

وصف الخدمة

Dell Optimize

مقدمة

يسر شركة Dell EMC Services توفير أنظمة Optimize للتخزين ("الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). ستتضمن قائمة أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه من الطرفين أو إقرار الطلب (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقود الخدمة الخاصة بك، اتصل بقسم الدعم الفني أو بممثل المبيعات في منطقتك.

خدمة Optimize هي خدمة يتم التعاقد عليها قابلة للتجديد توفر للعملاء الوصول إلى الخبرة الفنية الخاصة بمنتجات تخزين Dell EMC عن طريق مدير علاقات العملاء الفني (TAM). مع Optimize، سوف يحصل العملاء على التوجيه الاستشاري، والدعم الاستباقي، والمراجعات الدورية للنظام المجدول لتعظيم الأداء وتحسين أنظمة التخزين وكذلك مبادرات التخزين جنباً إلى جنب مع متطلبات الأعمال. وسوف يدرك العميل مميزات Optimize الرئيسية من خلال خفض التكاليف في ثلاث فئات مختلفة.

- مصروفات التشغيل
- مصروفات رأس المال
- عدد مرات التنزيل غير المخطط

تُكمل خدمة Optimize خدمات الدعم التي يتم دفع رسومها بصورة فردية مثل ProSupport أو ProSupport Plus، وذلك بتخصيص مدير علاقات عملاء فني (TAM) لديه معرفة وثيقة ببيئة تخزين العميل ومن ثم يقدم دعماً استباقياً ومساعدة في العمليات اليومية وإدارة نظام التخزين المعني. بالإضافة إلى ذلك، سيساعد مدير علاقات العملاء الفني (TAM) في التخطيط الاستراتيجي طويل المدى وتحسين نظام التخزين عن طريق تقديم خدمات استشارية شاملة.

Optimize ميزات

سيقدم مدير علاقات العملاء الفني (TAM) خدمات استشارية دورية متواصلة حول أفضل الممارسات، والدعم الاستباقي، والمراجعات الدورية المجدولة لأنظمة التخزين الخاصة بك. (يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بمدير علاقات العملاء الفني (TAM) في الجدول 1).

قد تكون اتفاقيات Optimize مشتركة مع اتفاقيات خدمة إصلاح الأعطال الحالية كما يمكن شراؤها لسنوات متعددة.

مع خدمة Optimize، يتعاون العملاء مع مدير علاقات العملاء الفني (TAM) والذي سيكون فهماً متعمقاً لبيئة التخزين لديك. من خلال المراقبة والتواصل مع العملاء، يتمكن مديرو علاقات العملاء الفنيين (TAM) من تقديم تقارير دورية وتقييمات وإرشادات تساعد في تقليل وقت الإدارة وفي ضمان وجود شبكة منطقة تخزين (SAN) عالية التوفر. يوفر مدير علاقات العملاء الفني (TAM) أيضاً نقطة اتصال مشتركة للأسئلة الفنية المتعلقة بنظام (أنظمة) التخزين الخاص بالعميل.

