلكتروني
- الإطار الزمني لتغطية الخدمة
- الطرق التي توصي بها HP لتحديثات البرامج والوثائق
- تثبيت البرامج عن بُعد

مواصفات ميزات الخدمات

| الميزة | مواصفات تقديم الخدمات |
|------------------------------------|---|
| الوصول إلى الموارد الفنية | يمكن للعميل الوصول إلى موارد HP الفنية عبر الهاتف أو وسائل الاتصالات الإلكترونية أو الفاكس (حيثما كان ذلك متاحًا محليًا) للمساعدة في حل مشكلات تنفيذ البرامج أو العمليات. سيتصل ممثل معتمد من HP بالعميل لبدء خدمة الدعم الفني للبرامج في غضون ساعتين بعد تسجيل طلب الخدمة، إذا كان وقت الطلب ضمن الإطار الزمني لتغطية الخدمة المتعاقد عليه. |
| تحليل المشكلات وحلها | تقدم HP دعمًا تصحيحيًا لحل مشكلات المنتجات البرمجية القابلة للتحديد والقابلة للتكرار من قبل العميل. كما تقدم HP دعمًا لمساعدة العملاء في تحديد المشكلات التي يصعب تكرارها. بالإضافة إلى ذلك، يحصل العميل على المساعدة في استكشاف المشكلات وإصلاحها وتحديد خصائص التكوين للتهيئات المدعومة |
| إدارة التصعيدات | وضعت HP إجراءات تصعيد رسمية لتسهيل حل المشكلات المعقدة. إذ تنسق الإدارة المحلية لدى HP تصعيد المشكلات عن طريق الاستعانة بمهارات الكوادر المناسبة من HP للمساعدة في حل هذه المشكلات، وبخصوص منتجات برامج الجهات الخارجية المختارة التي تقدم لها HP خدمات دعم البرامج وتحديثها، ستتبع HP عمليات التصعيد المتفق عليها التي تم إقرارها بين HP والبائع الخارجي للمساعدة في حل المشكلات. |
| ترخيص استخدام تحديثات البرامج | يحصل العميل على ترخيص لاستخدام تحديثات البرامج الخاصة بشركة HP أو برامج الجهات الخارجية المدعومة من HP لكل نظام أو معالج أو ترخيص برنامج للمستخدم تغطيه هذه الخدمة على النحو الذي تسمح به شروط تراخيص برامج HP الأصلية أو برامج الشركات المصنعة الأصلية. ويجب أن تكون شروط التراخيص كما هي موضحة في شروط تراخيص برامج HP مطابقة لترخيص البرنامج الأساسي الضمني للعميل، أو مطابقة لشروط الترخيص الحالية للشركات المصنعة لبرامج الجهات الخارجية - إن وجدت - بما في ذلك أي ترخيص إضافي للبرنامج. |
| تحديثات المنتجات والوثائق البرمجية | فور إصدار شركة HP لتحديثات برامج HP، يتم توفير أحدث تعديلات البرامج والدلائل المرجعية للعميل. وبخصوص برامج الجهات الخارجية المحددة، ستوفر HP تحديثات البرامج مثلما توفرها الجهة الخارجية، أو قد تقدم HP إرشادات حول طريقة الحصول على أي تحديثات برمجية مباشرة من الجهة الخارجية. وسيتم أيضًا توفير مفتاح ترخيص أو رمز وصول أو إرشادات للحصول على مفتاح ترخيص أو رمز وصول للعميل عند الحاجة لتنزيل أحدث تعديل للبرنامج أو تثبيته أو تشغيله. وبخصوص معظم برامج HP وبرامج الجهات الخارجية المحددة المدعومة من HP، سيتم توفير التحديثات من خلال العملية التالية: ابعث رسالة بريد إلكتروني إلى e-sw-ops@support.hp.com مع ذكر "Software Updates Portal" في سطر الموضوع واسم الحل الخاص بك في نص البريد الإلكتروني. وبخصوص برامج الجهات الخارجية المدعومة من HP، قد يُطلب من العميل تنزيل التحديثات مباشرة من موقع البائع. |

مواصفات ميزات
الخدمات، استكمال

مواصفات تقديم الخدمات

الميزة

الميزات البرمجية والدعم
التشغيليتوفر شركة HP المعلومات -كما هي متاحة تجارياً- حول أحدث ميزات المنتج،
والمشكلات المعروفة والحلول المتاحة، والمشورة التشغيلية والمساعدة.

