

يلخص هذا المستند ومرفقاته ("وصف الخدمة") ميزات خدمة ProDeploy Essentials for Client ("ProDeploy Essentials"، والخدمات الإضافية الاختيارية، يُشار إلى كل منها باسم "خدمة" ويُشار إليها إجمالاً باسم "الخدمات"). تُعد الخدمات مجتمعة جزءاً من مجموعة خدمات ProDeploy Client Suite الخاصة بشركة Dell ("ProDeploy Suite").

يسر شركة Dell Technologies ("Dell") توفير هذه الخدمات وفقاً لوصف الخدمة هذا. ستتضمن قائمة الأسعار الخاصة بك ("العميل")، أو نموذج الطلب أو نموذج إقرار الفاتورة أو الطلب الآخر المتفق عليه من الطرفين (كما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاص بك، يرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك.

#### نطاق اتفاقية الخدمة الخاصة بك

تتوفر هذه الخدمات على المنتجات المدعومة التي تتضمن أجهزة الكمبيوتر المحمول طراز Vostro™ و Inspiron™ و Dell Precision™ و OptiPlex™ و Dell XPS™ وأنظمة Dell Latitude™، كما هو موضح في نموذج الطلب الخاص بك ("المنتجات المدعومة"). يرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للحصول على أحدث قائمة بالخدمات المتوفرة على المنتجات الخاصة بشركة Dell أو المنتجات التابعة لشركات أخرى غير Dell.

تتكون خدمة ProDeploy Essentials Service من الخدمات التي يتم تسليمها عن بُعد من أحد مواقع Dell إلى العميل ("Remote Base Services"). بالإضافة إلى ذلك، يمتلك العملاء خيار شراء خيارات الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل شخصي في موقع العملاء ("Onsite Services" (الخدمات في موقع العمل)). يمكن شراء خدمات Remote Base Services بشكل مستقل أو مع خدمة Asset Resale or Recycle Service (المرفق ب) و/أو مع بعض خيارات Onsite Services (الخدمات في موقع العمل). يجب على العملاء بشكل إلزامي شراء خيار Onsite Service (الخدمات في موقع العمل) (خدمة "Onsite Base") قبل شراء أي خدمات تكميلية اختيارية في موقع العمل ("Onsite Add-ons"). يمكن شراء عدة خدمات Onsite Add-ons مع إحدى خدمات Onsite Base.

تشتمل خدمة ProDeploy Essentials Service على خدمات Remote Base Services التالية (كما هو موضح بشكل كامل في المرفق أ بهذه الوثيقة):

- Single Point of Contact
- Deployment Expert
- Remote PC Installation
- Deployment Support

تكون خيارات الخدمات الإضافية عن بُعد كما يلي:

- Asset Resale or Recycling Service – المرفق ب.

تكون خيارات خدمات Onsite Base كما يلي:

- Onsite PC Installation Service\* - المرفق ج.
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service - المرفق د.
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day - المرفق ط.

تكون خيارات الخدمات الإضافية في موقع العمل كما يلي:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service - المرفق هـ.
- Onsite Additional Technician Time Service - المرفق ح.
- Onsite Operating System or Image Service - المرفق و.
- Onsite Internal Component Service - المرفق ز.

\* لا يمكن شراء خدمة Onsite PC Installation إلا مع خدمة ProDeploy Essentials Service.

يتم تعريف كل "منتج مدعوم" بواسطة رقم تسلسلي ("رمز الصيانة"). يجب أن يشتري العميل اتفاقية خدمة منفصلة لكل منتج مدعوم. الرجاء الرجوع إلى "رمز الصيانة" الموجود على "المنتج المدعوم" الذي بحوزتك عند الاتصال بشركة Dell للاستفادة من هذه "الخدمة".

لإكمال خدمات معينة، يجب أن يكون النظام الذي يحتوي على البيانات أو الإعدادات أو محرك الأقراص الثابتة اللازم لإكمال الخدمة ("النظام القديم") متاحًا ويعمل بالكامل.

## الاستثناءات العامة

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

- لا تتضمن الخدمة تطوير أي ملكية فكرية يتم إنشاؤها بصورة حصرية ومحددة للعميل.
- خدمة المنتج (المنتجات) المدعوم الذي لا يعمل بنظام التشغيل Windows IOT أو Windows. بالإضافة إلى ذلك، ستكون هناك قيود معينة عند انتقال العميل من نظام قديم غير نظام التشغيل Windows إلى منتج مدعوم بنظام التشغيل Windows.
- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى بخلاف تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا.

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.

## مسؤوليات العميل العامة

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- تحديد نقطة الاتصال الرئيسية التي ستعمل مع Dell وممثليها المحددين لدعم الأنشطة قبل تنفيذ الخدمة (الخدمات) المقابلة وأثناء تنفيذها ("جهة اتصال العميل").
- توفير نقاط اتصال فنية، والتمتع بمعرفة عملية فيما يتعلق بمكونات تكنولوجيا المعلومات التي سيتم أخذها في الاعتبار أثناء تنفيذ الخدمات، والتمتع بسلطة اتخاذ قرارات بشأن الأعمال ("جهة/جهات الاتصال الفنية"). قد تطلب Dell جدول اجتماعات مع جهات الاتصال الفنية.
- توفير تعاون معقول وفي الوقت المناسب لشركة Dell في أدائها للخدمات.
- وتقديم المتطلبات والبيانات الفنية اللازمة لإكمال الخدمة (الخدمات) في غضون 3 أيام عمل من إرسال الطلبات.
- بدء الاتصال بشركة Dell من أجل أداء الخدمات عن بُعد. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ضمان الاتصال بالشبكة والاستفادة من الواجهات البعيدة المزودة من شركة Dell مثل الردشة والهاتف.
- وضمان الاتصال بين العميل وشركة Dell، بما في ذلك أي أسئلة تتعلق بالنطاق، أو طلبات Dell الخاصة بالتوجيه، أو المعلومات، أو المواقات، أو القرارات التي تعد ضرورية بصفة معقولة لشركة Dell من أجل تنفيذ طلبات الخدمة.
- التأكد من توفر جميع موارد العميل الضرورية، بما في ذلك جهة (جهات) الاتصال الفنية، طوال مدة الخدمة.
- توفير جميع متطلبات الخدمة (على سبيل المثال، العنوان (العناوين) وأوقات التثبيت المتاحة لأغراض الجدولة) والبيانات الفنية اللازمة للخدمة في الوقت المناسب.
- يجب أن يكون النظام القديم متاحًا ويعمل بالكامل لأي خدمات يتم تنفيذها على النظام القديم أو باستخدامه.
- يجب أن يكون نظام التشغيل محملاً مسبقًا أو مثبتًا بالفعل في المنتج المدعوم، باستثناء عند شراء الخدمة مع خدمة Onsite Operating System or Image Service.



يوافق العميل على المسؤوليات الإضافية التالية المحددة للخدمات التي يتم أدائها في موقع العميل:

- تعيين جهة اتصال رئيسية لكل موقع عميل يتم فيه نشر الخدمة (الخدمات) في موقع العمل لتنسيق جدول جميع الموارد اللازمة للخدمة (الخدمات) والحفاظ على التواصل لمنع تضارب المواعيد.
- وضع وتقديم تفاصيل جدول المواعيد لجميع الموارد الضرورية المطلوبة للخدمة، بما في ذلك جدول مواعيد أعمال التثبيت لدى المستخدمين النهائيين.
- تقديم المتطلبات (مثل العناوين وأوقات التثبيت المتوفرة لأغراض الجدولة) والبيانات الفنية اللازمة للخدمة.
- سيقوم العميل بإبلاغ Dell في الحال بشأن أي تعارضات لتأمين الجدولة قبل تاريخ التثبيت المجدول.
- توفير الوصول إلى منشآت العميل وأنظمتها على النحو المطلوب لتقديم الخدمة (الخدمات)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، منشآت الانتظار الآمنة والمناسبة وأي مفاتيح أو شارات لازمة.
- إعداد كل مناطق العمل ومكاتب المستخدم النهائي للتثبيت في الموقع قبل البدء المجدول للخدمات بما في ذلك الوصول إلى الأنظمة والأجهزة الطرفية الخارجية ومصادر الطاقة والاتصال بالشبكة.
- قبل وصول الفنيين إلى موقع العمل، قم بإنشاء حساب مجال وكائنات لجهاز الكمبيوتر (إذا لزم الأمر قبل ضم جهاز الكمبيوتر الشخصي (PC) إلى المجال) داخل Active Directory لتمكين الانضمام للمجال قبل تاريخ النشر المجدول.
- توفير بيانات اعتماد حساب المجال لاستخدامها من قبل الفني في الموقع مع الحقوق اللازمة لانضمام جهاز الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية في Active Directory.
- تزويد شركة Dell بأي حقوق للإدارة المحلية ضرورية لتنفيذ الخدمة.
- توفير بيئة عمل آمنة وتجهيزات مكتب معقولة.
- التأكد من وجود شخص بالغ دائماً أثناء أداء الخدمة (الخدمات) في مكتب سكني.
- توفير المواصفات وتقديم التوقيع على نموذج قبول العميل بناءً على خطة الاتصال المنفق عليها.

تعاون مع المحلل عبر الهاتف وفي الموقع. سيتعاون العميل والمستخدمون النهائيون التابعون له مع محلل الهاتف أو الفنيين في الموقع التابعين لشركة Dell وسيتبعون التعليمات التي يوجهونها لهم.

صلاحية منح الوصول. يقر العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن يكفل لكل من العميل وشركة Dell الوصول إلى المنتجات المدعومة، والبيانات الموجودة عليها، وكل مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها، واستخدامها لغرض تقديم هذه الخدمات. إذا لم يكن لدى العميل هذا الإذن بالفعل، فإنه يتحمل مسؤولية الحصول عليه على نفقته الشخصية، وذلك قبل أن يطلب من شركة Dell القيام بهذه الخدمات.

عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين. لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من Dell Technologies Services، 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 Services تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء Dell Technologies Services 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 Services قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك. إذا كان التزام عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين هذا محظوراً بموجب القوانين أو اللوائح المحلية في موقع العميل، فن ينطبق هذا الشرط على هذا العميل.

تعاون العميل. يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن شركة Dell من تادية الخدمة، أو إذا تمت تأديتها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتوفير كل التعاون الضروري اللازم مع شركة Dell لكي تتمكن الشركة من تادية الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاوناً كافياً بقدر معقول وفقاً لما سبق، فن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

الالتزامات في موقع العمل. عندما تتطلب الخدمة (الخدمات) الأداء في الموقع، سيقوم العميل بتوفير (دون أي تكلفة على شركة Dell) وصول مجاني وآمن وكاف إلى مرافق العميل والمنتجات المدعومة وبيئة العميل، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء وخط هاتف محلي. يجب أيضاً توفير شاشة عرض أو جهاز عرض، وماوس (أو جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (بدون تكلفة على شركة Dell) إذا لم يكن النظام يشتمل على هذه العناصر بالفعل.

النسخ الاحتياطي للبيانات، إزالة البيانات السرية. سيجري العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة على جميع الأنظمة المعنية قبل تسليم هذه الخدمة وأثناء ذلك. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات حدوث خلل في الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسئول عن إزالة أي معلومات سرية، أو ملكية، أو شخصية، وكذلك أي وسائط قابلة للإزالة مثل بطاقات SIM، أو أسطوانات CD، أو بطاقات PC بغض النظر عن قيام في الموقع أيضاً بتقديم الدعم.



ما لم تستوجب القوانين المحلية السارية خلاف ذلك، لن تتحمل شركة DELL المسؤولية عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية.
- و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو النالفة.
- أو الوسائط القابلة للإزالة النالفة أو المفقودة.
- و/أو نفقات البيانات أو النفقات الصوتية المفروضة كنتيجة لعدم القدرة على إزالة جميع بطاقات SIM أو أي وسائط قابلة للإزالة موجودة بداخل المنتجات المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة DELL.
- فقدان استخدام نظام أو شبكة ما.
- و/أو أية أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال عن طريق شركة DELL أو جهة خارجية مقدمة للخدمة.

لن تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات بعد تنفيذ الخدمات. يجب أن يقوم العملاء الذين يستخدمون خدمات ترحيل البيانات بنسخ أي بيانات خاصة بالعملاء احتياطيًا أو اتخاذ أي إجراءات أخرى لتفادي خطر فقدان البيانات.

**ضمانات الجهات الخارجية.** قد تتطلب هذه الخدمات وصول شركة Dell إلى أجهزة أو برامج لا تقوم شركة Dell بتصنيعها أو بيعها. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرامج. سيضمن العميل عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

**شركاء العميل.** يجوز للعميل الاستعانة بجهات خارجية (على سبيل المثال، متعاقدون، و/أو وكلاء، و/أو شركات تكامل أنظمة، و/أو شركاء توزيع) لتمثيل العميل والعمل مع Dell بالقرن اللازم لتقديم الخدمة (الخدمات) إلى العميل ("شركاء العميل"). والعميل هو المسؤول الوحيد عن جميع الأفعال أو الإغفالات التي يرتكبها شركاء العميل. كما يوافق العميل أيضًا على تعويض Dell وتجنبيها أي أضرار بسبب أي أضرار وتكاليف ونفقات (بما في ذلك الرسوم القانونية وتكاليف المحكمة أو التسوية) تنشأ عن أو تتعلق بأي فعل أو إغفال يصدر عن أي شريك من شركاء العميل بصفته ممثلًا للعميل، بغض النظر عن شكل هذا الفعل.