الجدول 1: ميزات خدمة Optimize

<ul style="list-style-type: none"> • تقديم الاستشارات حول إجراءات تشغيل وصيانة فعالة لأنظمة التخزين للمساعدة في تصميم وتشغيل بيئة فعالة لشبكة التخزين • المساعدة في تخطيط وإعداد تحديثات الأجهزة والبرامج للمساعدة في ضمان أن إجراءات الصيانة سليمة • تقديم الإرشادات حول القدرات التشغيلية لتعظيم ROI 	الخدمات الاستشارية
<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء طلب الخدمة عند نقطة الاكتشاف (خدمة ربع سنوية وشهرية) • التنسيق مع فريق دعم شركة Dell للمساعدة على ضمان حل الحالات في الوقت المناسب • العمل كمستشار للعميل لمشكلات الدعم من درجتَي الخطورة 1 و 2 للمساعدة في ضمان تقديم الحل في الوقت المناسب والمساعدة في تنسيق الموارد اللازمة* 	خدمات الدعم التفاعلية*
<ul style="list-style-type: none"> • القيام بزيارات شخصية للمساعدة في التأكد من تلبية مدير علاقات العملاء الفني (TAM) لمتطلبات التخزين الحالية والمستقبلية للعميل لدعم أهداف التشغيل • تخطيط وتقييم بنية النظام لتحسين تصميم النظام وتهيئته • إجراء اجتماعات التقييم لمواءمة بيئة التخزين مع متطلبات العملاء ومبادرات الأعمال • تقديم الاستشارات بشأن الحالة وتقديم توصيات متعلقة بحل شبكة التخزين الكاملة، والمتضمنة عناصر الأمان وتهيئة الألياف ومجموعات الميزات وعمليات شبكة التخزين. 	الزيارة السنوية داخل الموقع*
<ul style="list-style-type: none"> • تحليل مؤشرات القدرة والأداء للمساعدة في ضمان متابعة مستوى الأداء المرتفع والكفاءة التشغيلية لبيئة التخزين • تقديم الاستشارات حول الحلول وأفضل الممارسات الخاصة بقدرات الاجتماعات واشتراطات الأداء • الاجتماع بالعميل لإفادته بالنتائج حول مراجعة القدرة والأداء وتقديم تحليل حول النتائج • المراقبة الاستباقية لمؤشرات القدرة والأداء للمساعدة في ضمان التشغيل الفعال لبيئة التخزين والإفادة بالمسائل الحساسة، مثل ارتفاعات الأداء وحدود القدرة 	مراجعات القدرة والأداء
<ul style="list-style-type: none"> • المراجعة الفعالة لحالات الدعم لتحديد المشكلات المحتملة والفرص التدريبية • تقديم المساعدة الاستباقية والمخصصة بهدف تقليل عمليات استكشاف المشكلات التشخيصية وإصلاحها في مكالمات الدعم • الاجتماع بالعميل لإفادته بالنتائج حول مراجعة الحالة ومعالجة المخاوف المحتملة • تقديم سجل بالحالات يلخص الحالات والاتجاهات ومناطق التحسن والمخاطر أو المشكلات المحتملة 	مراجعات الحالات
<ul style="list-style-type: none"> • مراجعة تفاصيل سجل النظام بصفة دورية للمساعدة في ضمان العمليات الفعالة لنظام التخزين وتحديد النشاط والاتجاه غير العادي • مراجعة إدخلالات السجلات مع العملاء والإفادة بالنتائج لتناول المشكلات المحتملة 	مراجعات سجل النظام
<ul style="list-style-type: none"> • تحليل حل شبكة التخزين للمساعدة في ضمان أن التكرارات وتوصيات تجاوز الفشل سليمة • تقديم الاستشارات بشأن أفضل الممارسات للاحتفاظ بحل شبكة تخزين متوافر بالكامل • المساعدة في وضع الخطط لإنشاء حلول شبكة تخزين متوافرة 	تقييمات التكرارات
<ul style="list-style-type: none"> • تقييم بيئة واحتياجات العميل لتقديم التوصيات بشأن أفضل الممارسات الخاصة بتهيئة النظام وتحسينه. • إجراء مراجعات نظام التخزين لتقديم الإرشاد حول أفضل الممارسات وإدارة النظام. 	خدمات الفعالية التشغيلية

*لا ينطبق على خدمة Optimize الربع سنوية

تسليمات Optimize

مع خدمة Optimize، سوف يحصل العميل على مستندات دورية توضح تفصيلاً بنية النظام وتقيم أثر تنبيهات وسجلات النظام، وتقدم تحليلاً لمؤشرات القدرة والأداء، وتقدم أفضل الممارسات استناداً إلى متطلبات أنشطة الأعمال الخاصة. توضح القائمة أدناه التسليمات المحددة التي يمكن للعميل أن يتوقع الحصول عليها.

