



## وصف الخدمة

### Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

#### مقدمة

يسر شركة Dell Technologies<sup>1</sup> تقديم Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure ("الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه من الطرفين أو إقرار الطلب (كما هو مطبق، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات)<sup>2</sup> وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاص بك، اتصل بقسم الدعم الفني أو بممثل المبيعات لديك. للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع.

#### نطاق هذه الخدمة

تتوفر هذه الخدمة (الخدمات) في مجموعة محددة من منتجات Dell PowerStore ("المنتجات المدعومة"). تشمل ميزات هذه الخدمة ما يلي:

<sup>1</sup> تعني "Dell Technologies"، على النحو المستخدم في هذا المستند، كيان مبيعات Dell الساري ("Dell") المحدد في نموذج طلب شراء Dell الخاص بك، وكيان مبيعات EMC الساري ("EMC") المحدد في نموذج طلب شراء EMC الخاص بك. لا يُشير استخدام "Dell Technologies" في هذا المستند إلى تغيير الاسم القانوني لـ Dell أو EMC الذي تعاملت معه.

<sup>2</sup> على النحو المستخدم في هذا المستند، تعني "منتجات Dell Technologies"، و"المنتجات"، و"الأجهزة"، و"البرامج" أجهزة وبرامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك، ويتم تحديد "منتجات الجهات الخارجية" في الاتفاقية الخاصة بك، أو في حالة عدم تحديدها في الاتفاقية، في بنود البيع التجارية لشركة Dell Technologies أو بنود البيع لموزع Dell Technologies في منطقتك، على النحو الساري. يشير "انت" و"العميل" إلى الكيان المذكور اسمه كمشترٍ لهذه الخدمات المحددة في الاتفاقية. برامج الخوادم/وحدات التخزين/الشبكات غير مصنفة على أنها أجهزة.

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة
خدمة <b>PROSUPPORT</b>	تم تضمين Dell ProSupport for Infrastructure.	للحصول على معلومات حول كيفية الاتصال بشركة Dell Technologies في حالة احتياجك إلى الخدمة وتفاصيل حول ميزات ProSupport، راجع <a href="#">بنود وشروط خدمة DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE SERVICE</a>
ضمان الرضا عن المنتج لمدة ثلاث سنوات <sup>3</sup>	ينص ضمان الرضا عن المنتج لمدة ثلاث سنوات على أن كل منتجات Dell Technologies ستتحقق ما نقول إنها ستتحققه، أو أننا سنؤدي مهمتنا على أكمل وجه.	للمعمل الشروط والأحكام الخاصة بضمان الرضا عن <b>DELL TECHNOLOGIES</b> لجهات تصنيع المعدات الأصلية (OEM) الشروط والأحكام الخاصة بضمان رضا جهات OEM عن <b>DELL TECHNOLOGIES</b>
ضمان تقليل بيانات وحدات التخزين <sup>3</sup>	يوفر ضمان تقليل البيانات معدلات مضمونة لتقليل بيانات وحدات التخزين لأحمال العمل لديك.	للمعمل الشروط والأحكام الخاصة بضمان تقليل البيانات بذاكرة الفلاش من <b>DELL TECHNOLOGIES</b> لجهات OEM الشروط والأحكام الخاصة بضمان العملاء وجهات OEM من <b>DELL TECHNOLOGIES</b> يجب توقيع اتفاقيات الضمان قبل أمر الشراء.
برنامج شامل <sup>3</sup>	يتضمن شراء صفيح وحدات التخزين المشاركة من Dell Technologies مجموعة محددة من البرامج اللازمة لتخزين البيانات وإدارتها.	البرامج الشاملة لصفيح وحدات التخزين المشاركة مدرجة هنا في <a href="#">النشرة الترويجية للبرامج الشاملة</a> . يُرجى الاتصال بمندوب شركة Dell Technologies الذي تتعامل معه لمعرفة المنتجات والبرامج المشاركة.
الترقية التقنية	احصل على ترقية تقنية مرة واحدة على منتج وحدات التخزين المدعوم مع شراء Lifecycle Extension Support لمدة ست سنوات (إما عند شراء المنتج المدعوم أو عند تجديد الخدمة).	راجع قسم <a href="#">الترقية التقنية</a> في هذا المستند للحصول على تفاصيل إضافية حول التغطية
تحديث السعة	خصم إضافي على شراء السعة المؤهلة للمنتج المدعوم.	راجع قسم <a href="#">تحديث السعة</a> في هذا المستند للحصول على تفاصيل إضافية حول التغطية
التحديث التقني وإعادة التدوير <sup>4</sup>	قم بإعادة تدوير المنتجات في حالة التشغيل للاستفادة من عروض منتجات وحدات التخزين من الجيل التالي من Dell Technologies.	إعادة التدوير الاختيارية لوحدات التخزين القديمة مع عملية شراء صالحة من Dell Technologies للمنتج المدعوم أو تحديث السعة أو الترقية التقنية. الإرجاع غير مطلوب لتلقي تحديث السعة أو الترقية التقنية. أهلية الإرجاع التي تحددها شركة Dell Technologies وفقاً لتقديرها الخاص. يختلف التوفر والشروط حسب المنطقة والمنتج. لمزيد من المعلومات، اتصل بممثل المبيعات لدى Dell Technologies الذي تتعامل معه. تُستثنى تنقية البيانات أو إتلافها أو ترحيلها أو إلغاء تثبيت الأجهزة.