**ساعات الخدمة.** طبقًا للقانون المحلي المتعلق بساعات العمل الأسبوعية، سيتم تنفيذ هذه الخدمة بشكل عام من يوم الاثنين إلى الجمعة خلال ساعات العمل العادية لشركة Dell، والتي تكون من 8:00 صباحًا وحتى 6:00 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل، ما لم يُذكر خلاف ذلك أدناه أو في مرفق الخدمة.

الدولة	ساعات عمل شركة Dell العادية
سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسان فينسنت وترينيداد وجزر فيرجن وباقي دول الكاريبي المتحدثة بالإنجليزية	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحًا إلى 4:00 مساءً
بربادوس وجزر البهاما وبلبيز وكوستاريكا والبنمارك والسلفادور وفنلندا وغراند كايمان وغواتيمالا وهندوراس وجامايكا والنرويج وبنما وبورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً
أستراليا وبرمودا والصين وهايتي واليابان وجزر الأنتيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايوان	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً
الأرجنتين والبرازيل والإكوادور وفرنسا والهند وإندونيسيا وإيطاليا وكوريا وماليزيا والمكسيك وباراجواي وبيرو وتايوان وأوروغواي	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً
بوليفيا، وشيلي	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 7:00 مساءً
الشرق الأوسط	من الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً
هونغ كونغ	من يوم الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 5:30 مساءً

لن تحدث أي أنشطة خدمات في موقع العمل خارج ساعات العمل العادية أو أثناء العطلات المحلية ما لم يتم اتخاذ ترتيبات أخرى والاتفاق عليها مسبقًا كتابيًا. ستختلف ساعات الدعم الفني عن بُعد حسب المنطقة الجغرافية والتكوين. يُرجى الاتصال بممثل المبيعات الذي تتعامل معه للحصول على هذه التفاصيل.

**منتجات الجهات الخارجية.** "منتجات الجهات الخارجية" تعني أي أجهزة أو أجزاء أو برامج أو مواد أخرى ملموسة أو غير ملموسة (سواء تم توفيرها بواسطة العميل إلى Dell أو تم شراؤها بواسطة Dell وهما لتوجيهات العميل) والتي تستخدمها Dell إلى جانب مع الخدمة (الخدمات). يضمن العميل لشركة Dell أنه قد حصل على أي تراخيص أو موافقات أو شهادات تنظيمية أو مصادقات مطلوبة ليتم بموجبها منح Dell وشركاء Dell، كما هو موضح أعلاه، بما في ذلك المتعاقدون الفرعيون والموظفون التابعون لهم، الحق والترخيص للوصول إلى منتجات الجهات الخارجية و/أو نسخها و/أو توزيعها و/أو تعديلها (بما في ذلك إنشاء أعمال مشتقة) و/أو تركيبها دون التعدي على حقوق الملكية أو الترخيص (بما في ذلك براءات الاختراع وحقوق النشر) لمزودي أو مالكي منتجات الجهات الخارجية هذه أو انتهاكها. يوافق العميل على تحمل المسؤولية كاملة عن أي متطلبات ترخيص برامج. سوف "يقبل" في Dell الخاص بالعميل أي اتفاقيات إلكترونية بالنيابة عن العميل والتي تشكل جزءًا من عملية التثبيت إلا إذا أشار العميل إلى ما يخالف ذلك كتابيًا. باستثناء ما تم الاتفاق عليه كتابيًا بين العميل وDELL، تخلي Dell مسؤوليتها عن أي ضمانات، صريحة أو ضمنية، فيما يتعلق بمنتجات الجهات الخارجية. يجب أن تخضع منتجات الجهات الخارجية بشكل حصري للشروط والأحكام المنفق عليها بين الجهة الخارجية والعميل. بموجب هذه الوثيقة تُعفى شركة DELL من أية مسؤولية مفادها أن الخدمات قد يكون بها منتجات جهة خارجية. إلى أقصى حد يجيزه القانون المحلي المعمول به، لن تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن منتجات الجهات الخارجية وسيلجأ العميل إلى مقدم الخدمات الخارجية وحده بخصوص أي أضرار أو مسؤولية فيما يتعلق بتوفير منتجات الجهات الخارجية هذه.



عدم وجود بيانات شخصية أو معلومات تعريف شخصية. لا يجوز أن تحتوي منتجات الجهة الخارجية، التي تشمل على سبيل المثال وليس الحصر الصور والتطبيقات والوثائق المقدمة لشركة Dell، على أي معلومات تعريف شخصية أو أي بيانات شخصية أخرى. ما لم ينص القانون المحلي المعمول به على خلاف ذلك، "معلومات التعريف الشخصية" (أو "PII") تعني البيانات أو المعلومات التي تحدد وحدها أو مع أي معلومات أخرى شخصاً طبيعياً أو البيانات التي تعتبر بيانات شخصية أو أي نوع آخر أو بيانات شخصية قد تخضع للقوانين أو اللوائح المتعلقة بالخصوصية. يضمن العميل ألا تحتوي أي منتجات جهات خارجية يقدمها العميل لشركة Dell لتستخدمها الشركة في توفير الخدمة (الخدمات) على معلومات تعريف شخصية. ويرجى الاتصال بممثل مبيعات شركة Dell للحصول على مزيد من المساعدة. لا ترسل أي منتجات جهة خارجية لشركة Dell تحتوي على معلومات تعريف شخصية.

**التصدير.** ضمن العميل أن منتجات الجهة الخارجية، على سبيل المثال وليس الحصر، البرامج المدرجة على الصورة المقدمة لشركة Dell بالاقتران مع أي خدمة تصوير، لا تحتوي على تكنولوجيا مقيد (على سبيل المثال، التشفير) أو، في حال احتوائها على تكنولوجيا مقيدة، أن منتجات الجهة الخارجية مؤهلة للتصدير بواسطة شركة Dell إلى أي بلد (عدا المحظورة بموجب قوانين التصدير المطبقة) دون الحصول على ترخيص تصدير. لن تتحمل شركة Dell مسؤولية تحديد دقة أي تعهدات بشأن وجود ترخيص تصدير أو بشأن أهلية منتجات الجهات الخارجية للتصدير دون ترخيص. ويجب أن تدعم شهادات التصدير الخاصة بالعميل القوانين واللوائح والمتطلبات الإقليمية والمحلية المعمول بها (مثل، التوقيع الخطي مقابل التوقيع الإلكتروني). بالإضافة إلى الضمانات الواردة أعلاه، قد تكون هناك حاجة إلى شهادة تصدير موقعة بشكل منفصل لجميع خدمات التصوير ("شهادة امتثال تصدير الصور"). في الدول المحددة، قد تكون شهادات التصدير ضرورية بالاشتراك مع الخدمة (الخدمات) الأخرى (مثل تكوين علامة الأصل، أو تكوين الأجهزة، أو تكوين البرامج). ويجب إتمام أي شهادة تصدير مطلوبة، وتوقيعها، وإعادتها إلى Dell قبل تنفيذها للخدمة (الخدمات) المطبقة. في حالة كان لزاماً على Dell الحصول على ترخيص تصدير لمنتجات الجهات الخارجية من أجل تقديم الخدمة (الخدمات)، يوافق العميل بموجب هذه الاتفاقية على تزويد Dell، بدون أي تكلفة، بأي مساعدة معقولة تطلبها Dell للحصول على ترخيص التصدير هذا.

**تعويض العميل.** يجب على العميل الدفاع، وتعويض Dell وتجنبها أي أضرار تنشأ من، أي مطالبة لجهة خارجية أو فعل ناجم عن (أ) عدم تمكن العميل من الحصول على الترخيص المناسب، أو حقوق الملكية الفكرية، أو أي أدونات أخرى، أو شهادات تنظيمية، أو مواعيد مرتبطة بمنتجات جهة خارجية، فضلاً عن البرامج أو المواد الموجهة أو التي يطلبها العميل ليتم تثبيتها أو دمجها كجزء من الخدمة (الخدمات)، أو (ب) أي تعهدات غير دقيقة بشأن وجود رخصة تصدير، أو أي ادعاء ضد Dell بسبب انتهاك العميل أو انتهاك مزعم لقوانين التصدير واللوائح والأوامر المعمول بها.

**إشعار الموصفات الفنية وإخلاء المسؤولية.** يتحمل العميل مسؤولية تحديد الموصفات الفنية للعميل للخدمة (الخدمات) والتأكد من توثيق تلك الموصفات الفنية بشكل صحيح لدى شركة Dell. ويقر العميل بأن الخدمة (الخدمات) هي من اختيار العميل. يحق لشركة Dell الاعتماد على الموصفات الفنية التي يوفرها العميل. Dell ليست مسؤولة عن الأضرار الناشئة عن توفير الخدمة (الخدمات) التي تم تنفيذها وفقاً للموصفات الفنية للعميل. إذا بدا لشركة Dell بشكل معقول أن الخدمة (الخدمات) المقترحة غير مجدية من الناحية الفنية، فإنها تحتفظ بحق رفض متابعة تقديم الخدمة (الخدمات). ولا تقدم Dell أي ضمان بأن الخدمة (الخدمات) المقدمة للعميل ستنلبي جميع متطلبات العميل، حيث تعتمد Dell على منتجات الجهات الخارجية والمساعدة التي يقدمها العميل أو الجهات الخارجية.

**التحكم في التغيير.** بالنسبة إلى العمل الإضافي غير المحدد في مشروع الخدمة (الخدمات) أو مستند الموصفات الفنية المعني والذي ينشأ عن: (i) التغيير المطلوب في نطاق مشروع (خدمات) الخدمة، أو (ii) عمل أو تصغير من جانب العميل؛ أو (iii) تغيير في القانون و/أو اللوائح المعمول بها؛ أو (iv) الوقت الإضافي الذي يتم قضاؤه أو التغييرات التي تطرأ على جدول موارد الموقع؛ أو (v) حدث قوة قاهرة، ستدرس Dell العمل الإضافي وتوفر التفاصيل الخاصة بأي تغييرات في المخططات الزمنية والتكاليف بناءً على التغييرات المطلوبة. إذا وافق العميل على الوقت الإضافي و/أو التكلفة الإضافية، فسبوك ذلك خطياً من خلال تقديم مواهبة خطية قبل أن تبدأ Dell أو تستمر (إذا كانت قد بدأت بالفعل) في تقديم الخدمات الإضافية. سيعمل العميل مع ممثل المبيعات الخاص به لسداد أي رسوم إضافية متفق عليها.

**ملاحظات العميل.** يقر العميل بأن Dell ستطلب مشاركة العميل في استطلاع رأي لملاحظات العميل. بالإضافة إلى ذلك، قد تتواصل شركة Dell مع العميل ليكون بمثابة مرجع فيما يتعلق بأداء Dell للخدمات. إذا وافق العميل على أن يكون مرجعاً، فسبوك العميل وشركة Dell كتابياً على شروط هذا المرجع. تم تطوير برنامج مرجعي لتسهيل المحادثات السرية بين عملاء Dell وعملاء المحتملين.

**المتحكم في البيانات.** يقر العميل ويوافق على أن يكون المتحكم في البيانات وفي تصديرها بالنسبة لأي بيانات مضمنة في أي أجهزة أو محركات أقراص مادية أو أي جهاز اقتراضي مستضاف أو مكونات أخرى يقدمها العميل إلى شركة Dell ("حل النشر الخاص بالعميل")، أو برامج إدارة النظام التي يستخدمها العميل فيما يتعلق بالخدمات ("برامج العميل")، أو محتوى العميل (المحدد أدناه)، على النحو الساري، حسب تعريف البيانات في كل بلد، بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، الاتحاد الأوروبي (EU)، وأن تكون شركة Dell الطرف المسؤول عن معالجة البيانات للعميل بموجب هذا المستند في إطار قيامها بتنفيذ الخدمات. يقر العميل ويوافق على أن يكون مسؤولاً عن التوافق مع قوانين حماية خصوصية البيانات السارية في كل بلد، وأن يكون المتحكم في البيانات وفي تصديرها، وأن تكون شركة Dell مسؤولة عن التوافق مع قوانين حماية خصوصية البيانات السارية في كل بلد بوصفها الطرف المسؤول عن معالجة البيانات.

سيقوم العميل بتعويض شركة Dell عن أي انتهاكات لأي من الالتزامات المنوطة به فيما يتعلق بالتوافق مع قوانين حماية خصوصية البيانات السارية في كل بلد، وكذلك عن أي تقاعس عن تادية الالتزامات المنوطة به بمقتضى أي أحكام سارية محددة في اتفاق العميل الخاص بشراء أنظمة وخدمات Dell المدعومة.

لن تكون شركة Dell ملزمة بتوفير الخدمة (الخدمات) وقد تقوم بإبائها حال قيام العميل باقتراف انتهاك بمقتضى اتفاق العميل، ولن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقترهه العميل. أو قد يتحمل العميل رسوماً ونفقات إضافية نظير أي وقت أو مواد إضافية أو خسائر أو أضرار تتكبدها شركة Dell أو موفرو الخدمات التابعون لها جراء ذلك. سيقوم العميل بإبلاغ شركة Dell في الحال والعمل مع شركة Dell بحسن نية لحل أي أمور ذات صلة في حالة وجود أي خطأ، أو عيب، أو قصور، أو مشكلة أخرى فيما يتعلق بتواقه مع التزاماته بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الساري وأي أحكام ذات صلة تنص عليها الاتفاقية.



## الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يُشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") والكيان القانوني المحدد في نموذج الطلب الخاص بشراء هذه الخدمة ("الكيان القانوني لشركة Dell"). ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاقية الخدمات الرئيسية المنفصلة الموقع عليها الخاصة بالعميل مع الكيان القانوني لشركة Dell والتي تخول صراحةً بيع هذه الخدمة. في غياب هذه الاتفاقية التي تخول هذه الخدمة صراحةً، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط 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. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

الشروط والأحكام المنطبقة على شركائك لخدمات Dell		موقع العميل
شراء العملاء للخدمات من خلال موزع معتمد	شراء العملاء للخدمات بشكل مباشر	
<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	الولايات المتحدة
<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (باللغة الإنجليزية) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (باللغة الفرنسية الكندية)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (باللغة الإنجليزية) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (بالفرنسية-الكندية)	كندا
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات الكيان القانوني لشركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين الكيان القانوني لشركة Dell، ولكنها تستخدم فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلق للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا الاتفاق، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر للكيان القانوني لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة للكيان القانوني لشركة Dell يجب فهمها كإشارة إلى الكيان القانوني لشركة Dell بصفته موفر خدمة يقوم بتوفير الخدمة نيابة عن البائع. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع الكيان القانوني لشركة Dell 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع * <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات الكيان القانوني لشركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين الكيان القانوني لشركة Dell، ولكنها ستستخدم فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع، والتزاماتك كمتلق للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا الاتفاق، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر للكيان القانوني لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة للكيان القانوني لشركة Dell يجب فهمها كإشارة إلى الكيان القانوني لشركة Dell بصفته موفر خدمة يقوم بتوفير الخدمة نيابة عن البائع. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع الكيان القانوني لشركة Dell 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع * <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات الكيان القانوني لشركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين الكيان القانوني لشركة Dell، ولكنها ستستخدم فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع، والتزاماتك كمتلق للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا الاتفاق، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر للكيان القانوني لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة للكيان القانوني لشركة Dell يجب فهمها كإشارة إلى الكيان القانوني لشركة Dell بصفته موفر خدمة يقوم بتوفير الخدمة نيابة عن البائع. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع الكيان القانوني لشركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك،	موقع الويب المحلي <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع * <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> . بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة (UK) يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: <a href="https://www.dell.com/Conditions-de-vente">Conditions de vente   Dell France</a>	أوروبا، والشرق الأوسط، وإفريقيا





<p>لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرةً وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.</p>	<p>ألمانيا: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> المملكة المتحدة: <a href="http://Terms &amp; Conditions   Dell UK">Terms &amp; Conditions   Dell UK</a></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](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) (اختر منطقة/بلدًا) من [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

يوافق العميل أيضًا 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).

**الخصوصية:** سنتعامل Dell مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقًا لبيانات خصوصية شركة Dell للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على <http://www.dell.com/localprivacy> وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.

في حالة وجود تعارض بين بنود أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن أولوية الوثائق تكون بالترتيب التالي: (i) وصف الخدمة هذا؛ (ii) الاتفاقية؛ (iii) نموذج طلب الشراء. 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 الفقرة ذاتها أو القسم أو القسم الفرعي ذاته.

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 أو واجهة الإنترنت، على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تتدخل 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 الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضًا 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 الأنظمة، والتراخيص، وعمليات التنصيب، 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 طلب الشراء الخاص بالعميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell 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 مهمة

**A. تغيير الموعد المقرر.** 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.

**B. الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات.** ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابيًا، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتراة مع هذه الأجهزة.

**C. الحدود المقبولة تجاريًا على نطاق الخدمة.** يحق لشركة Dell رفض تقديم الخدمة إذا رأيت بشكل معقول من الناحية التجارية أن تقديم الخدمة يشكل خطورة غير معقولة على شركة Dell أو موفري خدماتها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. شركة Dell ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء المستحق لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل للالتزامات بموجب وصف الخدمة هذا.

**D. الخدمات الاختيارية.** قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشراؤها من شركة Dell وستختلف وفقًا لموقع العميل. قد تتطلب الخدمات الاختيارية إبرام اتفاقية منفصلة مع شركة Dell. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.

**E. التعيين والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell التعاقد من الباطن على هذه الخدمة و/أو تعيين وصف الخدمة هذا لموفري خدمات مؤهلين تابعين لجهات خارجية من أجل توفير الخدمة بالنيابة عن شركة Dell.

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



- عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة.
- أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع
- أو عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.

إذا قامت Dell بإلغاء هذه "الخدمة"، فإنها سترسل إخطارًا كتابيًا إلى "العميل" على العنوان المشار إليه في فاتورته لإعلامه بإلغاء الخدمة. وسيشمل الإخطار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإخطار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell أو مستحقة لها.

**G. القيود الجغرافية وتغيير المواقع.** سيتم تقديم هذه "الخدمة" في الموقع (المواقع) المحدد في فاتورة "العميل". ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع المواقع. تتوفر خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات التوفر والاستجابة في الموقع، حسب المنطقة الجغرافية وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع "العميل"، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات لديك لمعرفة هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell بتوريد الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم تغيير موقعها لعدة عوامل، تتضمن على سبيل المثال لا الحصر توفر الخدمة المحلية والرسوم الإضافية والفحص وإعادة إصدار الشهادات الخاصة بالمنتجات المدعومة التي تم تغيير موقعها وفقًا لأسعار شركة Dell في ذلك الوقت وأسعار الاستشارة الخاصة بالمواد المقدمة من شركة Dell. خدمة Online First Article service غير متوفرة في جميع المناطق الجغرافية. تتوفر خدمة Asset Tagging وخدمة Asset Reporting أيضًا في بعض الأجهزة الطرفية المختارة (على سبيل المثال، الشاشات، والطابعات، والحوامل) داخل الأمريكتين، وأوروبا، والشرق الأوسط، وإفريقيا.

**H. شركاء Dell.** قد تستعين شركة Dell بشركات تابعة لها أو مقاولين فرعيين لتنفيذ الخدمة (الخدمات). يجوز تنفيذ الخدمة (الخدمات) خارج البلد الموجود فيه العميل و/أو شركة Dell. قد تقوم Dell من وقت لآخر بتغيير الموقع الذي تتم فيه الخدمة (الخدمات) و/أو الجهة التي تنفذ الخدمة؛ لكن بشرط، أن تظل Dell مسؤولة أمام العميل عن تقديم الخدمة (الخدمات).

**I. نقل الخدمة.** لا يحق للعميل نقل خدمات التكوين، أو أي حقوق تم منحها له بموجب وصف الخدمة هذا لجهة خارجية.

**J. تنتهي صلاحية الخدمة بعد 180 يومًا تقويميًا من الشراء.** باستثناء المدى الذي يتطلب فيه القانون الساري خلاف ذلك، وبالنسبة للعملاء الذين يشترطون خدمة إعادة بيع الأصول أو إعادة تدويرها (انظر المرفق ب)، يجوز لك استخدام هذه الخدمة مرة واحدة خلال فترة السنة أشهر التالية لتاريخ عملية الشراء الأصلية ("تاريخ انتهاء الصلاحية"). ويعرف تاريخ الشراء الأصلي بأنه تاريخ فاتورة الخدمة أو تأكيد الطلب من شركة Dell، أيهما يأتي أولاً. يعتبر تقديم شركة Dell للخدمة قد اكتمل بعد تاريخ انتهاء الصلاحية حتى إذا لم تستخدم الخدمة.

إذا لم يتوفر وصف للخدمة أو مواصفات للعرض فيما يلي، يرجى الاتصال بممثل مبيعات Dell Services المحلي للتأكد من توفر هذه الخدمة في بلدك.

## المرفق أ

### ProDeploy Essentials Service

### Single Point of Contact

#### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة "Single Point of Contact" ("SPOC") للعميل جهة اتصال واحدة من Dell لخدمات ProDeploy Essentials Services المضمنة في طلبه. ستعمل خدمة SPOC كنقطة اتصال رئيسية للعميل حتى اكتمال عملية النشر بنجاح.

#### مسؤوليات العميل:

- تحديد نقطة الاتصال الرئيسية التي ستعمل مع Dell وممثليها المحددين لدعم الأنشطة قبل تنفيذ الخدمة (الخدمات) والمقابلة وأثناء تنفيذها
- توفير نقاط اتصال فنية، والتمتع بمعرفة عملية فيما يتعلق بمكونات تكنولوجيا المعلومات التي سيتم أخذها في الاعتبار أثناء تنفيذ الخدمات، والتمتع بسلطة اتخاذ قرارات بشأن الأعمال ("جهات الاتصال الفنية"). قد تطلب Dell جدول اجتماعات مع جهات الاتصال الفنية.
- توفير تعاون معقول وفي الوقت المناسب لشركة Dell في أداؤها للخدمات

#### مسؤوليات شركة Dell:

- بمجرد إدخال الطلبات التي تحتوي على ProDeploy Essentials، ستقوم شركة Dell بتعيين SPOC.
- ستحاول SPOC الاتصال بالعميل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف لتقديم نفسها.
- إذا لم تتمكن SPOC من الوصول إلى العميل، فسيتم تعليق النشر/الخدمات حتى تنتهي مدة الخدمة. (أي استحقاق لمدة 180 يومًا تقويميًا).
- وبمجرد إجراء الاتصال، ستساعد SPOC العميل على فهم الخدمة والمعلومات الرئيسية اللازمة لإكمال الخدمات المشتراة بنجاح.





## الخدمات المستثناة

- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا.

## الأحكام والشروط الإضافية

- قد تقرر SPOC أن العديد من خبراء المجال بحاجة إلى العمل مباشرة مع جهات اتصال العملاء من أجل إكمال الخدمة بنجاح.

## Deployment Expert

### نظرة عامة حول الخدمة

تزود خدمة Deployment Expert Service العميل بالتوصيات المقدمة من شركة Dell لتحسين أنشطة النشر المرتبطة بتقديم الخدمة (الخدمات) في الموقع أو عن بُعد.

### مسؤوليات العميل:

- تقديم المعلومات المطلوبة خلال 3 أيام عمل من تقديم شركة Dell للطلب.
- توفير تعاون بقدر معقول وفي الوقت المناسب مع توصيات التحسين من Dell.

### مسؤوليات شركة Dell:

- قبل بدء أنشطة النشر، ستطلب شركة Dell معلومات حول هدف النشر الخاص بالعميل، وخطة النشر الحالية، وبيئة تكنولوجيا المعلومات، واحتياجات المستخدم النهائي.
- مراجعة المعلومات المقدمة من العميل. في حالة تحديد تحسينات التحسين، ستقوم شركة Dell بمشاركتها كتابة مع العميل قبل إكمال الخدمات. في حالة عدم تحديد أي تحسينات، ستقوم شركة Dell بإبلاغ العميل كتابة.

## الخدمات المستثناة

- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## الأحكام والشروط الإضافية

- تعاون العميل مع التوصيات غير مطلوب ما لم يتم إرجاعه صراحةً كأحد متطلبات العميل في وصف الخدمة هذا.
- سيتم تقديم التوصيات بناءً على الفائدة المحتملة المستمدة من تنفيذ التوصيات.
- لا يجوز تقديم توصيات بشأن كل عملية نشر.

## Remote PC Installation

### نظرة عامة على الخدمات

توفر خدمة Remote Base Service هذه المساعدة عن بُعد فيما يتعلق بتثبيت وتوصيل المنتج المدعوم الجديد أو النظام القديم، والأجهزة الطرفية المكتبية، إن وجدت، بالإضافة إلى نقل ملفات المستخدم النهائي وإعدادات النظام، وتثبيت البرامج المقدمة من العميل ("Remote PC Installation").

### مميزات خدمة Remote PC Installation

#### المساعدة في تثبيت المنتج المدعوم

- إرشادات عن بُعد حول فك تغليف منتج مدعوم جديد من صناديق الشحن وفحص المكونات بحثًا عن أي تلف.
- مساعدة العميل في توصيل الأجهزة الطرفية المكتبية بالمنتج المدعوم (على سبيل المثال، الشاشات ولوحات المفاتيح ومستلزمات الطاقة والماوس وما إلى ذلك).
- مساعدة العميل في توصيل المنتج المدعوم بمصادر الطاقة والشبكات الخاصة بالعميل.

#### المساعدة في عمليات الاتصال الخاصة بالمنتج المدعوم

- المساعدة في تمهيد المنتج المدعوم الجديد والتحقق من توصيلات الشبكة للأجهزة الخاصة بالعميل المتصلة بالشبكة.
- المساعدة في إكمال الاتصال بالمجال الأساسي من خلال واجهة Windows الأصلية.
- إذا احتاج العميل إلى أي من العناصر/الإجراءات أدناه، يجب على العميل إخطار Dell باحتياجات المتطلبات هذه (عبر SPOC المعين):



- المساعدة في إعادة توصيل الأجهزة الطرفية المكتتبية الخارجية الحالية أو تثبيت الأجهزة الجديدة بالمنتج المدعوم والتكوين للاستخدام. عند الاقضاء، ستقوم Dell بتحميل برامج التشغيل التي يوفرها العميل وستجري اختبارًا بسيطًا متفقدًا عليه للوظائف (على سبيل المثال، طباعة صفحة اختبارية).
- اكتمال الانضمام إلى المجال الأساسي من خلال واجهة Windows الأصلية.
- انضمام المنتج المدعوم إلى مجموعة العمل. يمكن ضم المنتج المدعوم إلى الحاوية الافتراضية في Active Directory بناءً على طلب العميل.
- المساعدة في إكمال تسجيل المؤسسات.
- تكوين عنوان IP.
- إعداد البريد الإلكتروني أو الحساب عبر الإنترنت.
- تكوين اتصال سطح المكتب عن بُعد.
- تعيين طابعات الشبكة للمنتج المدعوم الجديد.
- استعادة مشاركة الملفات عبر الشبكة.
- توجيه موجز وأساسي للوظائف الأساسية للمنتج المدعوم الجديد.