الجدول 2: تسليمات Optimize

عرض الخدمة		الوصف	التسليمات
خدمة Optimize	خدمة Optimize ربع السنوية		
حسب الحاجة	حسب الحاجة	مخطط نظام التخزين والأجهزة الموجودة.	مخطط بنية الحلول
حسب الحاجة	غير متوفرة	كما هو موضح في الجدول 1	خدمات الدعم التفاعلية
سنوياً	غير متوفرة	كما هو موضح في الجدول 1	الزيارة السنوية داخل الموقع
شهرياً	ربع سنوياً	مخزون مفصل لجميع أجهزة نظام التخزين.	مخزون الحلول
شهرياً	ربع سنوياً	التحليل لتفاصيل التخزين والأداء. إبراز كيفية استخدام التخزين ومعدلات الاستخدام وموقع التخزين.	تقرير القدرة
شهرياً	ربع سنوياً (آخر 4 أسابيع)	تلخيص كافة حالات الدعم للعميل وتحديد الاتجاهات والمخاوف المحتملة التي بحاجة لتناولها.	تقرير مراجعة الحالات
شهرياً	ربع سنوياً (آخر 4 أسابيع)	الاستعراض العام لسجلات النظام وتحليل الأثر على العمليات.	مراجعة سجل النظام
شهرياً	ربع سنوياً	التوصيات بشأن أفضل الممارسات الخاصة بالاختبار الناجح لتجاوز الفشل مع التحليل والمراجعة الكاملة. إجراءات مخصصة خطوة بخطوة لإجراء اختبار تجاوز الفشل. إذا تم إجراء الاختبار، فسوف يتضمن ذلك نتائج وتأكيد اختبار تجاوز الفشل.	مراجعة خطة اختبار تجاوز الفشل والنتائج والتوصيات المتعلقة بذلك
شهرياً	ربع سنوياً	دليل مخصص لتقديم ومناقشة أفضل الممارسات وإعدادات التهيئة الخاصة بالأجهزة والبرامج استناداً إلى بيئة العميل.	مستند أفضل الممارسات والتوصيات

المعالم الإرشادية والجدول لخدمة Optimize

الجدول 3: المعالم الإرشادية لخدمة Optimize

تقديم الخدمات			
خدمة Optimize	خدمة Optimize ربع السنوية	الوصف	المعالم الإرشادية
مرة واحدة	مرة واحدة	<p>إجراء التقييم المبدئي لخدمة Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحديد القدرة ومعايير واشتراطات الأداء • إجراء مراجعة مستوى أداء النظام الأساسي • البنية الهندسية لنظام المخطط والمخزون • مناقشة اشتراطات أنشطة الأعمال والمبادرات الخاصة بالعملاء • الإفادة بإطار عمل خدمة Optimize ومواءمة خدمات Optimize مع متطلبات العميل 	التقييم المبدئي
شهريًا	ربع سنويًا	<p>تحليل نظام تقديم خدمة Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظرة عامة وملخص تنفيذي • مراجعة مباشرة القدرة والأداء • مراجعة مستوى أداء النظام • مراجعة سجل الحالة شهريًا • مراجعة سجلات النظام • مناقشة تحديثات المستندات • توصيات عامة حسب الأهداف التشغيلية • المساعدة في تقييم التكرار • تقديم تحديثات أفضل الممارسات 	التسليمات
نعم	نعم	<ul style="list-style-type: none"> • تحديثات أفضل الممارسات • مراقبة أداء النظام وقدرته • المساعدة في تخطيط المتطلبات • المساعدة في إدارة التغيير • تقديم الاستشارات الاستباقية بشأن المنتج 	متواصل

الاستثناءات

لتجنب الشك، لا يتم تضمين الأنشطة التالية في نطاق وصف الخدمة هذا:

- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "وصف الخدمة" هذا.
- لا تحل خدمة Optimize محل الحاجة إلى خدمات إصلاح الأعطال على منتجات SC لوحدة التخزين من شركة Dell.
- ترحيل البيانات من أجهزة التخزين الحالية المتصلة مباشرة أو أجهزة التخزين الأخرى
- خدمات التنصيب أو البرمجة

وصف الخدمة هذا لا يمنح العميل أي ضمانات أخرى بالإضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى شروط اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو بالاتفاقية، كما هو ورد وصفه فيما يلي في شروط وأحكام Dell Services.