<sup>3</sup> مضمن مع الخدمة كجزء من برنامج Future Proof Program من Dell

<sup>4</sup> مضمن مع الخدمة كجزء من برنامج Future Proof Program من Dell

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة LIFECYCLE EXTENSION — تفاصيل التغطية
الاستشارة السنوية للتحديث	"المستشار الفني" هو الفرد الذي سيقدم خدمات استشارية سنوية حول أفضل الممارسات وإستراتيجية الترقية ومراجعات حول البنية التحتية المؤهلة.	راجع قسم الاستشارة السنوية للتحديث في هذا المستند للحصول على تفاصيل إضافية حول التغطية

## الترقية التقنية

يجب أن يلتزم العميل بما مجموعه ست سنوات من الخدمة (إما عند شراء المنتج المدعوم أو عند تجديد الخدمات) ("مدة الخدمة")، وقد يتلقى العميل الترقية التقنية لمرة واحدة على المنتج المدعوم. لأغراض الخدمات الموضحة هنا، تعني "الترقية التقنية" خيارات ترقية المنتجات المدعومة على النحو المنصوص عليه في قسم "الترقيات التقنية" لاحقًا في هذا المستند. يجب أن يحافظ العميل على عقد هذه الخدمة (الخدمات) (على سبيل المثال، الخدمات الموضحة في وصف الخدمة هذا بالإضافة إلى ProSupport) ليكون مؤهلاً للحصول على الترقية التقنية ولم يسترد بالفعل الترقية التقنية خلال مدة الخدمة. لتلافي الشك، يحق للعميل طلب ترقية تقنية واحدة فقط خلال مدة الخدمة.

### مدة الخدمات الأولية وتوقيت استرداد الترقية:

- يشتري العميل الخدمة لمدة ست سنوات مع المنتج المدعوم. يحق للعميل استرداد تكلفة الترقية التقنية بعد 180 يومًا من بدء عقد الخدمة خلال مدة الخدمة، حسب التوافر؛
- أو يشتري العميل الخدمة لمدة ثلاث سنوات مع المنتج المدعوم ويجدد الخدمة لمدة ثلاث سنوات إضافية. يحق للعميل استرداد الترقية التقنية بعد بداية السنة الرابعة من عقد الخدمة خلال مدة الخدمة، حسب التوافر.

### خدمات التجديد وتوقيت استرداد الترقية:

بعد مدة الخدمة الأولى؛ يمكن للعميل الحصول على ترقية تقنية أخرى لمرة واحدة مع كل تجديد إضافي لمدة ثلاث سنوات من الخدمة بعد ذلك ("مدة التجديد") وفقًا لما يلي:

- تتوفر ترقية التقنية بعد 180 يومًا من بداية مدة التجديد حتى نهاية المدة، حسب التوافر.
- تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في اختيار عدم تجديد الخدمة إذا فشل العميل في استخدام ميزة الترقية التقنية في الخدمة أثناء مدة الخدمة الأولية للمنتج المدعوم (المنتجات المدعومة).
- تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في رفض بيع أي استحقاق جديد لدى خدمة Lifecycle Extension with ProSupport Service فيما يتعلق بعمليات شراء المنتجات المدعومة المستقبلية في أي وقت.

### الترقيات التقنية:

- **ترقية تحديث التقنية: جهاز من الجيل التالي** - إضافة لمرة واحدة لجهاز PowerStore مدعوم من الجيل التالي، يتكون من حاوية القاعدة والعقد ووحدات إدخال/إخراج (IO) الأجهزة، داخل نفس المجموعة الخاصة بالجهاز المدعوم، حيثما كان ذلك متاحًا وعلى النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies وفقًا لتقديرها الخاص. يتم توفير استحقاق تغطية التثبيت للجهاز المضاف داخل مجموعة المنتج المدعوم مع الخدمة. يلزم شراء سعة ووحدات التخزين لاسترداد خيار الترقية هذا؛
- **أو الترقية التقنية المرنة: ترقية الطراز الأعلى داخل المجموعة** - ترقية زوج من العقد لمرة واحدة، داخل نفس الجيل من حاوية قاعدة أجهزة PowerStore المدعومة إلى العقد ذات الطراز الأعلى التالي، حيثما كان ذلك متاحًا وعلى النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies حسبما يترأى لها وحدها. يتم توفير استحقاق التثبيت وتغطية دعم النهاية الطرفية المشتركة لزوج من العقد الذي تم تربيته داخل المنتج المدعوم مع الخدمة المحدد لزوج ترقية العقد إلى طراز أعلى من خيار الجيل الثاني؛

- أو الترقية التقنية المرنة: الخصم على نطاق واسع - خصم بقيمة مماثلة إلى حد كبير على مشتريات منتجات Dell Technologies على النحو الذي تحدده Dell Technologies حسبما يتراءى لها وحدها لتسهيل إضافة جهاز آخر من طراز مماثل لجهاز PowerStore على النحو الذي تحدده Dell Technologies حسبما يتراءى لها وحدها ضمن المجموعة نفسها الخاصة بالمنتج المدعوم ("الشراء على نطاق واسع"). قد تكون هناك حاجة لشراء الحد الأدنى من السعة للحصول على الخصم مقابل الشراء على نطاق واسع ولن يؤدي الخصم نتيجة الشراء على نطاق واسع بأي حال من الأحوال إلى إعادة الأموال إلى العميل.