#### نقل البيانات

- نقل بيانات وملفات المستخدم النهائي.
- تجميع بيانات وملفات المستخدم النهائي من النظام القديم أو محرك أقراص خارجي أو وسائط خارجية يوفرها العميل.
- نقل البيانات المرتبطة بملفات تعريف المستخدم إلى المنتج (المنتجات) المدعوم الجديد أو وحدة تخزين الشبكة السحابية أو محرك الأقراص الخارجي أو الوسائط الخارجية التي يوفرها العميل.
- عند اكتمال النقل، سيقوم في Dell بتأكيد و/أو الإبلاغ عن تكامل عملية النقل.

#### نقل الإعدادات

- نقل التخصيص والإعدادات الشائعة للمستخدم النهائي من النظام القديم الخاص بالعميل.
- نقل الإعدادات المرتبطة بملفات تعريف المستخدم إلى المنتج (المنتجات) المدعوم الجديد.
- نقل إعدادات التطبيقات الشائعة.

#### تثبيت البرامج

- تثبيت تطبيق (تطبيقات) على المنتج المدعوم من خلال تنزيله عبر الموقع المقدم من قبل العميل أو دليل البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص DVD.
- المساعدة في تنشيط المنتج وتطبيق التحديثات في حالة طلب العميل.
- التكوين الأساسي لاستخدام البرامج (تطبيق سطح مكتب بعيد على سبيل المثال) من أجل ضمان الأداء الوظيفي السليم.
- إذا طلب العميل ذلك، إلغاء تثبيت تطبيق (تطبيقات) البرنامج كما هو مطلوب بواسطة العميل.
- إذا طلب العميل ذلك، ترقية إصدار (إصدارات) تطبيق البرامج.

#### المساعدة في إلغاء تثبيت النظام القديم

- المساعدة في فصل مكونات الأجهزة وكابلات الشبكة وسلك الطاقة للنظام القديم الخاص بالعميل.

#### مسؤوليات العميل

- قبل بدء هذه الخدمة، القيام بتوفير جميع المعلومات المهمة ذات الصلة اللازمة لشركة Dell لتقديم هذه الخدمة في الوقت المناسب.
- إعداد كل مناطق العمل ومكاتب المستخدم النهائي قبل بدء الخدمات بما في ذلك الوصول إلى النظام والأجهزة الطرفية الخارجية ومصادر الطاقة والاتصال بالشبكة.
- قبل بدء الخدمة، القيام بإنشاء حساب مجال وكائنات لجهاز الكمبيوتر (إذا لزم الأمر قبل ربط نظام العميل بالمجال) داخل Active Directory لتمكين الانضمام للمجال قبل تاريخ النشر المجدول.
- بدء الاتصال بشركة Dell من أجل أداء الخدمات عن بُعد. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ضمان الاتصال بالشبكة والاستفادة من الواجهات البعيدة المزودة من شركة Dell مثل الردشة والهاتف.
- توفير بيانات اعتماد حساب المجال مع الحقوق اللازمة لانضمام جهاز الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية في Active Directory.
- توفير جميع برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة.
- تزويد شركة Dell بالبرنامج (على سبيل المثال، البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص DVD) المطلوب لتنفيذ عملية تثبيت التطبيق.
- اختبار تطبيق البرنامج والتحقق من أنه يعمل وفقًا لاحتياجات العميل على النظام (الأنظمة) الأساسي للأجهزة المعتمدة التي سيتم شراؤها. لن تكون شركة Dell مسؤولة عن الأخطاء أو مشكلات عدم التوافق التي تنشأ أثناء عملية تثبيت البرامج والتي تنجم عن فشل العميل في اختبار توافق البرامج والتحقق منه.
- توفير جميع تراخيص البرامج المطلوبة وتزويد الفني بكمية كافية من وسائط التثبيت وتعليمات التثبيت.



- منح الفني إمكانية الوصول إلى شبكة العميل لتنفيذ الخدمات، كما هو مطلوب لتثبيت التطبيق.
- يجب أن يكون لدى العميل هاتف وإمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت.
- تقي شبكة العميل بالحد الأدنى القياسي لشبكات إيثرنت الفرعية المحولة بسرعة 100 ميجابت في الثانية، وتوفر معدل نقل يتراوح من 5 إلى 10 ميجابت في الثانية في المنتج المدعوم.
- الحفاظ على بنية تحتية مستقرة للشبكة عبر جميع مواقع العملاء.
- التأكد من اتصال المنتج المدعوم بشبكة محلية وأن لديه إمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت.
- توفير وحدة تخزين شبكة سحابية أو محرك أقراص خارجي أو وسائط خارجية، إذا لزم الأمر لإكمال الخدمة وفقًا لمواصفات العميل.

## مسؤوليات شركة Dell

- مراجعة نطاق الخدمات المشتراة مع جهة اتصال العميل.
- ستجمع شركة Dell بيانات الحالة الحالية ذات الصلة بالنظام القديم للتخطيط للوفاء بالخدمة. يمكن إجراء ذلك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو باستخدام أدوات النشر الخاصة بشركة Dell.
- ستعمل شركة Dell على جمع معلومات الموقع وجهات الاتصال والجدولة لكل موقع من مواقع النشر الخاصة بالعميل لضمان تقديم جميع التفاصيل المهمة الخاصة بالموقع إلى شركة Dell قبل بدء تنفيذ الخدمات.

## الخدمات المستتناة

- إعداد شبكة جديدة.
- ضم وحدات منظمة معينة ضمن Active Directory، سيتم ضم أجهزة الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية.
- تقديم برامج نصية مخصصة أو تشغيلها للانضمام إلى المجال.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها المتعلقة بعملية الانضمام إلى مجال Windows الأصلي.
- إعداد Active Directory أو تكوينه.
- نقل البيانات في حدث منفصل.
- نقل البيانات والإعدادات باستخدام أدوات بخلاف الأداة/الأدوات التي تحددها شركة Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell.
- نقل البيانات الخاصة بحسابات المستخدم إلى مجالات بديلة.
- أي نسخة احتياطية من البيانات أو استعادة البيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- جدولة منفصلة لخدمات النقل والتكوين.
- البرمجة النصية لعمليات تثبيت التطبيقات.
- نقل التطبيقات أو البرامج. يتم تثبيت/إعادة تثبيت تطبيقات البرامج ولا يتم نقلها.
- تثبيت برامج نظام التشغيل.
- تخصيص و/أو إضفاء الطابع الشخصي على البرامج (بما يتجاوز ما هو مطلوب لضمان تثبيت البرنامج بشكل صحيح).
- نقل البيانات من أنظمة التشغيل غير القائمة على Windows أو نقلها إليها.
- تكوين برامج الأمان مثل برامج مكافحة الفيروسات/ برامج حماية ضد التجسس/البرامج الضارة.
- تثبيت برامج المؤسسات أو تكوينها.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## الأحكام والشروط الإضافية

- سيتم إجراء محاولات معقولة لنقل بيانات العميل؛ ومع ذلك، إذا رأيت شركة Dell أن عملية النقل غير مجدية بعد 3 محاولات، فقد لا يتم تنفيذ الخدمة.
- قد يتم فرض رسوم إضافية على التأخيرات التي تحدث بسبب العميل والتي تمنع Dell من أداء الخدمة.
- إذا تقرر وجود عناصر في بيئة أو أجهزة العميل تحد من سرعة النقل وتؤدي إلى إطالة الفترة التي سيستغرقها الفني، فستعمل شركة Dell مع العميل للتخفيف من حدة هذه المشكلات. بناءً على ما تحدده شركة Dell، قد يتحمل العميل رسومًا إضافية من خلال عملية الرقابة على التغيير.

## Deployment Support

### نظرة عامة حول الخدمة

تقدم Dell المساعدة عن بُعد فيما يتعلق بالمشكلات والأسئلة المتعلقة بتثبيت وتوصيل المنتج المدعوم الجديد، ونقل ملفات المستخدم النهائي وإعدادات النظام، وتثبيت البرامج المقدمة من العميل.

سيتمكن العميل من التواصل مع فريق دعم Dell والحصول على المساعدة بشأن أي من خدمات ProDeploy Essentials for Client Suite Services المشتراة بموجب وصف الخدمة هذا:



## مسؤوليات العميل

- يجب على العميل شراء خدمة ProDeploy Essentials Service واحدة لكل منتج مدعوم.
- تقديم كل المساعدات المعقولة التي تطلبها شركة Dell لتحديد أي مشكلات وأسئلة وحلها

## مسؤوليات شركة Dell

- سيتمكن العميل من التواصل مع فريق دعم Dell (عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الدردشة) والحصول على المساعدة بشأن الأسئلة أو المشكلات المتعلقة بالخدمات التي اشتراها العميل والمقدمة كجزء من وصف الخدمة هذا لمدة 30 يومًا تقويميًا من النشر الأولي للمنتج المدعوم
- ستعمل Dell مع العميل أو المزود لتقديم تشخيص عن بُعد لمشكلة العميل.
- بالنسبة لأية مشكلات أو أسئلة ناجمة عن تنفيذ شركة Dell للنشر، ستعمل Dell مع العميل و/أو المزود لتطوير خطة إصلاح والمساعدة في تنفيذها، حسب الإقضاء.

## الخدمات المستثناة

- تقديم المساعدة عن بُعد لأي شيء بخلاف خدمات ProDeploy Essentials Services التي اشتراها العميل.
- إعداد شبكة جديدة.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها المتعلقة بعملية الانضمام إلى مجال Windows الأصلي.
- إعداد Active Directory أو تكوينه.
- نقل البيانات والإعدادات باستخدام أدوات بخلاف الأداة/الأدوات التي تحددها شركة Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell.
- أي نسخة احتياطية من البيانات أو استعادة البيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- نقل التطبيقات أو البرامج. يتم تثبيت/إعادة تثبيت تطبيقات البرامج ولا يتم نقلها.
- تثبيت برامج نظام التشغيل.
- تخصيص و/أو إضفاء الطابع الشخصي على البرامج (بما يتجاوز ما هو مطلوب لضمان تثبيت البرنامج بشكل صحيح).
- تكوين برامج الأمان مثل برامج مكافحة الفيروسات/ برامج حماية ضد التجسس/البرامج الضارة.
- تثبيت برامج المؤسسات أو تكوينها.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## الأحكام والشروط الإضافية

- يحق للعميل الحصول على هذا الدعم بالإضافة إلى أي دعم آخر بموجب الاتفاقية. لمزيد من المعلومات بشأن الدعم الآخر الذي قد يكون متوفرًا، يرجى الرجوع إلى نموذج الطلب و/أو الاتفاقية.

## المرفق ب

## Asset Resale or Recycling Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Add-on Service هذه وسيلة مناسبة وملائمة بيئيًا للتخلص من المعدات غير المرغوب فيها أو التي تم فسخ عقدها. تتم إدارة جميع الأجهزة وفقًا لسياسة التخلص من الأجهزة الإلكترونية من Dell وبيان [محو الوسائط لأجهزة وحدة تخزين البيانات من Dell](#).

### مميزات الخدمة

ينطبق مرفق الخدمة هذا على خيارات خدمات Asset Recovery Services (استرداد الأصول) التالية لكل من الأجهزة العملية والخوادم التي تحمل علامة Dell التجارية وغيرها:

- خدمة **Asset Resale and Recycling Service** (خدمات إعادة بيع الأصول وإعادة تدويرها) لتقنية المعلومات مع خدمة محو البيانات خارج موقع العمل (تنتهي صلاحيتها بعد 4 سنوات من تاريخ الشراء) - لا يلزم توفير الحد الأدنى من الوحدات: موصى بها للعملاء الذين يملكون أجهزتهم ويرغبون في التخلص بطريقة مسؤولة من خلال إعادة البيع أو إعادة التدوير. يتعين أن يزيل العميل البيانات الحساسة والشخصية قبل الشحن. تتضمن الخدمة الشحن والمعالجة وإعداد تقارير تفصيلية عن عملية التخلص وتأكيد عملية التخلص والدفع في حالة وجود قيمة متبقية يتم استردادها على الأجهزة التي تم إرجاعها.



- تتضمن أيضًا جهة اتصال لإدارة العملاء بسهولة ("Recovery Manager") والوصول إلى بوابة TechDirect Portal.

باستثناء ما يقتضيه القانون المعمول به خلاف ذلك، يجوز لك استخدام هذه "الخدمة" خلال الفترة البالغة 4 أعوام (كما هو موضح أعلاه) التي تلي تاريخ الشراء الأصلي ("تاريخ انتهاء الصلاحية"). ويعرف تاريخ الشراء الأصلي بأنه تاريخ فاتورة الخدمة أو تأكيد الطلب من شركة Dell، أيهما يأتي أولاً. يعتبر تقديم شركة Dell للخدمة قد اكتمل بعد تاريخ انتهاء الصلاحية حتى إذا لم تستخدم هذه الخدمة.

#### الوصول إلى بوابة TechDirect

يمكن للعملاء الذين يشتركون بخدمات Asset Recovery Services (استرداد الأصول) الوصول إلى بوابة TechDirect. فمن خلال هذه البوابة، يمكن للعملاء عرض وتنفيذ المهام المرتبطة بالخدمة التي تم شراؤها، والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

- تلقي قيم تقديرية.
- عرض أرصدة خدمة Asset Resale and Recycling service (خدمات إعادة بيع الأصول وإعادة تدويرها).
- خدمات Schedule & track services.
- عرض التقارير وتنزيلها.
- طلب الدفع مقابل القيمة المتبقية المستردة على الأجهزة التي تتم إعادة بيعها بموجب خدمة Asset Resale and Recycle Service.