مسؤوليات العميل المحددة الخاصة بالعرض

- تكوين برنامج إدارة التخزين القابل للتطبيق لإرسال بيانات التكوين المطلوبة والوصول إلى خوادم Dell عبر القنوات المشفرة؛ مثل الخدمات الآمنة عن بُعد و CloudIQ و Unisphere.
- تحديد جهة اتصال العميل المناسبة بمستوى صانع قرار والذي سيكون لديه القدرة على استيعاب ومناقشة النتائج والتوصيات الصادرة عن مدير علاقات العملاء الفني (TAM).
- حضور الاجتماعات الدورية المجدولة من Optimize.
- تقييم وتنفيذ توصيات مديري علاقات العملاء الفنيين (TAM).
- مناقشة الخطط الطويلة والقصيرة الأجل لتخزين Dell للتحديد الاستباقي للمشروعات وتخطيطها.
- العمل مع مدير علاقات العملاء الفني (TAM) للمساعدة في ضمان دقة وحداثة سجلات شركة Dell الخاصة بجهات اتصال العملاء والظروف الخاصة.
- خدمة Optimize لمركز التخزين:
 - تهيئة مركز التخزين و Dell Storage Manager (أو Enterprise Manager) وذلك لنقل بيانات SupportAssist إلى خوادم شركة Dell عبر قنوات مشفرة.
- خدمة Optimize لـ Unity أو PowerStore:
 - تكوين الخدمات الآمنة عن بُعد (SRS) و CloudIQ لإرسال بيانات SupportAssist إلى خوادم Dell EMC عبر القنوات المشفرة.
 - إنشاء حساب Unisphere للقراءة فقط أو حساب PowerStore Manager لمدير علاقات العملاء الفني (TAM) لاستخدامه في التحليل المتواصل لشبكة منطقة التخزين (SAN).

مسؤوليات العميل العامة

صلاحية منح الوصول. يتعهد العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell EMC Services للوصول إلى واستخدام البرامج والأجهزة والأنظمة والبيانات الموجودة بها المملوكة أو المرخصة للعميل وجميع مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها، سواءً عن بعد أو بشكل شخصي، بغرض توفير هذه الخدمات. وإذا لم يكن العميل قد حصل على هذا الإذن بالفعل، فإن العميل يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقة العميل، قبل أن يطلب العميل من شركة Dell أداء هذه الخدمات.

تعاون العميل. يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن Dell EMC Services من القيام بالخدمة، أو إذا تم أداؤها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتوفير كل التعاون اللازم إلى Dell EMC Services لكي تتمكن Dell EMC Services من أداء الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاونًا كافيًا بقدر معقول وفقًا لما سبق، فإن تكون Dell EMC Services مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولكن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في موقع العمل، سيوفر العميل (دون تكلفة على Dell EMC Services) وصولاً مجانيًا وأمنًا وكافيًا إلى منشأته وبيئته بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء ومعدات السلامة (إذا كان ذلك ساريًا) وخط هاتف محلي. يجب أيضًا توفير شاشة عرض أو ماوس (أو جهاز تاشير) ولوحة مفاتيح (بدون تكلفة على Dell EMC Services) إذا لم يكن النظام يتضمن هذه العناصر بالفعل.

النسخ الاحتياطي للبيانات. سيكمل العميل نسخة احتياطية من جميع البيانات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال عملية التسليم. وينبغي أن يقوم العميل بإجراء نسخ احتياطي منظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد حالات الفشل أو التغييرات أو فقدان البيانات المحتملة. لن تكون Dell EMC Services مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات.

لا تسري أحكام المسؤولية المحدودة في ألمانيا والنمسا وسويسرا وفرنسا، حيث تسري أحكام المسؤولية المحدودة المنصوص عليها في الاتفاقية. بالإضافة إلى أحكام المسؤولية المحدودة على النحو المبين في الاتفاقية، فإن المسؤولية عن فقدان البيانات تقتصر كذلك على تكاليف إعادة تثبيت النسخ الاحتياطية في هذه الدول.

ما لم تنص القوانين المحلية السارية على خلاف ذلك، فلن تتحمل DELL EMC SERVICES أي مسؤولية عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛
- و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛

- و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
- فقدان استخدام النظام أو الشبكة، و/أو
- أي أفعال أو أوجه قصور بما في ذلك الإهمال، عن طريق Dell EMC Services أو أي موفر آخر للخدمات.