الوصول عن بُعد

وفقاً لاختيار HP وبموافقة العميل، يمكن استخدام أدوات الوصول عن بُعد المحددة لتسهيل حل المشكلات، إذ يتيح استخدام هذه الأدوات لشركة HP العمل بشكل تفاعلي مع العميل، وتسهيل التشخيص عن بُعد للمشكلات مع نظام العميل.

ويمكن للعميل اختيار استخدام أي من أدوات الوصول عن بُعد هذه للمساعدة في حل طلبات الخدمة، ولا يتم استخدام إلا الأدوات التي تقدمها HP المعتمدة من HP فقط كجزء من هذه الميزة.

عزل المشكلة

تتوفر إمكانية عزل المشكلة المتعلقة بالمنتج البرمجي، ويتم إبلاغ العميل بما إذا كان يُنظر إلى المشكلة على أنها ذات صلة بالأجهزة، وإذا كانت أجهزة العميل خاضعة لتغطية بموجب "انفاقية خدمة صيانة أجهزة HP بموقع العمل"، فسيتم تسجيل طلب خدمة نيابة عن العميل، وبموافقة العميل، سيتم تسجيل طلب خدمة لكل مكالمة نيابة عن العميل بشأن المشكلات المتعلقة بالأجهزة التي لا يتم تغطيتها بموجب "انفاقية خدمة صيانة أجهزة HP بموقع العمل".

الوصول إلى معلومات
وخدمات الدعم الإلكتروني

ضمن هذه الخدمة، توفر HP إمكانية الوصول إلى بعض الأدوات الإلكترونية والمستندة إلى الويب المتوفرة تجارياً، يتمتع العميل بحق الوصول إلى:

- إمكانات معينة يتم توفيرها للمستخدمين المسجلين، مثل تنزيل تصحيحات برامج وبرامج ثابتة محددة من HP والاشتراك في إعلانات الخدمة الاستباقية المتعلقة بالأجهزة، والمشاركة في منتديات الدعم لحل المشكلات ومشاركة أفضل الممارسات مع المستخدمين المسجلين الآخرين.
- توسيع عمليات البحث المستندة إلى الويب لمستندات الدعم الفني لتسهيل حل المشاكل بشكل أسرع.
- أداة مستندة إلى الويب لتقديم الأسئلة مباشرة إلى "مركز الحلول العالمي من HP"، تساعد هذه الأداة في حل المشكلات بسرعة من خلال عملية التأهيل المسبق التي توجه طلب الدعم أو الخدمة إلى مهندس مؤهل للإجابة عن السؤال؛ تسمح الأداة أيضاً بإرسال حالة كل طلب دعم أو خدمة لمراجعته، بما في ذلك الحالات التي يتم إرسالها عن طريق الهاتف.
- قواعد البيانات المعرفية المستضافة لدى HP أو الجهات الخارجية، حيث يمكن للعملاء البحث فيها عن معلومات المنتجات والحصول عليها، والعثور على إجابات عن أسئلة الدعم، والمشاركة في منتديات الدعم.

إذا كنت قد اشترت حلاً من HP وعقد برنامج أو حزمة عناية، يحق لك الحصول على التحديثات.

للحصول على تحديث أو تجديد ترخيصك: ابعث رسالة بريد إلكتروني إلى sw-ops@hp.com مع ذكر "Software Updates Portal" في سطر الموضوع واسم الحل الخاص بك في نص البريد الإلكتروني.

الإطار الزمني لتغطية الخدمة

يحدد الإطار الزمني لتغطية الخدمة الوقت الذي تتوفر فيه الخدمات:

- ساعات وأيام العمل الأساسية (الخدمة الأساسية): تتوفر الخدمة في الفترة ما بين 8:00 صباحاً و5:00 مساءً من الاثنين وحتى الجمعة باستثناء العطلات الرسمية لشركة HP. تنطبق هذه التغطية عند شراء الدعم البرمجي لمدة 9 ساعات في 5 أيام. سيتم تسجيل المُكالمات الواردة خارج الإطار الزمني لتغطية الخدمة هذا في يوم العمل التالي، وذلك خلال فترة العمل التي يكون خلالها تواصل العميل ضمن الإطار الزمني لتغطية الخدمة (قد تختلف حسب الموقع الجغرافي).
- على مدار الساعة (خدمة اختيارية): تتوفر الخدمة على مدار الساعة يوميًا من الاثنين إلى الجمعة، بما في ذلك أيام عطلات HP. ينطبق إطار هذه التغطية عند شراء الدعم البرمجي على مدار الساعة.