يمكن الوصول إلى جميع تفاصيل خدمات Asset Recovery Services (استرداد الأصول) للعميل المقابلة للخدمة (الخدمات) المشتراة والمستخدمة من قبل العميل من خلال بوابة TechDirect.

يخضع استخدام العميل لبوابة TechDirect لشروط الاستخدام لبوابة Self-Service Portal ("شروط الاستخدام") التي تتوافق مع خيار خدمات Asset Recovery Services (استرداد الأصول) الذي اشتراه العميل.

تتضمن شروط الاستخدام التي وافق عليها العميل، على سبيل المثال لا الحصر: (1) التزام العميل بمراجعة المواصفات الخاصة بالخدمة المدعومة، والإقرار بها، واعتمادها؛ و(2) إخلاء المسؤولية من قبل شركة Dell و/أو تحمل العميل للمسؤولية عن أي جوانب لاستخدام بوابة Self-Service Portal الخاصة بالعميل والتي يقبلها العميل بموجب شروط الاستخدام المقدمة للعميل عبر بوابة TechDirect.

#### العناصر المستلمة

فيما يلي قائمة بالميزات المقدمة كجزء من الخدمة:

- **الوصول إلى بوابة TechDirect**، منح العميل القدرة على:
  - الحصول على القيمة المقدرة: الاطلاع على قيمة تقديرية للمعدات التي تم التوقف عن استخدامها.
  - عرض لوحة المعلومات: عرض كامل لجميع أرصدة خدمة Asset Resale and Recycling service (خدمات إعادة بيع الأصول وإعادة تدويرها) والأنشطة الحديثة والإجراءات المتعلقة.
  - جدولة الخدمة: جدولة الخدمات لموقعه والتاريخ المطلوب والوقت خلال ساعات العمل.
  - خدمة التتبع: رؤية حالة كل خدمة بما في ذلك الخدمات المجدولة والمعلقة والجارية والمكتملة.
- **الخدمات اللوجستية والتعبئة:**
  - أكثر من 20 قطعة من الأجهزة: توفر Dell الخدمات اللوجستية والتعبئة من خلال موفري الشحن.
  - أقل من 20 قطعة من الأجهزة: توفر Dell الخدمات اللوجستية من خلال موفري خدمات الطرود.
- **المعالجة:** بالنسبة لمعالجة خدمة Resale/Recycle Service، تشمل مراجعة سلسلة الرعاية الكاملة بدءًا من الشحن إلى التسليم في منشأة المعالجة، والاختبار الوظيفي، والدرجات التجميلية، ومحور البيانات بما يتوافق مع معيار NIST SP 800-88r1، وتقييم قيمة إعادة البيع.
- **الإبلاغ:** يمكن للعميل عرض التقارير وتنزيلها بشأن الطلبات ومدى توفر أرصدة خدمة Asset Resale and Recycling service (خدمات إعادة بيع الأصول وإعادة تدويرها) والجداول الزمنية وتقديرات استرداد القيمة. ستتوفر أيضًا تقارير إضافية للخدمات التالية، داخل البوابة الإلكترونية:
  - ستتضمن خدمة Resale and Recycling تقارير التخلص من المعدات وتأكيد عمليات التخلص منها.
- **الدفع:** عندما يكون العميل مؤهلاً للحصول على قيمة مقابل إعادة بيع الأجهزة، سيتمكن العميل من طلب الدفع مقابل تحويلات الأموال الإلكترونية من خلال بوابة TechDirect. يكون مبلغ استرداد القيمة صافي المبلغ بعد خصم الضرائب السارية، ويلتزم كل طرف بدفع كل ضرائب المبيعات والبيضائع والخدمات المستحقة على المبالغ واجبة الدفع بواسطته بموجب هذا المستند.

#### خدمات Base Services المقابلة

- يجوز شراء Asset Resale or Recycling مع أي خدمة أخرى بموجب "وصف الخدمة" هذا.



## الاستثناءات

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

- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.
- لا تتضمن الخدمة تطوير أي ملكية فكرية يتم إنشاؤها بصورة حصرية ومحددة للعميل.

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على الوفاء بالمسؤوليات المحددة التالية ويقر بأن عدم الوفاء بهذه المسؤوليات قد يؤثر سلباً على قدرة شركة Dell على أداء الخدمة:  
قبل إجراء الخدمة، يلتزم العميل بما يلي:

- بالنسبة لخدمة Freight Service (أكثر من 20 قطعة من الأجهزة): الإعلان، في وقت الجدولة، عن أي مشكلات تتعلق بالوصول إلى الموقع أو قيود أمنية أو طلبات عمالة الاتحاد العمالي أو متطلبات شهادة التأمين أو قيود التركيب أو الوقت.
- بالنسبة لخدمة Parcel Service (أقل من 20 قطعة من الأجهزة): تعبئة كل قطعة من الأجهزة وتأمينها في صندوق منفصل باستخدام مواد التعبئة المناسبة لضمان حماية الأجهزة من التلف أثناء الشحن إلى Dell، واستخدام ملصق مطبوع يتم تقديمه عبر بوابة TechDirect.
- إكمال فاتورة تجارية لأي دولة على النحو المطلوب من Dell.
- إزالة جميع البيانات السرية أو المملوكة أو الحساسة أو غيرها من البيانات غير العامة وأي برامج تابعة لجهة خارجية من أي معدات وجميع الأجهزة (على سبيل المثال محركات الأقراص الثابتة التي لم يتم محو البيانات الموجودة عليها بنجاح، وما إلى ذلك) التي لم تحدها شركة Dell في ملخص محو البيانات بوصفها "تم محو بياناتها بنجاح" ("PASS").
- إزالة/التخلص من كل كلمات المرور وكل ميزات أمان الوصول الأخرى وإنهاء أي برامج ممانعة للسرقة أو برامج تتبع للكمبيوتر المحمول والتي تكون مضمنة في هذا الجهاز.
- إنهاء جميع التراخيص المقترنة ببرامج الجهات الخارجية المضمنة في الجهاز أو نقلها.
- إزالة كل وسائط وحدة تخزين البيانات المفكوكة من الجهاز والاحتفاظ بها (مثل مفتاح USB وبطاقة SD وما إلى ذلك).
- إزالة أي خراطيش حبر وأي أحبار من جميع الطابعات.
- التحقق من أن الأجهزة الموحدة تحتوي فقط على المكونات المادية للكمبيوتر وليست هناك منتجات أخرى، مثل الأجهزة وأجهزة المكاتب والمخلفات ذات الخطورة الحيوية والأجهزة ذات الخطورة الحيوية والمواد، والتغليف أو الصناديق.
- التحقق من اكتمال الأجهزة وتجميعها بشكل صحيح واحتوائها على جميع الملحقات أو الأجهزة الطرفية ذات الصلة التي يتم إرجاعها إلى وكالة التأجير وتعظيم القيمة العائدة للمنتجات التي تتم إعادة بيعها.
- فصل كل الأجهزة من مأخذ الطاقة أو فصلها من الحامل أو إخراجها من عبوتها أو من حاويتها، وعزل هذه الأجهزة بوضوح عن تلك الأجهزة غير المخصصة للشحن (الرجاء ملاحظة ما يلي: إذا تمت تعبئة الجهاز أو تغليفه بواسطة العميل قبل الشحن، قد تشترط Dell إعادة جدولة الشحن على نفقة العميل أو يمكن للعميل توقيع مستند التنازل الخاص بتغليف أجهزة العميل للسماح بشحن الجهاز معبأً أو مغلفاً بغطاء بلاستيكي بواسطة العميل).
- دمج الأجهزة في كل موقع (بما في ذلك الأنظمة التي تم مسح البيانات منها بنجاح) في موقع مركزي يمكن لموفر الخدمات اللوجيستية لشركة Dell الوصول إليه بشكل معقول.
- توفير ممثل للموقع من أجل توجيه موفر الخدمات اللوجيستية التابع لشركة Dell إلى الجهاز لضمان إزالة الجهاز الصحيح.
- إلغاء تسجيل الأجهزة والأنظمة الأخرى ذات الصلة من Windows Autopilot، إن أمكن.

**ضمان العميل.** يتعهد العميل ويضمن ما يلي:

- يتمتع العميل بحق ملكية صالح وقابل للتسويق للأجهزة دون أي حقوق حجز، ودعاوى، وديون من أي نوع للأصول المملوكة.
- قيام العميل بإزالة كل البيانات السرية أو المملوكة أو الشخصية أو الحساسة أو البيانات الأخرى غير العامة وأي برامج تابعة لجهة خارجية والتي لم يتم شركة Dell بتحديدتها في ملخص محو البيانات بوصفها "تم محو بياناتها بنجاح" ("PASS").
- يحق للعميل رسمياً بيع هذه الأجهزة ولن تؤدي عملية البيع هذه إلى انتهاك العميل لأي اتفاقية أو حكم ملزم له.
- ما لم يصرح العميل بخلاف ذلك وتقره شركة Dell كتابةً قبل الشحن، ستعمل الأجهزة طبقاً للمواصفات المعلنة من الجهة المصنعة عقب تسليمها إلى شركة Dell.





- يتحمل العميل المسؤولية عن المتطلبات والالتزامات السارية المتعلقة بالصحة والسلامة ويلتزم بها فيما يتعلق بالموقع (المواقع) الذي يمنح العميل لشركة Dell أو موفري خدماتها حق الوصول إليه، بما في ذلك مساحة عمل محو البيانات.

إذا قام العميل بانتهاك أي من الالتزامات المنوطة به أو الضمانات الموضحة في "مرفق الخدمة" هذا، فلن تكون شركة Dell ملزمة بتقديم الخدمات أو مسؤولية عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقره العميل. أو قد يتحمل العميل رسومًا ونفقات إضافية نظير أي وقت أو مواد إضافية أو خسائر أو أضرار تتكبدها شركة Dell أو موفرو الخدمات التابعون لها جراء ذلك.

يوافق العميل على تعويض شركة Dell والدفاع عنها وإبراء ذمتها ودفع كل التكاليف والرسوم الناشئة عن أي مطالبة أو مسؤولية أو التزام قانوني فيما يتعلق بأي بيانات موجودة أو يمكن الوصول إليها على الجهاز (يطلق عليها "البيانات") بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر (i) أي ادعاء بأنه تم الوصول إلى البيانات بشكل غير مشروع أو لم يتم الاحتفاظ بها بطريقة آمنة أو (ii) أي التزام أو مسؤولية قانونية تنشأ عن أي قانون أو لائحة تتعلق بأمان البيانات المخزنة أو المنقولة أو المعلومات الشخصية أو حمايتها.

## الأسعار وشروط السداد

سيتم تحصيل الرسوم من العميل على أساس كل قطعة من الأجهزة.

سيتم تجميع العناصر المتنوعة، ووزنها، وإصدار فواتير لها بسعر قطعة واحدة من الأجهزة لكل 40 رطلًا أو بوزن 18 كجم. تتضمن العناصر المتنوعة ما يلي:

- مكونات الكمبيوتر الخارجية (على سبيل المثال، الكابلات، والأجهزة الطرفية، ومحركات الأقراص الخارجية، ولوحات المفاتيح، ووحدات الماوس، ومحطات الإرساء)
- مكونات الكمبيوتر الداخلية المفككة
- الأجزاء غير المتعلقة بالكمبيوتر (على سبيل المثال، الأجزاء الخاصة بشركات الاتصالات/الهواتف المحمولة، و DVD/DVR)

يوافق العميل بموجب هذا المستند على سداد سعر كل قطعة من الأجهزة طبقًا لتأكيد طلب الشراء الساري من شركة Dell، وكذلك أي رسوم وتكاليف إضافية موضحة في مرفق الخدمة هذا. يقر العميل ويوافق على أنه يحق لشركة Dell خصم مبالغ التعويض المستحقة لها بموجب مرفق الخدمة هذا من أي مبالغ أخرى مستحقة من شركة Dell للعميل بموجب هذا المستند.

## الرسوم الإضافية

سيتم فرض رسوم إضافية على العميل بناء على ما يلي، وسيتم توفير قيمتها في عرض أسعار منفصل يتم إنشاؤه بواسطة شركة Dell:

- سيتم حساب فواتير الخدمات المقدمة من شركة Dell للجهاز بالنسبة للكمية الزائدة عن الكمية المطلوبة بسعر القطعة للخدمة ذات الصلة.
- القطعة (القطع) من الأجهزة التي تزن أكثر من 40 رطلًا أو 18 كجم قد تخضع لرسوم نقل إضافية.
- بالنسبة لخدمة الشحن أو أي خدمة من الخدمات في موقع العمل حيث لا يتم استيفاء الحد الأدنى لمتطلبات الوحدة، سيتم فرض رسوم إضافية. سيتم احتساب رسوم إضافية للخدمة في المواقع الموجودة في المناطق الخارجية والجزر والمواقع البعيدة أو غير المباشرة الأخرى.
- الخدمة في المواقع التي:
  - يكون الوصول إليها أو دخول السيارات إليها محظورًا
  - أو تتطلب عمالة الاتحاد العمالي
  - أو لديها قيود على توفر المواعيد،
  - أو تتطلب موعدًا خارج ساعات العمل العادية
- في حالة عدم امتثال العميل، و/أو الموقع، و/أو الأجهزة للمتطلبات الموضحة في مرفق الخدمة هذا، فقد يلزم تغيير موعد تقديم الخدمات السارية و/أو تطبيق رسوم إضافية.
- قد يؤدي عدم نجاح محاولات تحديد موعد الخدمة من قبل موفر الخدمات اللوجستية لشركة Dell حيث يكون العميل أو الجهاز غير جاهزين في التاريخ المتفق عليه لموعد الخدمة إلى فرض رسوم إضافية.
- التكاليف المتكبدة في حالة تحديد معدات غير صحيحة للشحن.
- التكلفة المتكبدة إذا كان عنوان التسليم المقدم للإرجاع من أجل الإيجار غير صحيح.
- طلبات إزالة محرك الأقراص الثابتة أو تفكيك المعدات أثناء خدمة Onsite Hard Drive Shred Service.