#### شروط الترقية التقنية الإضافية

- يتعين استرداد عقود ترقية تقنية Lifecycle Extension في البلد الذي تم شراؤها منه، حتى لو تم نقل المنتج المدعوم إلى البلد الثاني.
- لا يجوز استخدام الترقية التقنية حتى تقوم Dell Technologies بتوفير الترقية المرادفة السارية. ستحدد Dell Technologies خيارات الترقية المرادفة حسبما يتراءى لها وحدها.
- قبل إجراء عملية ترقية أو إضافة جهاز أو توسعة زوج العقد، قد تشترط Dell Technologies أن يلبي تكوين المنتج المدعوم متطلبات أساسية تقنية معينة أو متطلبات أساسية أخرى على النحو الذي تحدده Dell Technologies، مثل تلبية مستوى محدد من نظام التشغيل (OS) أو البرنامج الثابت، أو استبدال أي مكونات تم الإبلاغ بالفعل عن انتهاء العمر الافتراضي (EOL) لها.
- الخدمة هي استحقاق لترقية زوج من العقد داخل الحاوية الأساسية لجهاز PowerStore المدعوم أو قيمة مماثلة إلى حد كبير كخصم على شراء طراز آخر مماثل لجهاز PowerStore، وقد يلزم شراء أجهزة أخرى (مثل الهيكل، أو مستلزمات الطاقة، أو بطاقات الإدخال والإخراج (IO)، إلى غير ذلك) بشكل منفصل من أجل نشر زوج العقد الذي تتم تربيته، أو إجراء توسعة من خلال إضافة طراز آخر مماثل لجهاز PowerStore داخل المجموعة نفسها الخاصة بالمنتج المدعوم المستحق للخدمة.
- قد يلزم أيضًا إبرام عقود الخدمة للنشر، و/أو عقود الخدمة للدعم، و/أو عقود خدمة أخرى منفصلة لتضمن عمليات شراء الأجهزة المنفصلة هذه مع المنتج المدعوم ونشر زوج العقد الذي تتم تربيته أو إجراء توسعة من خلال إضافة جهاز PowerStore آخر من نموذج مماثل ضمن نفس المجموعة الخاصة بالمنتج المدعوم المستحق للخدمة.

#### تحديث السعة

إذا قام العميل بشراء تحديث مؤهل للسعة على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies وفقًا لتقديرها الخاص للمنتج المدعوم، فقد يحصل العميل على رصيد يصل إلى 25% من السعة الأولية مع حد أقصى قدره 100 تيرابايت من السعة الأولية المطبقة على عملية شراء تحديث السعة المؤهلة.

#### مثال 1:

يشترى العميل سعة أولية تبلغ 100 تيرابايت كتحديث مؤهل للسعة. سيحصل العميل على رصيد قدره 25% من السعة 100 تيرابايت المطبقة على عملية الشراء كخصم أو بوسائل أخرى. يحصل العميل على 100 تيرابايت من السعة الأولية الجديدة بسعر شراء السعة الأولية البالغة 75 تيرابايت.

#### مثال 2:

يشترى العميل سعة أولية تبلغ 500 تيرابايت كتحديث مؤهل للسعة. سيحصل العميل على رصيد بقيمة 100 تيرابايت يتم تطبيقه على مشترياته كخصم أو بوسائل أخرى. يحصل العميل على 500 تيرابايت من السعة الأولية الجديدة بسعر شراء السعة الأولية البالغة 400 تيرابايت.

## شروط تحديث السعة الإضافية

- لا يتوفر رصيد تحديث السعة إلا بعد 180 يومًا من تاريخ فاتورة المنتج المدعوم ويجب استخدامه خلال مدة الخدمة التي تم شراؤها مع المنتج المدعوم.
- لا يمكن نقل رصيد تحديث السعة إلى أي وحدات أو جهات خارجية أخرى، وهو لا يتوفر سوى للمنتج المدعوم المرتبط بالخدمة.
- يمكن استخدام رصيد تحديث السعة كرصيد لمرة واحدة بالتزامن مع خيار استبدال جهاز لترقية تحديث التكنولوجيا من الجيل التالي فقط في وقت الاستبدال. سيتطلب رصيد تحديث السعة الإضافي للجهاز الجديد من الجيل التالي بعد عملية الاستبدال شراء خدمة Lifecycle Extension for ProSupport على الجهاز الجديد من الجيل التالي.
- يوافق العميل على الحفاظ على مستوى دعم Lifecycle Extension for ProSupport طوال مدة العقد وشراء الخدمة نفسها لوسيلة التخزين الجديدة لاستخدام هذه الميزة.
- لا يتضمن تحديث السعة تثبيت الخدمات أو نشرها أو تكوينها أو محو بياناتها أو إتلافها أو ترحيل البيانات أو إلغاء تثبيت أجهزة الوسائط.
- يتحمل العميل وحده مسؤولية ترحيل البيانات من وسائط التخزين الحالية إلى وسائط التخزين الجديدة، وعن حذف كل البيانات المخزنة على وسائط التخزين التي تم إرجاعها أو تشفيرها أو جعلها غير قابلة للاسترداد، وإلغاء تثبيت وسيطة التخزين وكذلك إزالتها من حوامل الأجهزة.
- تعد إعادة وسيطة التخزين القديمة اختيارية وغير مطلوبة لكي يحصل العميل على رصيد تحديث السعة عند شراء برنامج تحديث السعة المؤهل. أهلية الإرجاع التي تحددها شركة Dell Technologies وفقًا لتقديرها الخاص.
- لا يمكن الجمع بين رصيد تحديث السعة والعروض الخاصة أو العروض الترويجية أو البرامج الأخرى، ما لم تنص شركة Dell Technologies على ذلك صراحة.
- قد تكون هناك حاجة إلى شراء الحد الأدنى من السعة للحصول رصيد تحديث السعة، ولن يؤدي رصيد تحديث السعة بأي حال من الأحوال إلى رد الأموال إلى العميل.

## الاستشارة السنوية لتحديث التكنولوجيا

سيقدم المستشار الفني خدمات استشارية سنوية حول أفضل الممارسات وإستراتيجية التحديث ومراجعات البنية التحتية المؤهلة. (يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة لدى المستشار الفني في الجدول 1). يمكن للمستشارين الفنيين تقديم تقرير سنوي وتقييم وإرشادات من شأنها مساعدة العميل على تحديد الوقت وخيارات ترقية التكنولوجيا وتحديث السعة وميزات Lifecycle Extension الأخرى التي ستحافظ على تحديث البنية الأساسية المستحقة له باستمرار.