مواصفات ميزات الخدمات، استكمال

| الميزة | مواصفات تقديم الخدمات |
|--|--|
| مستويات الاستجابة لطلب الدعم | <p>ستحدد HP خطوة طلب الدعم. وسيتم تطبيق مستويات خدمة طلب الدعم التالية للاستجابة (محسوبة بداية من وقت تسجيل طلب العميل عن طريق HP بعد انصال العميل إلى الوقت الذي تقوم فيه HP بإعادة الانصال بالعميل):</p> <ul style="list-style-type: none"> • مستوى الخطورة 1: أربع ساعات عمل • مستوى الخطورة 2: يوم العمل التالي • مستوى الخطورة 3: يوما عمل <p>تعريفات مستوى الاستجابة للخطوة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مستوى الخطورة 1: وجود مشكلة كارثية قد تؤثر بشدة على قدرة العميل على تنفيذ الأعمال. هذا يعني أن أنظمة العميل و/أو منتجه متوقفة عن العمل أو لا تؤدي وظيفتها، بما في ذلك عدم قدرة العميل على الطباعة (تأثر أكثر من 50% من مواقع العملاء)، ولا يوجد حل إجرائي. • مستوى الخطورة 2: مشكلة عالية التأثير تعطلت بسببها عمليات العميل، ولكنه لديه قدرة على الطباعة وتنفيذ العمليات الضرورية على مستوى الشركة. قد تتطلب هذه المشكلة تثبيت إصلاح على نظام العميل قبل الإصدار التجاري المقبل من المنتج. • مستوى الخطورة 3: مشكلة متوسطة إلى منخفضة التأثير تتضمن فقدان جزئي للوظائف غير الحرجة. تؤدي هذه المشكلة إلى ضعف بعض العمليات، ولكنها تسمح للعميل بمواصلة العمل. قد تكون هذه المشكلة بسيطة وتؤدي إلى خسارة محدودة أو عدم فقدان للوظائف أو التأثير على عمليات العميل. |
| الطرق التي توصي بها HP لتحديثات البرامج والوثائق | <p>بخصوص تحديثات البرامج والوثائق من HP أو تحديثات البرامج والوثائق من الجهات الخارجية التي تدعمها HP، سيتم تحديد طريقة التوصيل الموصى بها عن طريق HP. وستكون طريقة التوصيل الأساسية لتحديثات البرامج وتحديثات الوثائق عن طريق التنزيل من بوابة "تحديثات البرامج والترخيص" أو موقع الويب الذي تستضيفه الجهة الخارجية.</p> |
| تثبيت البرامج عن بُعد | <p>تقدم HP خدمات تثبيت البرامج عن بُعد للعملاء لكل من برامج HP والجهات الخارجية التي تدعمها HP. وسيعمل ممثل HP مع العميل لضمان اكتمال تسجيلات التراخيص وتصميم الحلول ونشرها في الوقت المحدد، واستيفاء المتطلبات الأساسية للتثبيت. ويتم توصيل خدمات التثبيت هذه وفقاً لشروط التوصيل المحددة في حزم العناية بالخدمات الاحترافية. وتتوفر حزم العناية هذه مقابل رسوم إضافية، ويمكن شراؤها بشكل منفصل من HP.</p> |

مسؤوليات العميل

يجب على العميل:

- الاحتفاظ بجميع تراخيص البرامج الأصلية وإنفاقيات التراخيص ومفاتيح التراخيص ومعلومات تسجيل خدمة الاشتراك وتقديمها إلى HP عند الطلب حسبما تقتضي هذه الخدمة.
- استخدام جميع المنتجات البرمجية وفقاً لشروط تراخيص برامج HP الحالية المطابقة لترخيص البرنامج الأساسي الضمني للعميل، أو وفقاً لشروط التراخيص الحالية للشركة المصنعة لبرامج الجهة الخارجية - إن أمكن - بما في ذلك أي شروط تراخيص برامج إضافية قد ترافق تحديثات هذه البرامج المقدمة بموجب هذه الخدمة.
- تحمل مسؤولية التصرف بمجرد استلام تحديثات المنتجات البرمجية وإعلامات التقادم من مركز دعم HP.
- تحمل مسؤولية التسجيل لاستخدام مرفق إلكتروني لشركة HP أو تستضيفه جهة خارجية للحصول على معلومات المنتج البرمجي أو لتنزيل تصحيحات البرامج.