## بنود إضافية مهمة

### حق الملكية ومخاطر الخسائر

ستتحمل شركة Dell أو موفر الخدمات اللوجيستية التابع لشركة Dell مخاطر الخسائر أو الأضرار التي تحدث للجهاز بعد مغادرة موقع التسليم. سيتم اعتبار أنه تم نقل حق الملكية إلى شركة Dell أو موفر الخدمات اللوجيستية التابع لشركة Dell عند قيام شركة Dell أو موفر الخدمات اللوجيستية التابع لشركة Dell باستلام الأجهزة وحيازتها.



## المسؤولية

نظرًا لارتباطها على وجه الخصوص بالخدمات المقدمة بموجب مرفق الخدمة هذا قطعًا، وبالرغم من أي بنود متعارضة في الاتفاقية، تسري الشروط والأحكام التالية:

ستكون مسؤولية شركة DELL وموفري الخدمات التابعين لها عن الخدمات المقدمة طبقًا لمرفق الخدمة هذا، حتى في حالة إعلامها باحتمالية تحمل هذه المسؤولية، خاضعة دومًا للقبول والاستثناءات التالية:

- لن تتحمل شركة DELL أي مسؤولية (سواء بحكم التعاقد، أو الضرر، أو غير ذلك) عن أمان أو سرية البيانات الموجودة على الأجهزة فيما عدا الإفتاء غير المصرح به للبيانات الموجودة على أي محرك أقراص ثابتة للنظام لم تنتج شركة DELL و/أو موفرو الخدمات التابعون لها في محو البيانات الموجودة عليه بشكل صحيح في موقع العميل بموجب العمليات الموضحة في هذا المستند وتم الإقرار بعد ذلك بمحو بيانات محرك الأقراص الثابتة هذا بنجاح في ملخص محو البيانات. وفي هذه الحالة، ستكون شركة DELL مسؤولة أمام العميل عن الأضرار المباشرة الناتجة عن هذا الإفتاء، بما يصل إلى مبلغ لا يتجاوز، إجمالاً، إجمالي الرسوم المدفوعة أو المستحقة من العميل بموجب مرفق الخدمة هذا في غضون عام ميلادي.
- لن تتجاوز المسؤولية القصوى والوحيدة لشركة DELL (سواء بحكم التعاقد، أو الضرر، أو غير ذلك) الناتجة عن أو فيما يتعلق بأي دعاوى تخص فقدان أي عنصر مادي من الأجهزة، بأي حال من الأحوال القيمة المنصوص عليها في القيمة المقدرة للعميل، أو المحددة على نحو معقول من جانب DELL باستخدام طرق تقييم معييير المجال.

## الأحكام والشروط الإضافية

1. مدة الخدمة. يبدأ مرفق الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج طلب الشراء ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج طلب الشراء. على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأنظمة، والتراخيص، وعمليات التثبيت، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المُدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والتمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في نموذج طلب الشراء الخاص بالعميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell 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 مهمة

- A. تغيير الموعد المقرر.** 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.
- B. الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات.** ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابيًا، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتراة مع هذه الأجهزة.
- C. الحدود المقبولة تجاريًا على نطاق الخدمة.** يحق لشركة Dell رفض تقديم الخدمة إذا رأت بشكل معقول من الناحية التجارية أن تقديم الخدمة يشكل خطورة غير معقولة على شركة Dell أو موفري خدماتها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. شركة Dell ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء المستحق 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 التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المُدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشراؤها من شركة Dell وستختلف وفقًا لموقع العميل. قد تتطلب الخدمات الاختيارية إبرام اتفاقية منفصلة مع شركة Dell. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لمرفق الخدمة هذا.
- E. التعيين والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell التعاقد من الباطن على هذه الخدمة و/أو تعيين وصف الخدمة هذا لموفري خدمات مؤهلين تابعين لجهات خارجية من أجل توفير الخدمة بالنيابة عن شركة Dell.
- F. الإلغاء.** يجوز لشركة Dell إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:

- عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة
- أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع
- أو عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.



إذا قامت Dell بإلغاء هذه "الخدمة"، فإنها سترسل إخطارًا كتابيًا إلى "العميل" على العنوان المشار إليه في فاتورته لإعلامه بإلغاء الخدمة. وسيشمل الإخطار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإخطار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell أو مستحقة لها.

**G. القيود الجغرافية وتغيير المواقع.** سيتم تقديم هذه "الخدمة" في الموقع (المواقع) المحدد في فاتورة "العميل". ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع المواقع. تتوفر خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات التوفر والاستجابة في الموقع، حسب المنطقة الجغرافية وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع "العميل"، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات لديك لمعرفة هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell بتوريد الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم تغيير موقعها لعدة عوامل، تتضمن على سبيل المثال لا الحصر توفر الخدمة المحلية والرسوم الإضافية والفحص وإعادة إصدار الشهادات الخاصة بالمنتجات المدعومة التي تم تغيير موقعها وفقًا لأسعار شركة Dell في ذلك الوقت وأسعار الاستشارة الخاصة بالمواد المقدمة من شركة Dell. خدمة Online First Article service غير متوفرة في جميع المناطق الجغرافية. تتوفر خدمة Asset Tagging وخدمة Asset Reporting أيضًا في بعض الأجهزة الطرفية المختارة (على سبيل المثال، الشاشات، والطابعات، والحوامل) داخل الأمريكتين، وأوروبا، والشرق الأوسط، وإفريقيا.

## المرفق ج

# Onsite PC Installation Service

## نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Onsite Base Service إمكانية الإعداد والاتصال في الموقع لمنتج مدعوم جديد أو نظام قديم (خدمة "Onsite PC Installation").

### مميزات الخدمة

#### تثبيت المنتج المدعوم

- فك تغليف منتج جديد مدعوم من صناديق الشحن وفحص المكونات للتأكد من عدم وجود أي تلف.
- تنظيم وتوصيل الأجهزة الطرفية الجانبية لمكاتب المنتج المدعوم (على سبيل المثال، الشاشات ولوحات المفاتيح ومستلزمات الطاقة ووحدات الماوس وما إلى ذلك).
- توصيل المنتج المدعوم بمصادر الطاقة والشبكات الخاصة بالعميل.
- نقل كل الصناديق ومواد التغليف والمخلفات إلى منطقة التصرف داخل المبنى حيث يتم تقديم خدمات Deployment Services، ثم تنظيف منطقة التركيب بشكل صحيح حتى يتم إرجاعها ماديًا إلى حالتها الأصلية.

#### إمكانية اتصال المنتج المدعوم

- بدء تشغيل المنتج المدعوم الجديد والتأكد من توصيلات الشبكة للأجهزة الخاصة بالعميل المتصلة بالشبكة.
- تسجيل الدخول إلى المنتج المدعوم الجديد باستخدام مُعرّف المستخدم (ID) وكلمة المرور المقدمة من العميل.
- إذا احتاج العميل إلى أي من العناصر/الإجراءات أدناه، يجب على العميل إخطار Dell باحتياجات المتطلبات هذه (عبر SPOC المعين):
  - إعادة توصيل الأجهزة الطرفية الموجودة بجانب المكتب الخارجي أو تركيبها بالمنتج المدعوم والتكوين للاستخدام. عند الاقتضاء، ستقوم Dell بتحميل برامج التشغيل التي يوفرها العميل وستجري اختبارًا بسيطًا متفقدًا عليه للوظائف (على سبيل المثال، طباعة صفحة اختبارية).
  - اكتمال الانضمام إلى المجال الأساسي من خلال واجهة Windows الأصلية.
  - انضمام المنتج المدعوم إلى مجموعة العمل. يمكن ضم المنتج المدعوم إلى الحاوية الافتراضية داخل Active Directory.
  - إكمال تسجيل المؤسسات.
  - تكوين عنوان IP.
  - إعداد البريد الإلكتروني أو الحساب عبر الإنترنت.
  - تكوين اتصال سطح المكتب عن بُعد.
  - تعيين طابعات الشبكة للمنتج المدعوم الجديد.
  - استعادة مشاركة الملفات عبر الشبكة.
  - توجيه موجز وأساسي للوظائف الأساسية للمنتج المدعوم الجديد.

#### نقل البيانات

- سيقوم الفني الموجود في الموقع بالاتصال بفني عن بُعد لإكمال هذه الخدمة.
- نقل بيانات وملفات المستخدم النهائي.
- تجميع بيانات وملفات المستخدم النهائي من النظام القديم أو محرك أقراص خارجي أو وسائط خارجية يوفرها العميل.



- نقل البيانات المرتبطة بملفات تعريف المستخدم إلى المنتج (المنتجات) المدعوم الجديد أو وحدة تخزين الشبكة السحابية أو محرك الأقراص الخارجي أو الوسائط الخارجية التي يوفرها العميل.
- عند اكتمال النقل، سيقوم الفني عن بُعد بتأكيد و/أو الإبلاغ عن تكامل عملية النقل.

#### نقل الإعدادات

- سيقوم الفني الموجود في الموقع بالاتصال بفني عن بُعد لإكمال هذه الخدمة.
- نقل التخصيص والإعدادات الشائعة للمستخدم النهائي من النظام القديم الخاص بالعميل.
- نقل الإعدادات المرتبطة بملفات تعريف المستخدم إلى المنتج (المنتجات) المدعوم الجديد.
- نقل إعدادات التطبيقات الشائعة.

#### تثبيت البرامج

- سيقوم الفني الموجود في الموقع بالاتصال بفني عن بُعد لإكمال هذه "الخدمة".
- تثبيت تطبيق (تطبيقات) على المنتج المدعوم من خلال تنزيله عبر الموقع المقدم من قبل العميل أو دليل البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص DVD.
- تتم المساعدة في تنشيط المنتج وتطبيق التحديثات بناءً على طلب العميل.
- التكوين الأساسي لاستخدام البرامج (تطبيق سطح مكتب بعيد على سبيل المثال) من أجل ضمان الأداء الوظيفي السليم.
- يتم إلغاء تثبيت تطبيق (تطبيقات) البرنامج بناءً على طلب العميل.
- تتم ترقية إصدار (إصدارات) تطبيق البرامج بناءً على طلب العميل.

#### إلغاء تثبيت النظام القديم (إذا طلب ذلك وعندما يكون الفني لا يزال في الموقع)

- فصل مكونات الأجهزة وكابل الشبكة وسلك الطاقة للنظام القديم الخاص بالعميل.
- وضع مكونات النظام القديم في صناديق باستخدام مواد التغليف الخاصة بالمنتج المدعوم الجديد أو المواد الأخرى المزودة من قبل العميل.
- نقل النظام القديم إلى منطقة تخزين في موقع عمل أو موقع مستخدم نهائي جديد في مبنى النشر على النحو الذي يحدده العميل.

#### الخدمات الإضافية المقابلة

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on
- Onsite Additional Technician Time Add-on
- Onsite Operating System or Image Add-on
- Onsite Internal Component Add-on

#### مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- يجب أن يشتري العميل خدمة Onsite PC Installation Service واحدة لكل منتج مدعوم.
- بالنسبة لكل موقع من مواقع النشر الخاصة بالعميل، قم بتقديم جميع المعلومات المهمة الخاصة بكل موقع إلى شركة Dell قبل بدء Dell في تقديم الخدمات في موقع العمل.
- إعداد كل مناطق العمل ومكاتب المستخدم النهائي قبل بدء الخدمات بما في ذلك الوصول إلى النظام والأجهزة الطرفية الخارجية ومصادر الطاقة والاتصال بالشبكة.
- قبل وصول الفني إلى الموقع، قم بإنشاء حساب مجال وكائنات لجهاز الكمبيوتر (إذا لزم الأمر قبل ضم نظام العميل إلى المجال) داخل Active Directory لتمكين الانضمام للمجال قبل تاريخ النشر المقرر.
- توفير بيانات اعتماد حساب المجال لاستخدامها من قبل فني Dell مع الحقوق اللازمة لضم جهاز كمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية في Active Directory.
- توفير جميع برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة.
- شراء خدمات إضافية، إذا طلب العميل ذلك. يرجى الاطلاع على الخدمات المقابلة.
- وضع وتقديم تفاصيل جدول المواعيد لجميع الموارد الضرورية المطلوبة للخدمة، بما في ذلك جدول مواعيد أعمال التثبيت لدى المستخدمين النهائيين.
- تخصيص منسق موقع لكل موقع عميل.
- تقديم المتطلبات (مثل العناوين وأوقات التثبيت المتوفرة لأغراض الجدولة) والبيانات الفنية اللازمة لأداء الخدمة من خلال استعراض الموقع.
- ضمان توفر جميع مصادر العميل الضرورية طيلة مدة التثبيت في الموقع، بما فيها جهات الاتصال الفنية.
- توفير الوصول إلى منشآت العميل وأنظمتها على النحو المطلوب لتقديم الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، منشآت الانتظار الأمانة والمناسبة وأي مفاتيح أو شارات ضرورية.
- توفير بيئة عمل آمنة وتجهيزات مكتب معقولة.
- علاوة على ذلك، بالنسبة لأعمال التثبيت في الموقع التي تتم في مكتب سكني، يجب أن يكون لدى العميل شخص بالغ موجود في جميع الأوقات أثناء أداء الخدمة.



