

## وصف الخدمة

### خدمة ProDeploy for Client وخدمة ProDeploy Plus for Client

#### مقدمة

يلخص هذا المستند ومرفقاته ("وصف الخدمة") ميزات خدمات (1) ProDeploy for Client، و(2) ProDeploy Plus for Client، و(3) الخدمات الاختيارية الإضافية، (يُشار إلى كل منها باسم "خدمة" ويُشار إليها إجمالاً باسم "الخدمات"). تُعد الخدمات معاً جزءاً من مجموعة ProDeploy Client Suite الخاصة بشركة Dell ("ProDeploy Client Suite").

يسر شركة Dell Technologies ("Dell") توفير هذه الخدمات وفقاً لوصف الخدمة هذا. ستتضمن قائمة أسعارك ("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، الرجاء الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك.

#### نطاق اتفاقية الخدمة الخاصة بك

هذه الخدمة متوفرة على المنتجات المدعومة التي تتضمن أجهزة الكمبيوتر المحمولة Dell Precision™، وOptiPlex™، وXPS™ Dell. محددة، وأنظمة Dell Latitude™ محددة، كما هو مبين 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.

يتم تمييز كل منتج مدعوم برقم 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".

من أجل إكمال خدمات معينة، يجب أن يكون النظام الذي يحتوي على البيانات أو الإعدادات أو محرك الأقراص الثابتة المطلوب لإكمال الخدمة ("النظام القديم") متاحاً ويعمل بكامل طاقته.

تتضمن كل طبقة من طبقات الخدمة في مجموعة ProDeploy Client Suite مرفق مماثل لوصف الخدمة، يوضح ميزات الخدمة المطبقة بشكل تفصيلي. لاحظ أن جميع ميزات خدمة ProDeploy for Client متاحة للعملاء الذين يشترون ProDeploy Plus for Client.



تشمل ميزات الخدمة:

- خدمة **ProDeploy for Client Service (المرفق أ):**
  - Single Point of Contact ("SPOC") خدمة
  - Deployment Expert Service خدمة
  - TechDirect Portal Access خدمة
  - .Configure BIOS Settings Service خدمة
  - .Asset Tagging Service خدمة
  - .Ship Box Label Service خدمة
  - .Standard Asset Report Service خدمة
- **ProDeploy Plus for Client (المرفق ب):**
  - جميع ميزات الخدمة المضمنة في **ProDeploy for Client** خدمة
  - OS and Software Preparation Service خدمة: بناءً على اختيار العميل، يتم تضمين إحدى هذه الخدمات:
    - خدمة Ready Image Service (المرفق ج).
    - خدمة Custom Image Service (المرفق د).
    - خدمة Connected Configuration Service (المرفق هـ).
    - خدمة Connected Provisioning Service (المرفق و).
  - .Data Migration Service خدمة
  - .Deployment Support Service خدمة
  - .Data Erase Service خدمة
  - خدمة Asset Resale and Recycling Service (المرفق ز).
- **Add-on Services:** يمكن شراء هذه الخدمات كخدمات **ProDeploy for Client Add-on Services** لخدمة **ProDeploy for Client**.
  - Ready Image Service (المرفق ج) خدمة
  - Custom Image Service (المرفق د) خدمة
  - Asset Resale and Recycling Service (المرفق ز) خدمة
  - Onsite PC Installation Service (المرفق ح) - يمكن شراء خدمة Onsite PC Installation Service كخدمة إضافية لكل من خدمة ProDeploy for Client، وخدمة ProDeploy Plus for Client.

## 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) المدعومة التي لا تعمل بنظام Windows أو Windows IOT. بالإضافة إلى ذلك، سيكون هناك بعض القيود عندما يقوم العميل بالانتقال من نظام قديم لا يعمل بنظام Windows إلى منتج مدعوم يعمل بنظام 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، وحسبما ينطبق.