الجدول 1: الأدوار والمسؤوليات المحددة للمستشار الفني

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الاستشارات حول أنظمة التشغيل والحفاظ على بنية داخلية فعالة للمساعدة في تصميم بيئة محسنة وتشغيلها</li> <li>• المساعدة في التخطيط لترقيات الأجهزة والبرامج</li> <li>• تقديم الإرشادات حول القدرات التشغيلية لتحقيق أقصى قدر من عائدات الاستثمار (ROI)</li> </ul>	الخدمات الاستشارية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ترقية حالة الأهلية</li> <li>• إذا كان العميل مؤهلاً لاسترداد ترقية التكنولوجيا:</li> <li>• مراجعة خيارات الترقية المتوفرة في السوق</li> <li>• التوصية بخيارات الترقية</li> <li>• المساعدة في تخطيط الترقية</li> </ul>	ترقيات التحديث

<ul style="list-style-type: none"> <li>التوافق مع متطلبات البنية الأساسية الحالية والمستقبلية للعميل لدعم أهدافه التشغيلية</li> <li>تخطيط وتقييم بنية النظام لتحسين تصميم النظام وتهيئته</li> <li>إجراء اجتماعات التقييم لمواءمة البنية الأساسية مع متطلبات العميل ومبادرات الأعمال</li> <li>تقديم النصيحة بخصوص الحالة والتوصية بالحلول المرتبطة لإكمال حل البنية الأساسية، وتضمين الأمان، وتطبيق البنية، ومجموعات الميزات، وعمليات شبكة منطقة التخزين (SAN)</li> </ul>	السنوي المراجعة
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل مؤشرات القدرة والأداء للمساعدة في ضمان متابعة مستوى الأداء الفائق والكفاءة التشغيلية للبنية الأساسية</li> <li>تقديم الاستشارات حول الحلول وأفضل الممارسات لتلبية متطلبات القدرات والأداء</li> <li>التوصية بترقيات السعة أو توسيعها</li> <li>الاجتماع بالعميل لإفادته بالنتائج حول مراجعة القدرة والأداء وتقديم تحليل حول النتائج</li> </ul>	مراجعات القدرة والأداء
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل الحل للمساعدة في ضمان أن التكرارات وتوصيات تجاوز الفشل سليمة</li> <li>تقديم الاستشارات بشأن أفضل الممارسات للاحتفاظ بالحل متوافقاً بالكامل</li> </ul>	تقييمات التكرارات
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم بيئة واحتياجات العميل لتقديم التوصيات بشأن أفضل الممارسات الخاصة بتهيئة النظام وتحسينه</li> <li>إجراء مراجعات النظام لتقديم الإرشاد حول أفضل الممارسات والترقيات وإدارة النظام</li> </ul>	خدمات الكفاءة التشغيلية

### نتائج الاستشارة السنوية للتحديث

سوف يتلقى العميل مستند مراجعة سنوي يوضح تفاصيل بنية النظام، ويقدم تحليلاً لمؤشرات القدرة والأداء، ويقدم أفضل الممارسات بناءً على متطلبات العمل المحددة. تستند نتائج المراجعة السنوية إلى تحليل لقطعة زمنية (فترة زمنية مدتها 30 يوماً قبل إنشاء التقرير). المهلة الزمنية لإنشاء التقرير حوالي 6 أسابيع - 4 أسابيع لجمع البيانات، 1-2 أسابيع للتحليل. يجب أن يكون المنتج المدعوم متصلاً بالخدمات Secure Remote Services أو SupportAssist وأن يتم تمكين مجموعة APEX AIOps Infrastructure Observability عليه. توضح القائمة أدناه العناصر المستلمة المحددة التي يمكن للعميل أن يتوقع الحصول عليها.

### الجدول 2: العناصر المستلمة

الوصف	العناصر المستلمة
كما هو موضح في الجدول 1	المراجعة السنوية
مخزون مفصل لجميع أجهزة النظام.	مخزون الحلول
التحليل لتفاصيل البنية الأساسية والأداء. يسلط الضوء على كيفية استخدام البنية الأساسية، ونسب الاستخدام، وتقديم المشورة والمساعدة في تخطيط السعة بما في ذلك ترقية السعة أو خيارات التوسع المتاحة.	تقرير القدرة
دليل مخصص لتقديم ومناقشة أفضل الممارسات وإعدادات التهيئة الخاصة بالأجهزة والبرامج استناداً إلى بيئة العميل.	مستند أفضل الممارسات والتوصيات
ترقية حالة الأهلية لتحديث التكنولوجيا. مراجعة خيارات تحديث التكنولوجيا الحالية في السوق المتاحة للعميل وتقديم توصيات بشأن الاستفادة من إجراء الترقية.	توصيات تحديث التكنولوجيا

## المراحل الرئيسية والجدول الزمني - استشارة التحديث السنوية

## الجدول 3: المراحل الرئيسية

سنويًا	الوصف	المراحل الرئيسية
مرة واحدة كجزء من مراجعة السنة الأولى	<ul style="list-style-type: none"> <li>إجراء التقييم المبدئي للتحديث</li> <li>وضع معايير ومتطلبات التكوين والسعة والأداء</li> <li>إجراء مراجعة مستوى أداء النظام الأساسي</li> <li>مناقشة اشتراطات أنشطة الأعمال والمبادرات الخاصة بالعملاء</li> <li>مشاركة إطار العمل الخاص بخدمة Lifecycle Extension</li> <li>Annual Modernization Consultation ومواءمته مع متطلبات العميل</li> </ul>	التقييم المبدئي
سنويًا	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم تحليل التحديث</li> <li>نظرة عامة وملخص تنفيذي</li> <li>مراجعة القدرة والأداء</li> <li>مراجعة مستوى أداء النظام</li> <li>مناقشة تحديثات المستندات</li> <li>توصيات عامة حسب الأهداف التشغيلية</li> <li>تقييمات التكرارات</li> <li>تقديم تحديثات أفضل الممارسات</li> <li>مراجعة خيارات ترقية التكنولوجيا المتاحة</li> <li>التوصية بخيارات ترقية التكنولوجيا إن أمكن</li> <li>التوصية بخيارات ترقية السعة أو توسيعها إن أمكن</li> </ul>	العناصر المستلمة

## استثناءات استشارة التحديث السنوية

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

- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى بخلاف تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا.
- المراقبة المستمرة
- مراجعات أو استشارات إضافية خارج الاستشارة السنوية
- ترحيل البيانات من أجهزة التخزين الحالية المتصلة مباشرة أو الأجهزة الأخرى
- خدمات التثبيت أو البرمجة النصية
- السجل أو المقاييس خارج فترة الـ 30 يومًا المحددة لجمع البيانات وتحليلها ومراجعتها.