- تقديم مواقعة موقع الخدمات عند إكمال الموقع.
- تزويد Dell بحقوق الإدارة المحلية اللازمة لتنفيذ الخدمة.
- يجب أن يكون النظام القديم متاحًا ويعمل بالكامل لأي خدمات يتم تنفيذها على النظام القديم.
- تفي شبكة العميل بالحد الأدنى القياسي لشبكات إيثرنت الفرعية المحولة بسرعة 100 ميجابايت في الثانية، وتوفر معدل نقل يتراوح من 5 إلى 10 ميجابايت في الثانية في نظام العميل.
- الحفاظ على بنية تحتية مستقرة للشبكة عبر جميع مواقع العملاء.
- تجب جدولة جميع الأنظمة في طلب واحد معًا كجزء من حدث فردي. بوجه عام، ستمت جدولة الطلبات التي تصل إلى 10 أو أقل في الوقت/اليوم نفسه.
- يجب أن يسهل الوصول إلى موقع الخدمة بواسطة مركبة وبدون استخدام أدوات أو معدات خاصة.
- إلغاء تثبيت النظام القديم يتطلب التثبيت المتزامن لمنتج مدعوم جديد.
- يجب على العميل تحديد موقع المنتج المدعوم داخل المبنى الذي سيتم تثبيته فيه قبل بدء تنفيذ الخدمة.
- سيتم تنسيق جميع الخدمات في موقع العمل الخاصة بالجهاز حتى يتم تنفيذها في الوقت نفسه.
- تزويد شركة Dell بالبرنامج (على سبيل المثال، البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص (DVD) المطلوب لتنفيذ عملية تثبيت التطبيق.
- اختبار تطبيق البرنامج والتحقق من أنه يعمل وفقًا لاحتياجات العميل على النظام (الأنظمة) الأساسي للأجهزة المعتمدة التي سيتم شراؤها. لن تكون شركة Dell مسؤولة عن الأخطاء أو مشكلات عدم التوافق التي تنشأ أثناء عملية تثبيت البرامج والتي تنجم عن فشل العميل في اختبار توافق البرامج والتحقق منه.
- توفير جميع تراخيص البرامج المطلوبة وتزويد الفني بكمية كافية من وسائط التثبيت وتعليمات التثبيت.
- منح الفني إمكانية الوصول إلى شبكة العميل لتنفيذ الخدمات، كما هو مطلوب لتثبيت التطبيق.
- التأكد من اتصال المنتج المدعوم بشبكة محلية وأن لديه إمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت.
- توفير وحدة تخزين شبكة سحابية أو محرك أقراص خارجي أو وسائط خارجية، إذا لزم الأمر لإكمال الخدمة وفقًا لمواصفات العميل.
- إخطار شركة Dell لمعرفة ما إذا كانت خدمات إلغاء التثبيت مطلوبة عند انتهاء عملية نقل البيانات.

## مسؤوليات شركة Dell

- جمع معلومات الموقع والجدولة من العميل.
- ستعمل Dell مع العميل لمراجعة نطاق الخدمات التي تم شراؤها.
- يجوز لشركة Dell جمع بيانات الحالة الحالية ذات الصلة بالنظام القديم من أجل التخطيط للوفاء بالخدمة. يمكن إجراء ذلك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو باستخدام أدوات النشر الخاصة بشركة Dell.
- ستعمل شركة Dell على جمع معلومات الموقع وجهات الاتصال والجدولة لكل موقع من مواقع النشر الخاصة بالعميل لضمان تقديم جميع التفاصيل المهمة الخاصة بالموقع إلى شركة Dell قبل بدء تنفيذ الخدمات.

## الخدمات المستثناة

- إعداد شبكة جديدة.
- نقل النظام بين المواقع أو أي نوع آخر من الخدمات اللوجستية.
- إزالة النظام القديم و/أو إعادة تدويره خارج الموقع بواسطة فني في الموقع.
- ضم وحدات منظمة معينة ضمن Active Directory؛ سيتم ضم أجهزة الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية.
- تقديم برامج نصية مخصصة أو تشغيلها للانضمام إلى المجال.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها المتعلقة بعملية الانضمام إلى مجال Windows الأصلي.
- إعداد Active Directory أو تكوينه.
- تثبيت نقاط البيع/صناديق الدفع.
- زيارات فنية متعددة لكل خدمة Onsite PC Installation Add-on تم شراؤها.
- تركيب الأجهزة على الأسطح أو الأجهزة الطرفية التي تتطلب أدوات أو فنيين متعددين في وقت واحد.
- نقل البيانات في حدث منفصل عن حدث خدمة Onsite PC Installation Service المقابلة.
- نقل البيانات والإعدادات باستخدام أدوات بخلاف الأداة/الأدوات التي تحددها شركة Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell.
- نقل البيانات الخاصة بحسابات المستخدم إلى مجالات بديلة.
- أي نسخة احتياطية من البيانات أو استعادة البيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- جدولة خدمات النقل والتركيب بشكل منفصل.
- البرمجة النصية لعمليات تثبيت التطبيقات.
- نقل التطبيقات أو البرامج. يتم تثبيت/إعادة تثبيت تطبيقات البرامج ولا يتم نقلها.
- تثبيت برامج نظام التشغيل.
- تخصيص و/أو إضفاء الطابع الشخصي على البرامج (بما يتجاوز ما هو مطلوب لضمان تثبيت البرنامج بشكل صحيح).
- نقل البيانات من أنظمة التشغيل غير القائمة على Windows أو نقلها إليها.
- تكوين برامج الأمان مثل برامج مكافحة الفيروسات/برامج حماية ضد التجسس/البرامج الضارة.



- تثبيت برامج المؤسسات أو تكوينها.
- يظل الفني الموجود في الموقع موجودًا فيه أثناء تثبيت التطبيقات أو اكتمال نقل البيانات.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا

## الأحكام والشروط الإضافية

- سيتم إجراء محاولات معقولة لنقل بيانات العميل؛ ومع ذلك، إذا رأت شركة Dell أن عملية النقل غير مجدية بعد 3 محاولات، فقد لا يتم تنفيذ الخدمة.
- قد تؤدي قترات التأخير، التي تحدث بسبب العميل، والتي تمنع في Dell من تنفيذ خدمة التثبيت في الموقع قبل وجوده أو أثناء وجوده في الموقع إلى فرض رسوم إضافية. قد تسري رسوم إضافية نظير أي طلبات يتم تقديمها بصورة مباشرة إلى الفنيين في الموقع لتنفيذ أنشطة إضافية.
- إذا تقرر وجود عناصر في بيئة أو أجهزة العميل تحد من سرعة النقل وتؤدي إلى إطالة الفترة التي سيستغرقها الفني، فستعمل شركة Dell مع العميل للتخفيف من حدة هذه المشكلات. بناءً على ما تحدده شركة Dell، قد يتحمل العميل رسومًا إضافية من خلال عملية الرقابة على التغيير.
- لأسباب تتعلق بالأمان، لن تقدم شركة Dell وسائط USB/خارجية في بيئة العميل. عند الحاجة إلى الوصول إلى مثبت أدوات ترحيل البيانات بواسطة Dell، يجب أن يقدم العميل وسائط USB/خارجية. سيتم فرض رسوم إضافية، إذا تقرر أن يكون ذلك مضمونًا، من خلال عملية الرقابة على التغيير.

## المرفق د

# Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

## نظرة عامة حول الخدمة

يوفر خيار Service Onsite Base هذا زيارة الفني لموقع العمل الخاص بموقع العميل فقط ("Onsite Trip Charge for Installation" أو "Onsite Trip Charge for Configuration") كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا المرفق. لاحظ أن الغرض من Trip Charge هو تمكين تقديم الخدمات الإضافية حيث لا يتم تنفيذ خدمة Onsite PC Installation Service. يجب شراء خدمات Onsite Add-ons باستخدام خيار Onsite Base هذا لئتم تنفيذ الخدمات بمجرد تواجده الفني في موقع العمل الخاص بموقع العميل.

## مميزات الخدمة

تتضمن هذه الخدمة زيارة أحد فنيي شركة Dell (زيارة واحدة يوميًا كحد أقصى)، لكل يوم يُطلب فيه من هذا الفني زيارة موقع العميل لأداء الخدمة (الخدمات) المتعلقة بأحد المنتجات المدعومة. نظرًا لأن هذه الخدمة تتضمن فقط وصول الفني إلى موقع العميل في الوقت المحدد، يجب شراء هذه الخدمة إلى جانب واحدة أو أكثر من خدمات Onsite Add-ons المقابلة.

تُعد "Onsite Trip Charge for Installation" خدمة مخصصة لعمليات التثبيت المادية (على سبيل المثال، تثبيت جهاز شبكة أو مكون داخلي، وما إلى غير ذلك) أو أنشطة مادية أخرى مماثلة بينما تُعد "Onsite Trip Charge for Configuration" خدمة مخصصة لإجراء تغييرات على البرامج و/أو أنظمة التشغيل.

## خدمات Onsite Add-on Services المقابلة

يجب شراء Trip Charge مع واحدة أو أكثر من الوظائف الإضافية التالية:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on
- Onsite Internal Component Add-on
- Onsite Additional Technician Time Add-on
- Onsite Operating System or Image Add-on





## مسؤوليات العميل

- سيتم توزيع جدول الخدمة بواسطة العميل على المستخدمين النهائيين قبل تنفيذ خدمة Trip Charge المقررة.
- يجب على العميل إخطار شركة Dell بأي تعارضات لتأمين الجدولة في موعد لا يتجاوز 7 أيام قبل تاريخ تنفيذ خدمة Trip Charge المقرر.
- توفير جميع المعلومات اللازمة لضمان تقديم جميع التفاصيل المهمة الخاصة بالموقع إلى شركة Dell قبل بدء تنفيذ الخدمات في موقع العمل.

## مسؤوليات شركة Dell

- ستعمل شركة Dell مع العميل لمراجعة نطاق الخدمات التي تم شراؤها بما في ذلك الوظائف الإضافية.
- جمع معلومات الموقع والجدولة لكل موقع من مواقع النشر الخاصة بالعميل.

## الخدمات المستثناة

- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## المرفق هـ

# Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

## نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Onsite Add on Service إمكانية الإعداد في الموقع لجهاز منتج غير مدعوم تتم مشاركته عادة، غالبًا عبر شبكة، بين مستخدمين نهائيين متعددين (خدمة "Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service")، كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا المرفق.

## مميزات الخدمة

### تركيب أجهزة توصيل الشبكة

تتضمن خدمة تركيب أجهزة توصيل الشبكة تركيب أجهزة إنشاء الشبكة (على سبيل المثال، جهاز التوجيه اللاسلكي)، أو جهاز شبكة غير مكتبي (على سبيل المثال، طابعة شبكة مكتبية مشتركة مركزية)، أو جهاز عرض (على سبيل المثال، تلفزيون (TV) مزود بإمكانيات الاتصال بالشبكة)، أو جهاز طرفي محلي متصل مباشرة بالمنتج المدعوم (على سبيل المثال، الماسح الضوئي) يصل وزنه إلى 100 رطل (45 كجم). تتضمن خدمة Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service ما يلي:

- إخراج الجهاز من عبوته والإعداد الفعلي له.
- توصيل جميع أسلاك الطاقة في مصادر الطاقة.
- توصيل كابلات الشبكة إذا كان ذلك مطلوبًا لإكمال الخدمة.
- نقل جميع الصناديق ومواد التغليف والمخلفات إلى منطقة التخلص داخل المبنى حيث يتم توفير خدمات Deployment Services.
- تنظيف منطقة التركيب بحيث يتم إرجاعها إلى حالتها الأصلية بشكل كبير.

### جهاز تهيئة شبكة

لتركيب جهاز تهيئة شبكة، تتضمن هذه الخدمة أيضًا الميزات التالية:

- تكوين شبكة المستخدم النهائي الأساسية (لاسلكية أو سلكية).
- تكوين إعدادات الأمان بناءً على طلب العميل.
- تكوين مجموعة عمل شبكات نظير إلى نظير بناءً على طلب العميل.
- إجراء اختبار للتأكد من إمكانية اتصال المنتج المدعوم بالشبكة الجديدة.

### جهاز شبكة غير مكتبي

لتركيب جهاز شبكة كبير غير مكتبي، تتضمن هذه الخدمة أيضًا الميزات التالية:

- الاتصال بشبكة موجودة (على سبيل المثال، مستندة إلى المجال أو نظير إلى نظير).
- ضم الجهاز إلى المجال وإصدار عنوان IP إذا كان ذلك مطلوبًا لإكمال الخدمة.
- التكوين الأساسي لاستخدام جهاز الشبكة من أجل ضمان الأداء الوظيفي السليم.
- إجراء اختبار لضمان عمل وظائف جهاز الشبكة (على سبيل المثال، طباعة صفحة اختبار باستخدام طابعة شبكة مشتركة).



## جهاز عرض

لتركيب جهاز عرض، تتضمن هذه الخدمة أيضًا الميزات التالية:

- توصيل الجهاز بمصادر الإدخال والإخراج.
- تكوين الجهاز لاستخدامه (على سبيل المثال، الإعداد الأولي، وضبط إعدادات الألوان، وما إلى ذلك).
- وضع الجهاز على حامل أو أجهزة تركيب مثبتة مسبقًا مزودة من قبل العميل بناءً على طلبه.
- الاتصال بشبكة موجودة بناءً على طلب العميل.