## 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 ("جهة الاتصال الخاصة بالعميل") 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 ("جهة جهات) الاتصال الفنية"). قد تطلب Dell جدولة اجتماعات مع جهات الاتصال الفنية.
- توفير تعاون معقول وفي الوقت المناسب لشركة Dell في أداؤها للخدمات
- توفير المتطلبات والبيانات الفنية خلال 3 أيام عمل من تقديم الطلبات اللازمة لإكمال الخدمة (الخدمات).
- 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 الدردشة والهاتف.
- وضمان الاتصال بين العميل وشركة Dell، بما في ذلك أي أسئلة تتعلق بالنطاق، أو طلبات Dell الخاصة بالتوجيه، أو المعلومات، أو الموافقات، أو القرارات التي تعد ضرورية بصفة معقولة لشركة Dell من أجل تنفيذ طلبات الخدمة.
- التأكد من أن جميع موارد العميل الضرورية، بما في ذلك جهة (جهات) الاتصال الفنية، متاحة طوال مدة الخدمة.
- يجب أن يكون النظام القديم متاحًا ويعمل بالكامل لأي خدمات يتم تنفيذها على النظام القديم أو تكون مطلوبة عليه.
- تنسيق جدولة كل المصادر الضرورية اللازمة للخدمة (الخدمات).

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة الإضافية التالية للخدمات المقدمة في موقع العميل:

- تعيين جهة اتصال أساسية لكل موقع عميل حيث سيتم نشر الخدمة (الخدمات) في الموقع لتنسيق جدولة كل المصادر الضرورية اللازمة للخدمة (الخدمات) والحفاظ على الاتصال لمنع تعارض المواعيد
- وضع وتقديم تفاصيل جدول المواعيد لكل 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
- إعداد كل مناطق العمل ومكاتب المستخدم النهائي لخدمة Onsite PC Installation Service 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 الكمبيوتر 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 إدارة محلية ضرورية لأداء الخدمة
- توفير بيئة عمل آمنة وتجهيزات مكتب معقولة
- التأكد من وجود شخص بالغ دائمًا أثناء أداء الخدمة (الخدمات) في مكتب سكني
- توفير المواصفات وتقديم التوقيع على نموذج قبول العميل بناءً على خطة الاتصال المنفق عليها

إشعار المواصفات الفنية وإخلاء المسؤولية. يتحمل العميل مسؤولية تحديد المواصفات الفنية للعميل للخدمة (الخدمات)، وإذا لزم الأمر، التأكد من توثيق تلك المواصفات الفنية بشكل صحيح لدى شركة Dell. ويقر العميل بأن الخدمة (الخدمات) هي من اختيار العميل. يحق لشركة Dell الاعتماد على المواصفات الفنية التي يوفرها العميل. Dell ليست مسؤولة عن الأضرار الناشئة عن توفير الخدمة (الخدمات) التي تم تنفيذها وفقًا للمواصفات 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) المقدمّة للعميل ستلبي جميع متطلبات العميل، حيث تعتمد Dell على منتجات الجهات الخارجية والمساعدة التي يقدمها العميل أو الجهات الخارجية.

يُوصى العميل بشدة بتسجيل الدخول عبر خدمة (OFA) Dell Online First Article (OFA) (يختلف التوفر الإقليمي لخدمة OFA) للفحص والاعتماد بناءً على أي خدمة من خدمات Factory Services يتم شراؤها. يوافق العميل على إجراء عملية مراجعة التكوين التي تستغرق يومي عمل عند



استخدام خدمة **Online First Article**؛ وسيحصل العملاء على سجل دخول آمن للعميل ينتهي في اليوم الثاني عند الساعة 11:59 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل. تأكد من إخطار Dell في حالة طلب استخدام خدمة **Dell Online First Article** للموافقة على التكوين الخاص بك.

عند الانتهاء من فحص **OFA**، يُنصح العميل أيضًا بطلب نموذج وحدة مراجعة لفحصه من أجل اعتماد التكوين ("وحدة المراجعة الخاصة بالعميل") واستخدام وحدة المراجعة الخاصة بالعميل لفحص الخدمة (الخدمات) واعتمادها حسب التصميم وعلى النحو المطلوب من قبل العميل. في حالة اختيار العميل عدم طلب وحدة المراجعة الخاصة بالعميل، فمن المحتمل حدوث نسخ متماثل لأي إصدارات تطبيقات غير متطابقة، أو تعارضات في إدارة الأجهزة، أو غير ذلك من مشكلات الأداء الخاصة بخدماتك، على كل المنتجات المدعومة التي تم شحنها إليك عن طريق شركة **Dell**. يجب اعتبار الإمداد المتواصل للخدمات و/أو معالجة طلباتك المجمع من شركة **Dell**، وفقًا لبند وصف الخدمة هذا، أو أي اتفاقية خدمات رئيسية ذات صلة، أو طلب الشراء الخاص بشركة **Dell**، إعفاءً للشركة من أي مسؤولية قانونية أو غيرها من المسؤوليات عن أي مشكلات كان من الممكن منعها بشكل معقول عن طريق طلب خدماتك والتحقق من صحتها على وحدة المراجعة الخاصة بالعميل.