ضمانات الجهات الخارجية. قد تتطلب هذه الخدمات وصول Dell EMC Services إلى أجهزة أو برامج لم تصنعها Dell EMC Services. قد تبطل بعض ضمانات جهات التصنيع إذا مارست Dell EMC Services أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع أعمالاً على الأجهزة أو البرامج. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء Dell EMC Services للخدمات على هذه الضمانات، أو قبول هذا التأثير في حالة حدوثه. لا تتحمل Dell EMC Services المسؤولية عن ضمانات الجهات الخارجية أو عن أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

ساعات الخدمة. طبقاً للقانون المحلي المتعلق بعدد ساعات العمل الأسبوعية، سيتم تنفيذ هذه الخدمة من يوم الاثنين إلى الجمعة خلال ساعات العمل العادية في Dell EMC Services، والتي تكون من 8:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل، ما لم يُذكر خلاف ذلك أدناه:

الدولة	ساعات العمل العادية لشركة Dell EMC Services
سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسان فينسنت وترينيداد وجزر فيرجن وباقي دول الكاريبي المتحدة بالإنجليزية	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً
بربادوس وجزر البهاما وبلير وكوستاريكا والدنمارك والسلفادور وفنلندا وجراند كايمان وغواتيمالا وهندوراس وجامايكا والنرويج وبنما وبورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً
أستراليا وبرمودا والصين وهايتي وهونج كونج واليابان وكوريا وماليزيا وجزر الأنثيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايوان وتايلاند	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً
الأرجنتين، فرنسا، الهند، إيطاليا، باراجواي، أوروغواي	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً
بوليفيا وتشيلي	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 7:00 مساءً
الشرق الأوسط	من يوم الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً

لن تحدث أي أنشطة خدمات خارج ساعات العمل العادية أو أثناء العطلات المحلية ما لم يتم إجراء ترتيبات أخرى مقدماً كتابةً.

شروط وأحكام Dell EMC Services

يتم إبرام "وصف الخدمة" هذا بينك أنت كعميل (المُشار إليه باسم "أنت" أو "العميل") وكيان Dell المعرّف في نموذج طلب هذه الخدمة. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب، وتخضع لأحكام، اتفاقية الخدمات الرئيسية الموقعة المنفصلة بين العميل وشركة Dell EMC Services والتي ترخص صراحة ببيع هذه الخدمة. في حالة عدم وجود هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة وتنظيمها بموجب بنود البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو الاتفاقية المشار إليها في الجدول أدناه (حسبما هو معمول به، "الاتفاقية"). يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL المطبق على موقع العميل الخاص بك حيث يمكن تحديد موقع الاتفاقية الخاصة بك. تفر الأطراف بأنها قرأت ووافقت على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

الشروط والأحكام المنطبقة على شركائك لخدمات Dell EMC		موقع العميل
شراء العملاء من خلال موزع معتمد لشركة Dell أو Dell EMC	شراء العملاء الخدمات مباشرة من شركة Dell	
Dell.com/CTS	Dell.com/CTS	الولايات المتحدة
Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكنديّة)	Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكنديّة)	كندا
يجب ألا يمثل وصف الخدمة ومستندات خدمات شركة Dell EMC Services الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell EMC Services لكن يجب أن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود والتزامات هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell EMC Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell EMC Services يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell EMC Services بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions/global *	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاربيبي
	موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions/global *	آسيا-المحيط الهادئ- اليابان
	موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions/global * بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المنطبق أدناه: فرنسا: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: Dell.de/Geschaeftsbedingungen المملكة المتحدة: Dell.co.uk/terms	أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي Dell.com عن طريق الوصول بسهولة إلى موقع Dell.com من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على موقع Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen (اختر منطقة/بلد) من

يوافق العميل أيضاً على أنه بتعديل أو تغيير أو توسيع أو الاستمرار في استخدام الخدمة بعد الفترة الزمنية الأولية، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة الحديث في ذلك الوقت والمتاح للمراجعة على الموقع Dell.com/servicedescriptions/global.

إذا كان هناك تعارض بين بنود أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن الوثائق تسود بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية؛ (3) نموذج الطلب. وتُفسر الشروط السائدة بأقصى قدر من المحدودية لحل النزاع مع الحفاظ على أكبر قدر ممكن من عدم التعارض بين الشروط، بما في ذلك الحفاظ على عدم تعارض الأحكام في نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر/باختيار زر أو خانة I Agree (أو افق) أو ما شابهه على موقع الويب Dell.com أو DellEMC.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج شركة Dell EMC أو واجهة الإنترنت، على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاق "وصف الخدمة" هذا بالنيابة عن شركة أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" يشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى استلام وصف الخدمة هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يقوموا بتنفيذ نموذج طلب موقع.