## جهاز طرفي محلي

لتركيب جهاز طرفي محلي، تتضمن هذه الخدمة أيضًا الميزات التالية:

- التكوين الأساسي لاستخدام الجهاز الطرفي المحلي من أجل ضمان الأداء الوظيفي السليم.
- تمكين المشاركة عبر الشبكة بناءً على طلب العميل.

## خدمات Base Services المقابلة

يجب شراء خدمة Onsite Add-on Service مع واحدة من خدمة (خدمات) Base التالية:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- شراء خدمة Onsite Base Service المقابلة.
- شراء خدمة Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service خاصة لكل جهاز يتم تركيبه.
- توفير الحوامل أو أجهزة التركيب أو الأجهزة المتخصصة الأخرى قبل بدء تنفيذ هذه الخدمة إذا كان ذلك مطلوبًا لإكمالها.
- تأكد من توفر الكابلات والطاقة وشبكة العميل المناسبة وسهولة الوصول إليها قبل بدء تنفيذ هذه الخدمة.

## الخدمات المستثناة

- تركيب شبكة في الموقع أو جهاز مشترك بوزن أكثر من 100 رطل (45 كجم).
- تركيب كابلات/أسلاك جديدة للأجهزة (على سبيل المثال، الطاقة، والإدخال/الإخراج، والشبكة، وما إلى ذلك) والتي تتطلب أدوات أو معدات متخصصة.
- التركيب الذي يتطلب معدات خفيفة أو أدوات متخصصة.
- تركيب شبكة من قبة المؤسسات أو شبكة خادم (على سبيل المثال، إنشاء مجال).
- تثبيت برامج غير مطلوبة لتشغيل الجهاز الطرفي.
- تكوين برامج الأجهزة الطرفية أو تخصيصها.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا

## المرفق و

## Onsite Operating System or Image Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Onsite Add-on Service هذه إمكانية تثبيت نظام تشغيل على المنتج المدعوم أو إجراء تغييرات عليه، أو تحميل صورة على المنتج المدعوم (خدمة "Onsite Operating System or Image Service") كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا المرفق.



## مميزات الخدمة

### تثبيت نظام التشغيل (OS) أو ترقيةه

- تثبيت (أو إعادة تثبيت) نظام التشغيل (OS) لأحد المنتجات المدعومة.
- بدء تشغيل المنتج المدعوم الجديد والتحقق من تثبيت نظام التشغيل (OS) بنجاح.

### تحميل الصور

- تحميل الصور المقدمة من العميل على المنتج المدعوم.
- اختبار (اختبارات) الوظائف الأساسية الذي تم إجراؤه لضمان تثبيت صورة نظام التشغيل (OS) بنجاح.
- يمكن تحميل الصورة باستخدام الوسائط أو الشبكة التي يوفرها العميل، حيثما كان ذلك متاحًا.

### تثبيت البرامج

- تثبيت تطبيق (تطبيقات) على المنتج المدعوم من خلال تنزيله عبر الموقع المقدم من قبل العميل أو دليل البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص DVD.

## خدمات Base Services المقابلة

يجب شراء خدمة Onsite Operating System or Image Service مع واحدة من خدمة (خدمات) Base التالية:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- شراء خدمة Onsite Base Service المقابلة.
- شراء خدمة Onsite Operating System or Image Service خاصة لكل جهاز يتطلب تثبيت نظام تشغيل أو صورة.
- إنشاء تطبيق البرامج وإعدادات نظام التشغيل، واختبارها، والتحقق من أنها تعمل وفقًا لاحتياجات العميل على النظام (الأنظمة) الأساسي للأجهزة المدعومة.
- إكمال المتطلبات والتحقق من دقتها والتحقق منها من خلال مراجعة إرشادات العمل واعتمادها عبر البريد الإلكتروني مع SPOC.
- توفير جميع التراخيص اللازمة والكمية الكافية من وسائط التثبيت وتعليمات التثبيت لفني شركة Dell عند الوصول إلى موقع العميل.
- يجب على شركة Dell الاستفادة من شبكة العميل في تنفيذ الخدمات إن لزم ذلك لتثبيت التطبيقات
- يتوفر معيار Standard Ethernet 100MB T base مع شبكات فرعية محولة، ومعدل نقل يتراوح من 5 إلى 10 ميجابايت في الثانية على جهاز الكمبيوتر المكتبي لتحميل التطبيق.
- التحقق من استيفاء متطلبات توافق المنتج المدعوم مع نظام التشغيل (OS) الذي يتم تثبيته أو الصورة المراد تحميلها.
- توفير جميع البرامج والأجهزة والمعدات ذات الصلة (على سبيل المثال، الحوامل وأجهزة التوجيه والكابلات، وما إلى ذلك)، والوصول إلى خادم الشبكة اللازم لعملية التصوير، عند الحاجة.
- توفير جميع تراخيص البرامج المعمول بها أو برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة
- في حالة وجود بيانات أو برامج على المنتج المدعوم، قم بعمل نسخة احتياطية لأي بيانات أو برامج. لن تتحمل شركة DELL مسؤولية فقدان أو استعادة البيانات أو البرامج المرتبطة بإعدادات تخصيص BIOS.
- في حالة طلب تثبيت التطبيقات، قم بتزويد شركة Dell بالبرنامج (على سبيل المثال، البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو قرص مضغوط (CD)/قرص DVD) المطلوب لتنفيذ تثبيت التطبيق.
- اختبار تطبيق البرنامج والتحقق من أنه يعمل وفقًا لاحتياجات العميل على النظام (الأنظمة) الأساسي للأجهزة المعتمدة التي سيتم شراؤها. لن تكون شركة Dell مسؤولة عن الأخطاء أو مشكلات عدم التوافق التي تنشأ أثناء عملية تثبيت البرامج والتي تنجم عن فشل العميل في اختبار توافق البرامج والتحقق منه.
- يتحمل العميل مسؤولية توفير جميع متطلبات تراخيص البرامج وتزويد الفني بكمية كافية من وسائط التثبيت وتعليمات التثبيت
- منح الفني إمكانية الوصول إلى شبكة العميل لتنفيذ الخدمات، كما هو مطلوب لتثبيت التطبيق.
- تقي شبكة العميل بالحد الأدنى القياسي لشبكات إيثرنت الفرعية المحولة بسرعة 100 ميجابايت في الثانية، وتوفر معدل نقل يتراوح من 5 إلى 10 ميجابايت في الثانية في المنتج المدعوم.
- الحفاظ على بنية تحتية مستقرة للشبكة عبر جميع مواقع العملاء.
- التأكد من اتصال المنتج المدعوم بشبكة محلية وأن لديه إمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت.



## الخدمات المستثناة

- شراء أي برامج أو أجهزة.
- تخصيص و/أو إضفاء الطابع الشخصي على البرامج (بما يتجاوز ما هو مطلوب لضمان تثبيت البرنامج بشكل صحيح).
- إنشاء صورة العميل أو اختبارها.
- توفير الوسائط أو البنية الأساسية اللازمة لتحميل الصور.
- إلغاء تثبيت أو إعادة تثبيت أي منتجات أجهزة أو تطبيقات برامج موجودة (باستثناء نظام التشغيل (OS)).
- النسخ الاحتياطي لبيانات العميل أو استعادة بيانات العميل، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- نقل التطبيقات أو البرمجة النصية لعمليات تثبيت التطبيق في النظام.
- لن تُجري شركة Dell أكثر من 3 محاولات لتثبيت نظام التشغيل أو الصورة.
- لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن الأخطاء أثناء عملية التثبيت وأي أخطاء تحدث أثناء التثبيت.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## المرفق ز

## Onsite Internal Component Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Onsite Add-on Service هذه تحديثات معينة للأجهزة الخاصة بأحد المنتجات المدعومة (خدمة "Onsite Internal Component Service") كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا المرفق.

### مميزات الخدمة

تتضمن هذه الخدمة تركيب المكونات الداخلية القابلة للإزالة بأحد المنتجات المدعومة مثل الذاكرة أو بطاقة الصوت أو بطاقة الفيديو أو لوحة مفاتيح الكمبيوتر المحمول الداخلية أو محرك الأقراص الثابتة الثانوي أو محرك الأقراص الضوئية.

- فتح هيكل المنتج المدعوم.
- إزالة المكون المطلوب من النظام القديم إذا لزم الأمر لإكمال تركيب المكون الداخلي.
- تركيب المكون والتأكد من تثبيته بشكل صحيح وإغلاق المنتج المدعوم.
- إعادة توصيل جميع الكابلات اللازمة وتشغيل المنتج المدعوم.
- التأكد من أن المنتج المدعوم يتعرف على المكون بشكل صحيح.
- تحميل برنامج (برامج) التشغيل إذا لزم الأمر.

### خدمات Base Services المقابلة

يجب شراء خدمة Onsite Internal Component Add-on مع واحدة من خدمة (خدمات) Base التالية:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

### مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- شراء خدمة Onsite Base Service المقابلة.
- شراء خدمة Onsite Internal Component Add-on Service خاصة لكل جهاز يتطلب تحديثات الأجهزة
- توفير مكون الجهاز الذي سيتم تركيبه لفني شركة Dell عند الوصول إلى موقع العميل.
- توفير الأجهزة التي سيتم تركيبها.
- التحقق من التوافق ومتطلبات المنتج المدعوم للأجهزة التي يتم تثبيتها.
- توفير جميع تراخيص البرامج المعمول بها أو برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة.
- إجراء نسخ احتياطي لأي بيانات أو برامج. لن تتحمل شركة DELL مسؤولية فقدان أو استعادة البيانات أو البرامج المرتبطة بخدمة تركيب المكونات الداخلية.



## الخدمات المستثناة

- شراء أي برامج أو أجهزة.
- لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن الأخطاء أثناء عملية التثبيت وأي أخطاء تحدث أثناء التثبيت.
- إزالة أو تركيب أي من مكونات المنتج المدعوم غير القابلة للإزالة (على سبيل المثال، المكونات المتصلة لاسلكيًا باللوحة الأم).
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا

## المرفق ح

# Onsite Additional Technician Time Service

## نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Onsite Add-on Service هذه، المتوفرة مع زيادات قدرها ساعة واحدة، وقتًا إضافيًا للفني كجزء من الخدمات في موقع العمل (خدمة "Onsite Additional Technician Time Service") كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا الملحق.

## مميزات الخدمة

- في لأداء نشاط تكوين العميل الموجه من العميل لفترة زمنية محددة مسبقًا.
- لجدولة الحصول على خدمة Onsite Technician Time، يجب أن يكون الموقع مجاورًا، وأن تكون الخدمة في موقع نشر واحد، وأن تتم في يوم العمل نفسه.

يمكن استخدام "Onsite Additional Technician Time" عند إجراء تغييرات مثل تكوين البرامج أو الإجابة عن الأسئلة أو تخصيص المنتج المدعوم.

## خدمات Base Services المقابلة

يجب شراء خدمة Onsite Additional Technician Time Add-on مع واحدة من خدمة (خدمات) Base التالية:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- شراء خدمة Base Service المقابلة لخدمة Onsite Additional Technician Time.
- مراجعة الخدمات المطلوبة أثناء مراجعة الخدمة مع الممثل المعين من شركة Dell.
- تقديم تعليمات تفصيلية لفني شركة Dell مرة واحدة في موقع العمل الخاص بموقع العميل.
- الحفاظ على الأنشطة ضمن الإطار الزمني المخصص لخدمة Onsite Technician Time.

## الخدمات المستثناة

- الأنشطة غير المتعلقة بالنشر الخاصة بالعميل، أو أي خدمات لن يكون في نشر العميل مؤهلاً لأدائها.
- توفير أي برامج أو أجهزة.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا

## المرفق ط

# Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

## نظرة عامة حول الخدمة

تتيح خدمة Onsite Base Service زيارة الفني ليوم كامل كخدمة Base Service (خدمة "Onsite Additional Technician Time – Full Day Service") عند شرائها كما هو منصوص عليه على وجه الخصوص في هذا الملحق.



## مميزات الخدمة

- في أداء نشاط نشر العميل الموجه من العميل لفترة زمنية محددة مسبقًا (على سبيل المثال، الدعم في الموقع بعد التثبيت).
- لجدولة الحصول على خدمة Onsite Additional Technician Time – Full Day Service، يجب أن يكون الموقع مجاورًا، وأن تكون الخدمة في موقع نشر واحد، وأن تتم في يوم العمل نفسه.
- تتوفر Onsite Technician Time بزيادات قدرها يوم كامل.
- يتألف اليوم الكامل من 8 ساعات عمل، ما لم يكن ذلك مخالفًا بموجب القوانين المحلية.

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- مراجعة الخدمات المطلوبة أثناء مراجعة الخدمة مع الممثل المعين من شركة Dell.
- تقديم تعليمات تفصيلية لفني شركة Dell مرة واحدة في موقع العمل الخاص بموقع العميل.
- الحفاظ على الأنشطة ضمن الإطار الزمني المخصص لخدمة Onsite Technician Time.

## الخدمات المستثناة

- الأنشطة غير المتعلقة بالنشر الخاصة بالعميل، أو أي خدمات لن يكون في نشر العميل مؤهلًا لأدائها.
- توفير أي برامج أو أجهزة.
- أداء الخدمات المحددة في مكان آخر في وصف الخدمة هذا.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في مرفق الخدمة هذا