## مسؤوليات العميل الخاصة بالاستشارة السنوية للتحديث

- تكوين برنامج إدارة النظام المطبق لنقل بيانات التكوين المطلوبة والوصول إليها إلى خوادم Dell Technologies عبر القنوات المشفرة. مثل Secure Remote Services و APEX AIOps Infrastructure Observability.
- تحديد جهة اتصال العميل المناسبة بمستوى صانع قرار والذي سيكون لديه القدرة على استيعاب ومناقشة النتائج والتوصيات الصادرة عن المستشار الفني.
- حضور الاجتماعات الاستشارية السنوية المجدولة للتحديث.

- تقييم وتنفيذ توصيات المستشار الفني.
- مناقشة الخطط الطويلة والقصيرة الأجل للبنية الأساسية للمنتج المدعوم لتحديد ترقية التحديث التكنولوجي والتخطيط لها بشكل استباقي.
- العمل مع المستشار الفني للمساعدة في ضمان دقة وحداثة سجلات شركة Dell Technologies الخاصة بجهات اتصال العملاء والظروف الخاصة.

## الشروط الإضافية لخدمة Lifecycle Extension with ProSupport

- لا يمكن نقل الخدمة إلى أي وحدات أو جهات خارجية أخرى، وهي لا تتوفر سوى للمنتج المدعوم المرتبط بالخدمة في وقت شراء المنتج المدعوم.
- تحتفظ Dell Technologies بالحق في اختيار عدم تجديد الخدمة في حالة عدم التزام العميل باستخدام ميزة ترقية التكنولوجيا الخاصة بالخدمة خلال المدة الأصلية للخدمة المرادفة التي تم شراؤها في الأساس مع المنتج (المنتجات) المدعوم.
- يحق لشركة Dell Technologies إعلان انتهاء عمر الخدمة ورفض بيع أي حقوق جديدة لخدمة Lifecycle Extension with ProSupport Service فيما يتعلق بمشتریات المنتجات المدعومة المستقبلية في أي وقت.

## الاستثناءات

لتلافي الشك، لا يتم تضمين الأنشطة والعناصر التالية في نطاق الخدمة:

- أي استحقاقات أو خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى بخلاف تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا.
- نشر أي أجهزة أو برامج أو تراخيص إضافية بخلاف تلك المذكورة على وجه التحديد في "وصف الخدمة" هذا.
- لا تتضمن الخدمة تطوير أي ملكية فكرية يتم إنشاؤها بصورة مستقلة ومحددة للعميل، على النحو المبين فيما يلي.
- لا يمنح وصف الخدمة هذا العميل أي ضمانات أخرى بالإضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى شروط اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو الاتفاقية، كما هو محدد أدناه، وحسبما ينطبق.

## الإنهاء

لا يحق للعميل إلغاء خدمة Lifecycle Extension with ProSupport Service قبل انتهاء مدة الخدمة.

في الحالات التي لا تتمكن فيها Dell Technologies، نتيجة قيود فنية أو قيود خاصة بالتصميم أو اقتراب انتهاء العمر الافتراضي للتكوينات المؤهلة، من تسليم ترقية التكنولوجيا للعميل على النحو الموضح في وصف الخدمة هذا، تحتفظ Dell Technologies بالحق في إنهاء جزء الترقية التقنية من الخدمة وستقدم تعويضاً لجزء ترقية التكنولوجيا من الخدمة في شكل انتمان لعملية شراء مستقبلية لمنتجات Dell Technologies أو خدماتها.



## مسؤوليات العميل الخاصة بالعرض

بالإضافة إلى المسؤوليات الأخرى المحددة في وصف الخدمة هذا، أو المعلنة بأي شكل آخر من Dell Technologies، يقوم العميل بما يلي:

- ترحيل البيانات من أي أجهزة وسيطة تخزين أعلنت Dell Technologies انتهاء العمر الافتراضي (EOL) لها، أو يتبقى لها أقل من 5% من الصلاحية القابلة للاستخدام، أو غير مدعومة بواسطة زوج العقد الذي تتم ترقيته قبل إجراء عملية الترقية. بالإضافة إلى ترحيل البيانات، قد يتطلب ذلك أيضاً شراء أجهزة وسائط، أو موارد طاقة، أو وحدات إدخال وإخراج (IO)، أو أجهزة أخرى جديدة وخدمات دعم مرتبطة بها. سداد أي ضرائب ورسوم شحن سارية على الأجهزة المقدمة من Dell Technologies ومستحقة السداد في وقت ترقية زوج العقد للمنتج المدعوم أو لخيار التوسعة. لا يمكن سداد هذه الرسوم مقدماً.
- سداد أي ضرائب ورسوم شحن سارية على الأجهزة المقدمة من شركة Dell Technologies، والتي تكون مستحقة الدفع في وقت ترقية التكنولوجيا أو تحديث السعة للمنتج المدعوم. لا يمكن سداد هذه الرسوم مقدماً.
- إكمال عملية التثبيت خلال 60 يوماً من شحن Dell Technologies للجهاز.
- تلبية كل المتطلبات الأساسية الفنية أو مسؤوليات العميل المطلوبة للتنفيذ الناجح للترقية داخل المجموعة لزوج العقد أو التوسعة بنجاح على النحو المحدد في وصف الخدمة هذا و/أو على النحو المعلن من Dell Technologies قبل تركيب خيار الترقية أو التوسعة. في حالة عدم التزام العميل بالقيام بذلك، لن تكون Dell Technologies ملزمة بإجراء عملية تثبيت خيار الترقية أو لإجراء توسعة للجهاز.
- تأكد من أن جميع عمليات إزالة البيانات والتخلص منها بشكل نهائي والتخلص من زوج العقد الأصلي/الحالي تتوافق مع القانون المعمول به. شركة Dell Technologies ليست ملزمة بقبول المرتجعات من العميل للعقد الأصلية/الحالية عندما يستهلك العميل هذه الخدمة. تقدم Dell Technologies خدمات منفصلة توفر إزالة البيانات بشكل نهائي والتخلص من الأصول مقابل رسوم إضافية. لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن أي بيانات يتركها العميل على العقد أو محركات الأقراص أو الأجهزة الأخرى الأصلية/الحالية. لا يمكن إعادة بيع زوج العقد الأصلي/الحالي لجهة خارجية أو إعادة استخدامه في نظام آخر ويجب توجيهه للتخلص منه. عند استبدال زوج العقد الأصلي/الحالي عند استهلاك هذه الخدمة، يتم إنهاء أي خدمات ProSupport قابلة للتطبيق سابقاً لزوج العقد الأصلي/الحالي.