الشروط والأحكام التكميلية السارية على خدمات الاستشارة والخدمات المدارة

1. المنتجات المدعومة

تتوفر هذه الخدمة في المنتجات المدعومة التي تتضمن منتجات تخزين Dell SC و SCv محددة يتم شراؤها بتكوين قياسي ("المنتجات المدعومة"). تتم إضافة المنتجات المدعومة بانتظام، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات الموجود لديك لطلب الحصول على أحدث قائمة بالخدمات المتوفرة في المنتجات الخاصة بشركة Dell أو المنتجات التابعة لشركات أخرى غير Dell. يتم تمييز كل منتج مدعوم برقم تسلسلي ("رمز الصيانة"). يجب شراء اتفاقية خدمة منفصلة لمعرفة العميل لكل مجموعة من المنتجات المدعومة تكون مركز تخزين واحدًا. يرجى مراجعة رمز الصيانة الموجود على المنتج المدعوم الخاص بك عند الاتصال بشركة Dell من أجل هذه الخدمة.

2. مدة الخدمة. يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج الطلب ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج الطلب. وطبقًا لما هو معمول به، يتم توضيح عدد الأنظمة، والتراخيص، وعمليات التثبيت، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والتمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في نموذج الطلب الخاص بالعميل. يجب أن يكون شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة بيعه أو استخدامه في أغراض مكاتب الخدمة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً بين شركة Dell EMC Services والعميل.

3. معلومات إضافية مهمة

A. إعادة جدولة المواعيد. بمجرد جدولة موعد لإجراء هذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الجدول ينبغي أن تتم قبل التاريخ المجدول بثمانية أيام تقويمية على الأقل. إذا قام العميل بإعادة جدولة الموعد المحدد لهذه الخدمة خلال 7 أيام أو أقل قبل التاريخ المجدول، فستكون هناك رسوم لإعادة الجدولة لا تزيد عن 25% من سعر الخدمات. سيؤكد العميل أي تغيير في موعد الخدمة بثمانية أيام على الأقل قبل بدء الخدمة.

B. دفع ثمن مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا، فإن دفع ثمن الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو توفير الاستشارات أو الخدمات المدارة التي يتم شراؤها مع هذه الأجهزة.

C. الحدود المعقولة تجاريًا لنطاق الخدمة. يحق لشركة Dell EMC Services رفض تقديم الخدمة إذا رأت، وفقًا لرويتها المعقولة تجاريًا، أن توفير الخدمة سيشكل مخاطر غير معقولة لشركة Dell EMC Services أو موفري خدماتها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. شركة Dell EMC Services ليست مسؤولة عن أي فشل أو تأخير في الأداء نتيجة لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل لالتزاماته بموجب وصف الخدمة هذا.

D. الخدمات الاختيارية. قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التثبيت أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو الخدمات المتخصصة أو خدمات التدريب) لشراؤها من شركة Dell EMC Services وستختلف وفقًا لموقع العميل. وقد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell EMC Services. في حالة عدم وجود مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.

E. التكاليف والتعاقد من الباطن. يجوز لشركة Dell EMC Services التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو التنازل عنها إلى جهات خارجية مؤهلة لتوفير الخدمة وتقوم بأداء الخدمة بالنيابة عن شركة Dell EMC Services.

F. الإلغاء. يجوز لشركة Dell EMC Services إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:

- عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقًا لبنود الفاتورة؛ أو
- إساءة العميل أو اللجوء إلى التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو فني الموقع؛ أو
- عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.

في حالة إلغاء شركة Dell EMC Services لهذه الخدمة، فإنها سترسل إشعارًا كتابيًا بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. وسيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell EMC Services لإشعار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى لا يجوز تغييرها من خلال الاتفاقية. إذا قامت شركة Dell EMC Services بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دفعت لشركة Dell EMC Services أو مستحقة لها.

G. القيود الجغرافية وتغيير المواقع. لا تتوفر هذه الخدمة في كل المواقع. تتنوع خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، حسب المنطقة الجغرافية وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل.

حقوق النشر © لعام 2018 محفوظة لشركة Dell EMC. جميع الحقوق محفوظة. يمكن استخدام علامات تجارية وأسماء تجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المالكة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها. تتوفر أيضًا نسخة ورقية من شروط وأحكام شركة Dell الخاصة بالبيع عند الطلب.