قيود الخدمة

يتم توفير وقت الاستجابة المذكور في هذه الوثيقة باعتباره وقت استجابة أولي نموذجي لطلبات الدعم الفني للعميل. ولا يمثل وقت الاستجابة بأي حال من الأحوال متطلبًا أو التزامًا قانونيًا لشركة HP لتقديم مثل هذه الاستجابة دائمًا في الوقت المحدد.

وقد يقتصر وصول المستخدم إلى موارد HP الفنية لدعم البرامج ذات تراخيص طويلة الأجل على تسجيل المكالمات المستندة إلى الويب.

وقد لا تتوفر تحديثات البرامج لجميع المنتجات البرمجية. وبناءً على طلب العميل، ستزود HP العميل بقائمة من عائلات المنتجات البرمجية التي لا تتضمن حاليًا تحديثات برمجية. وعندما لا تتوفر ميزة هذه الخدمة، فلن يتم تضمينها في هذه الخدمة.

بخصوص بعض المنتجات، لا تتضمن التحديثات البرمجية إلا ميزات محسنة بسيطة فقط. ويجب شراء إصدارات البرامج الجديدة بشكل منفصل. وبناءً على طلب العميل، ستزود HP العميل بقائمة بعائلات المنتجات البرمجية التي لا تشتمل فيها هذه الخدمة على استحقاق استلام إصدارات جديدة من البرامج واستخدامها.

أحقية الحصول على الخدمة

ولكي يكون العميل مستوفيًا لشروط شراء هذه الخدمة، يجب أن يحصل على الترخيص بشكل صحيح لاستخدام تعديل المنتج البرمجي الحالي في بداية فترة "انفاقية الدعم"؛ وإذا لم يحدث ذلك، فقد يتم تطبيق رسوم إضافية كي يكون العميل مستوفيًا لشروط الخدمة.

ويجب شراء هذه الخدمة لكل نظام أو معالج أو مستخدم في بيئة العميل التي ستطلب الدعم.

وبخصوص بعض منتجات الجهات الخارجية، فإنه بدلاً من شراء ترخيص منتج برمجي أولي، توفر هذه الخدمة للعميل إمكانية التنزيل من موقع ويب تستضيفه HP أو بائع تابع لجهة خارجية، فضلاً عن التعديل الحالي للبرنامج وجميع تحديثات البرامج الصادرة خلال فترة "انفاقية الدعم".

الشروط العامة/
الاستثناءات الأخرى

وقد يتم توزيع بعض التحديثات البرمجية من جهات خارجية وانفاقيات تراخيص ومفاتيح تراخيص مباشرة من بائع خارجي إلى العميل، حسبما ينطبق الأمر.

معلومات الطلب

للحصول على معلومات إضافية أو لطلب خدمة دعم برامج HP، انصل بممثل المبيعات المحلي من HP.

تعرف على المزيد من الموقع
hp.com/go/cpc

تخضع خدمات HP لشروط وأحكام خدمات HP المعمول بها التي يُنص عليها أو يتم توضيحها للعميل وقت الشراء. وقد يتمتع العميل بحقوق تشريعية إضافية وفقاً 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 2022 HP Development Company, L.P. المعلومات الواردة هنا عرضة للتغيير دون إشعار مسبق. وتقتصر الضمانات الخاصة بمنتجات وخدمات شركة HP على تلك المنصوص عليها في بيانات الضمان الصريح المرفق بتلك المنتجات والخدمات. ولا يوجد هنا ما يمكن تفسيره على أنه يشكل ضماناً إضافياً. وتخلي شركة HP مسؤوليتها عن أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال وردت في هذا المستند.

4AA5-9599ARE، أكتوبر 2022، الإصدار 1