## مسؤوليات العميل العامة

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

**عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين.** حيثما يسمح القانون بذلك، لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من Dell Technologies، ولمدة عامين من التاريخ المسجل في نموذج الطلب الخاص بك، وسواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي Dell Technologies تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء Dell Technologies للخدمة؛ شريطة ألا تمثل الإعلانات العامة وغير ذلك من الأشكال واسعة النطاق المشابهة لدفع الموظفين للعمل في الشركات أي سعي وراء الحصول على خدمات الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر بموجب هذه المادة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقدم باستقالته من Dell Technologies قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك.

**تعاون العميل.** يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن Dell Technologies من تنفيذ الخدمة، أو إذا تم تنفيذها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتقديم كل التعاون الضروري إلى Dell Technologies لكي تتمكن Dell Technologies من تقديم الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاوناً كافياً بقدر معقول وفقاً لما سبق، فلن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

**الالتزامات في موقع العمل.** أينما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيوفر العميل (دون تكلفة على Dell Technologies) وصولاً مجانيًا وأمنًا وكافيًا إلى منشأته وبيئته، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة ومصدر للكهرباء ومعدات السلامة (حسب الاقتضاء) وخط هاتف محلي. يجب أيضاً توفير شاشة عرض أو جهاز عرض وماوس (أو جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (بدون تكلفة على شركة Dell Technologies) إذا لم يكن النظام مشتملاً بالفعل على هذه العناصر.

**النسخ الاحتياطي للبيانات.** سيُكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. لا تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. ما لم تحظر القوانين المحلية السارية ذلك، لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن فقدان البيانات فيما يتعلق بما يلي:

- أي معلومات سرية أو ملكية أو شخصية؛
- و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
- و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛

- و/أو فقدان النظام أو الشبكة؛
  - و/أو أي أفعال أو أوجه قصور بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة Dell Technologies أو أي مزود خدمات تابع لجهة خارجية.
- ضمانات الجهات الخارجية.** قد تتطلب هذه الخدمات وصول Dell Technologies إلى أجهزة أو برمجيات لم تصنعها أو تباعها Dell Technologies. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell Technologies أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرمجيات. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء Dell Technologies للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell Technologies مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.
- ساعات الخدمة.** طبقاً للقانون المحلي المتعلق بعدد ساعات العمل الأسبوعية، سيتم تنفيذ هذه الخدمة من يوم الإثنين إلى الجمعة خلال ساعات العمل العادية في Dell Technologies، والتي تكون من 8:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل، ما لم يتم ذكر خلاف ذلك أدناه:

الدولة	ساعات العمل العادية لشركة Dell Technologies
سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسانت فينسنت وجرينادين وجزر فيرجن وباربيدوس الكاريبي المتحدة بالإنجليزية	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً
بربادوس وجزر البهاما وبليز وكوستاريكا والدنمارك والسلفادور وفنلندا وجراند كايمان وغواتيمالا وهندوراس وجامايكا والنرويج وبنما وبورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 08:00 صباحاً إلى 05:00 مساءً
أستراليا وبيرو وباراغواي وجزر الأنتيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايوان	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 09:00 صباحاً إلى 05:00 مساءً
الأرجنتين والبرازيل والإكوادور وفرنسا والهند وإندونيسيا وإيطاليا وكوريا وماليزيا والمكسيك وباراجواي وبيرو وتايوان وأوروغواي	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 09:00 صباحاً إلى 06:00 مساءً
بوليفيا، وشيلي	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 09:00 صباحاً إلى 07:00 مساءً
الشرق الأوسط	من الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً
هونغ كونغ	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 09:00 صباحاً إلى 05:30 مساءً

لن تحدث أي أنشطة خدمات خارج ساعات العمل العادية أو أثناء العطلات المحلية ما لم يتم اتخاذ ترتيبات أخرى والاتفاق عليها مسبقاً كتابياً.

## الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وشركة Dell Technologies. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاقية العميل المبرمة مع شركة Dell Technologies وتخضع لها.

تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع تابع لشركة Dell Technologies للاتفاقية المبرمة بين المشتري والموزع فقط. وقد تنص تلك الاتفاقية على شروط مماثلة للشروط الواردة في هذا المستند أو في الشروط الواردة أدناه عبر الإنترنت. يحق للموزع إجراء ترتيبات مع شركة Dell Technologies لكي تقدم الشركة خدمات الصيانة و/أو الضمان للمشتري بالنيابة عن الموزع. يجب تدريب العملاء والموزعين الذين يقومون بإجراء خدمات الضمان و/أو خدمات الصيانة أو الخدمات المتخصصة واعتمادهم بشكل صحيح. وقد يؤدي أداء أي خدمات بواسطة عملاء أو موزعين أو جهات خارجية غير مدربة/غير معتمدة إلى فرض رسوم إضافية إذا كان يلزم دعم من Dell Technologies استجابة لأداء هذه الجهات الخارجية للخدمات. يُرجى الاتصال بالموزع أو ممثل مبيعات Dell Technologies المحلي للحصول على معلومات إضافية حول قيام شركة Dell Technologies بأداء خدمات الصيانة والضمان للمنتجات التي تم الحصول عليها من الموزع.

في غياب اتفاقية تحول هذه الخدمة صراحة، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو اتفاقية الموزع المشار إليها في الجدول أدناه. يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL المطبق على موقع العميل الخاص بك حيث يمكن تحديد موقع الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

الشروط والأحكام السارية على شركائك للخدمات		موقع العميل
شراء العملاء للخدمات من خلال موزع معتمد	شراء العملاء للخدمات بشكل مباشر	
<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	الولايات المتحدة
<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (الإنجليزية) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (الفرنسية-الكندية)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (الإنجليزية) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (الفرنسية-الكندية)	كندا
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وفوائد هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وفوائد هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان

<p>لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترى من الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة 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.</p>	<p>موقع الويب المحلي <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.</p> <p>بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه:</p> <p>فرنسا: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ألمانيا: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>المملكة المتحدة: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>أوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا</p>
--	--	--

\* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي [Dell.com](http://Dell.com) عن طريق الوصول بسهولة إلى موقع [Dell.com](http://Dell.com) من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على الموقع الإلكتروني "Choose a Region/Country" (اختر منطقة/بلداً) من [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen).

يوافق العميل أيضاً على أنه بمقتضى تجديد الخدمة، أو تعديلها، أو مدها، أو مواصلة استخدامها بعد المدة الأولية، فإن الخدمة ستخضع لوصف الخدمة الساري آنذاك والمتاح للمرجعة عبر [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر/باختيار زر أو خانة "I Agree" (أوافق) أو ما شابهه على موقع الويب [Dell.com](http://Dell.com) أو [DellEMC.com](http://DellEMC.com) فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج شركة Dell Technologies Services 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" سيشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يقوموا بعمل نموذج طلب موقع.

## الأحكام والشروط الإضافية

1. **مدة الخدمة.** يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج طلب الشراء ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج طلب الشراء. على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأجهزة، والترخيص، وعمليات التثبيت، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والثمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في نموذج طلب الشراء الخاص بالعميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية، بين شركة Dell Technologies والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.
2. **معلومات إضافية هامة**
  - (أ) **إعادة الجدولة.** بمجرد تحديد موعد لهذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الموعد ينبغي أن تتم قبل الموعد المقرر بثمانية أيام تقويمية على الأقل. إذا قام العميل بتغيير الموعد المقرر لهذه الخدمة خلال 7 أيام أو أقل قبل الموعد المقرر، فستكون هناك رسوم لتغيير الموعد لا تزيد عن 25% من سعر الخدمات. يجب أن يؤكد العميل أي تغيير في موعد الخدمة قبل ثمانية أيام على الأقل من بدء الخدمة.
  - (ب) **الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات.** ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابةً، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتراة مع هذه الأجهزة.
  - (ج) **حدود نطاق الخدمة.** يجوز أن ترفض شركة Dell تقديم الخدمة إذا رأت أن تقديم الخدمة سيشكل مخاطر غير معقولة على شركة Dell أو موفري الخدمة التابعين لها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. وشركة Dell ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء المستحق لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم امتثال العميل لالتزاماتها بموجب وصف الخدمة هذا.
  - (د) **تغييرات نطاق الخدمة.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق الخدمات بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير بمدة سنتين (60) يومًا إلى العميل. وبخلاف التغييرات الناتجة عن الناشرين والمصنّعين لمنتجات الجهات الخارجية، سيتم إخطار العميل بأي تغيير في نطاق خدمات الدعم بالطريقة المنصوص عليها في الاتفاقية الحالية بين Dell Technologies والعميل.
  - (هـ) **الخصوصية.** سنتعامل Dell Technologies مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقًا لبيانات خصوصية شركة Dell Technologies للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على <http://www.dell.com/localprivacy> وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.
  - (و) **الخدمات الاختيارية.** قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التثبيت أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشراؤها من شركة Dell Technologies وستختلف وفقًا لموقع العميل. وقد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell Technologies. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.
  - (ز) **التكليف والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell Technologies التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو التنازل عنها إلى جهات خارجية مؤهلة لتوفير الخدمة وتقوم ببدء الخدمة بالنيابة عن شركة Dell Technologies.
  - (ح) **الإلغاء.** ويجوز لشركة Dell Technologies إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:
    - أ. عدم قدرة العميل على دفع السعر الجزئي أو الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة؛
    - ب. أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع؛
    - ج. أو عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في "وصف الخدمة" هذا؛
    - د. يطلب العميل استبدال المكونات التي تتجاوز بشكل ملموس معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام المعني، والتي تتم مراقبة معدلات الفشل فيها باستمرار. يرجى الرجوع إلى قسم الاستثناء أعلاه.
- ط) **القيود الجغرافية وتغيير المواقع.**
  - (i) قد لا تتمكن Dell Technologies من تقديم خدمات الدعم في الموقع وقطع الغيار لمدة 4 ساعات فيما يتعلق بالأجهزة الموجودة خارج منطقة خدمة Dell Technologies Service. تعني "منطقة خدمة Dell Technologies Service" الموقع الموجود في نطاق (1) مئة (100) ميل أو مئة وستون (160) كيلومترًا يمكن قطعها بالسيارة من موقع خدمة Dell Technologies؛ و (2) نفس البلد الموجود فيه موقع خدمة Dell Technologies، ما لم تحدد الاتفاقية المنظمة المبرمة مع شركة Dell Technologies خلاف ذلك، وفي هذه الحالة يكون التعريف الوارد في الاتفاقية المنظمة هو السائد. بالنسبة لعملاء أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة هذا أو الاتفاقية، تتوفر الخدمة في موقع العمل ضمن مسافة تصل إلى 150 كيلومترًا من أقرب موقع لوجستيات لشركة Dell Technologies (PUDO أو موقع الالتقاط/الإنزال). يُرجى التواصل مع ممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا بناءً على مواقع خدمة Dell Technologies قبل الشراء.

(ii) ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع الأماكن. إذا كان المنتج الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي المطابق للموقع المحدد في سجلات خدمة المنتج الموجودة لدى شركة Dell Technologies أو إذا تم تغيير تفاصيل التكوين دون إبلاغ شركة Dell Technologies بالأمر، سيكون على شركة Dell Technologies أولاً إعادة تقييم صلاحية المنتج للحصول على خدمات الدعم المستحقة التي اشترتها قبل أن يكون بالإمكان إعادة تطبيق أوقات الاستجابة السارية بالنسبة للمنتج. ستختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، بحسب المنطقة الجغرافية والتكوين وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذلك يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell Technologies بتزويد الخدمات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها لعدة عوامل، تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، توفر الخدمة على المستوى المحلي، والرسوم الإضافية، والفحص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها وفقاً لأسعار الاستشارات الزمنية واستشارات المواد السارية حينئذٍ من شركة Dell Technologies. ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك بين شركة Dell Technologies والعميل، في الحالات التي يتم فيها شحن أجزاء الخدمة مباشرة إلى العميل، يجب أن يكون بإمكان العميل قبول الشحنة في موقع المنتجات التي ستتم خدمتها. لا تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن التأخير في الدعم بسبب عدم قدرة العميل أو رفضه قبول شحنة الأجزاء. تتطلب أنظمة التخزين متعددة المكونات وجود اتفاقيات خيارات دعم نشطة لكل مكونات أجهزة وبرامج النظام حتى تتسنى الاستفادة من كل فوائد اتفاقية الدعم للحل بالكامل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق خدمات الدعم بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير بمدة سنتين (60) يوماً إلى العميل.

(ي) **منح حقوق النشر أو حقوق الترخيص الخاصة بالعناصر المستلمة.** بموجب سداد العميل لجميع المبالغ المستحقة لشركة Dell Technologies، يوافق الطرفان على ما يلي (1) يمتلك العميل جميع حقوق النشر الخاصة بجزء العناصر المستلمة (المحدد أدناه) المكون فقط من التقارير والتحليلات المكتوبة وأوراق العمل الأخرى التي تقوم شركة Dell Technologies بإعدادها وتسليمها إلى العميل في إطار تنفيذ الالتزامات المنوطة بها بموجب هذا المستند؛ و(2) بالنسبة لجزء العناصر المستلمة المكون من البرامج النصية والتعليمات البرمجية، تمنح شركة Dell Technologies العميل حقاً دائماً غير حصري وغير قابل للنقل أو الإلغاء (باستثناء في حالة حدوث انتهاك لوصف الخدمة هذا) في استخدام هذا الجزء ونسخه وإنشاء أعمال مستمدة منه (دون الحق في منح ترخيص من الباطن له) من أجل أنشطة الأعمال الداخلية الخاصة بالعميل، على النحو الموضح بموجب هذا المستند. لا يسري الترخيص الممنوح في هذا القسم على (أ) المواد المقدمة من العميل، و(ب) أي منتجات أو عناصر أخرى خاصة بشركة Dell Technologies مرخصة، أو مقدمة بخلاف ذلك، بموجب اتفاقية منفصلة. تعني "العناصر المستلمة" أي تقارير، أو تحليلات، أو برامج نصية، أو تعليمات برمجية، أو نتائج أعمال أخرى قامت شركة Dell Technologies بتسليمها إلى العميل في إطار العمل لتلبية الالتزامات المحددة بموجب وصف الخدمة هذا.

1. **المواد المقدمة من العميل.** لا يتنازل العميل عن أي من الحقوق الخاصة به في المواد التي يقدمها إلى شركة Dell Technologies من أجل استخدامها في تنفيذ الخدمات. بموجب حقوق الملكية الخاصة بالعميل (المحددة أدناه) والواردة في هذا المستند، يمنح العميل شركة Dell Technologies حقاً غير حصري وغير قابل للنقل في استخدام هذه المواد لمصلحة العميل فقط في إطار تلبية التزامات شركة Dell Technologies بموجب هذا المستند.

2. **الاحتفاظ بحقوق الملكية.** يحتفظ كل طرف لنفسه بجميع حقوق الملكية الخاصة التي لم يمنحها بصورة صريحة للطرف الآخر. لن تكون هناك أي قيود على شركة Dell Technologies فيما يتعلق بتطوير، أو استخدام، أو تسويق خدمات أو منتجات على شاكلة العناصر المستلمة أو الخدمات المقدمة بموجب هذا المستند أو، بمقتضى التزامات السرية المنوطة بشركة Dell Technologies تجاه العميل، فيما يتعلق باستخدام العناصر المستلمة أو تنفيذ خدمات مماثلة لأي مشروعات أخرى. تعني "حقوق الملكية" كل براءات الاختراع، أو حقوق النشر، أو الأسرار التجارية، أو المنهجيات، أو الأفكار، أو المفاهيم، أو الاختراعات، أو المعرفة الفنية، أو الأساليب، أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى المملوكة لأي طرف.

(ك) **ترتيب الأسبقية.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بشكل كتابي من الطرفين في الاتفاقية، في حالة وجود تعارض بين شروط أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن أولوية الوثائق تكون بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية. 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.

حقوق الطبع والنشر © لعام 2024 لشركة Dell Inc. جميع الحقوق محفوظة. وقد يتم استخدام علامات تجارية وأسماء تجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المالكة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها. تتوفر أيضاً نسخة ورقية من شروط وأحكام شركة Dell Technologies الخاصة بالبيع عند الطلب.