**التوقيت.** تعتمد قدرة **Dell** على توصيل الخدمة وفقًا للنطاق والجدولة على الوقت المناسب لاستجابة العملاء بخصوص القرارات الحرجة والمعلومات والموافقات الضرورية. يقر العميل بمسؤولية الاستجابة في الوقت المناسب لطلبات **Dell** الخاصة بالتوجيه أو المعلومات أو الموافقات أو القرارات التي تعد ضرورية بصفة معقولة لشركة **Dell** من أجل القيام بالخدمة.

**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 افتراضي 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 بإنهائها حال قيام العميل باقتراف انتهاك بمقتضى اتفاق العميل، ولن تكون شركة **Dell** مسؤولة عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقترفه 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. 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 بتوافقه مع التزاماته بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الساري وأي أحكام ذات صلة تنص عليها الاتفاقية.

**صلاحية منح الوصول.** يتعهد العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة **Dell** 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 يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقة العميل، قبل أن يطلب العميل من شركة **Dell** أداء هذه الخدمات.

**عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين.** لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من شركة **Dell**، ولمدة عامين من التاريخ المسجل في نموذج الطلب الخاص بك، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي شركة **Dell** تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء شركة **Dell** 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 الوثيقة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقدم باستقالته من شركة **Dell** قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك. إذا كان هذا الالتزام بعدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين محظورًا من خلال القوانين أو اللوائح المحلية في موقع العميل، فلن يسري هذا البند 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 تأدية الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاونًا كافيًا بقدر معقول وفقًا لما سبق، فلن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

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

الالتزامات في الموقع. أيما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيقوم العميل بتوفير (بدون تكلفة على Dell) وصول مجاني وأمن وكافٍ لأدواته والمنتجات المدعومة بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء ومعدات السلامة وخط هاتف محلي. يجب أيضًا 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. سيُكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. يجب أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي دورية للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالية وجود نواحي القصور أو التغييرات أو فقدان البيانات. 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 فني الموقع أيضًا بتقديم الدعم. ما لم تستوجب القوانين المحلية السارية خلاف ذلك، لن تتحمل شركة DELL المسؤولية عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛
- و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
- و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
- 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؛
- و/أو 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 الخدمة (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 الخدمة (الخدمات) وصول شركة Dell إلى أجهزة أو برامج لا تقوم شركة Dell بتصنيعها أو بيعها. قد تصبح بعض ضمانات الجهات المصنعة باطلة إذا قامت شركة Dell أو أي جهة أخرى بخلاف الجهة المصنعة بالعمل على الجهاز أو البرنامج. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمة (الخدمات) على هذه الضمانات، أو قبوله لهذا التأثير في حالة حدوثه. لا تتحمل شركة Dell المسؤولية عن ضمانات الجهات الخارجية أو أي تأثير قد تسببه الخدمة (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 بالقدر 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 وتجنبها 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 الإثنين إلى الجمعة خلال ساعات العمل العادية لشركة Dell، والتي تكون من 8:00 صباحًا وحتى 6:00 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل:

الدولة	ساعات عمل شركة Dell العادية
سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسانت فينسنت وترينيداد وجزر فيرجن وباقي دول الكاريبي المتحدثة بالإنجليزية	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحًا إلى 4:00 مساءً
بربادوس وجزر البهاما وبلير وكوستاريكا والدنمارك والسلفادور وفلندا وجراند كايمان وغواتيمالا وهندوراس وجامايكا والنرويج وبنما وبورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً



أستراليا وبرمودا والصين وهانتي واليابان وجزر الأنتيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايلاند	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً
الأرجنتين والبرازيل والإكوادور وفرنسا والهند وإندونيسيا وإيطاليا وكوريا وماليزيا والمكسيك وباراجواي وبيرو وتايوان وأوروغواي	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً
بوليفيا، وشيلي	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 7:00 مساءً
الشرق الأوسط	من الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً
هونغ كونغ	من يوم الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً 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 مسبقاً كتابياً. 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 وفقاً 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 كاملةً عن أي متطلبات ترخيص برامج. سوف "يقبل" فني Dell الخاص بالعميل أي اتفاقيات إلكترونية بالنيابة عن العميل والتي تشكل جزءاً من عملية التثبيت إلا إذا أشار العميل إلى ما يخالف ذلك كتابةً. باستثناء ما تم الاتفاق عليه كتابياً 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 المتفق عليها بين الجهة الخارجية والعميل. بموجب هذه الوثيقة تُعفى شركة Dell من أية مسؤولية مفادها أن الخدمات قد يكون لها تأثير على أي ضمانات لأحد منتجات الجهة الخارجية. 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 خلاف ذلك، "معلومات التعريف الشخصية" (أو "PII") يعني البيانات أو المعلومات التي وحدها أو بالاشتراك مع أي معلومات أخرى تحدد الشخص الطبيعي أو البيانات التي تعتبر البيانات الشخصية أو أي نوع آخر أو بيانات شخصية قد تخضع لقوانين أو لوائح الخصوصية. يضمن العميل ألا تحتوي أي منتجات جهات خارجية يقدمها العميل لشركة Dell لتستخدمها الشركة في توفير الخدمة (الخدمات) على معلومات تعريف شخصية. ويُرجى الاتصال بممثل مبيعات شركة Dell للحصول على مزيد من المساعدة. لا ترسل أي منتجات جهة خارجية لشركة Dell تحتوي على معلومات تعريف شخصية.



**التصدير.** يضمن العميل ويتعهد بأن منتجات الجهة الخارجية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البرامج المضمنة في الصورة المقدمة لشركة Dell بالاقتران مع أي خدمة Custom Image Service (المرفق د)، و/أو خدمة Connected Configuration Service (المرفق هـ)، و/أو خدمة Connected Provisioning Service (المرفق و)، لا تحتوي على تكنولوجيا مقيدة (على سبيل المثال، التشفير) أو، في حال احتوائها على تكنولوجيا مقيدة، فإن منتجات الجهة الخارجية مؤهلة للتصدير بواسطة شركة Dell إلى أي دولة (بخلاف تلك المحظورة بموجب قوانين التصدير المعمول بها) 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 المذكورة أعلاه، قد تكون هناك حاجة إلى شهادة تصدير موقعة بشكل منفصل لخدمة Custom Image Service (المرفق د)، و/أو خدمة Connected Configuration Service (المرفق هـ)، و/أو خدمة Connected Provisioning Service (المرفق و) ("شهادة الامتثال لتصدير 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 وتجنبيها 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 موافقات 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 مزعوم لقوانين التصدير واللوائح والأوامر المعمول بها.

**إشعار المواصفات الفنية وإخلاء المسؤولية.** يتحمل العميل مسؤولية تحديد المواصفات الفنية للعميل للخدمة (الخدمات)، والتأكد من توثيق تلك المواصفات الفنية بشكل صحيح لدى شركة Dell. ويقر العميل بأن الخدمة (الخدمات) هي من اختيار العميل. يحق لشركة Dell الاعتماد على المواصفات الفنية التي يوفرها العميل. Dell ليست مسؤولة عن الأضرار الناشئة عن توفير الخدمة (الخدمات) التي تم تنفيذها وفقاً للمواصفات 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 ستلبي 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 المواصفات الفنية المعني والذي ينشأ عن: (i) التغيير المطلوب في نطاق مشروع (خدمات) الخدمة، أو (ii) عمل أو تقصير 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 جدولة 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، فسيؤكد ذلك خطياً من خلال تقديم موافقة 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.

**رأي العميل.** يقر العميل بأن شركة Dell ستطلب مشاركته في استطلاع رأي 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، فسيوافق العميل وشركة Dell كتابياً على شروط هذا المرجع. تم تطوير برنامج مرجعي لتسهيل المحادثات السرية بين عملاء Dell والعملاء المحتملين.

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 شركائنا للخدمات من Dell		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 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 كمتلقي 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 فقط 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="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 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 كمتلقي 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 فقط 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="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





أوروبا، والشرق  
الأوسط، وأفريقيا

موقع الويب المحلي [Dell.com](http://Dell.com) الخاص بكل بلد أو  
الموقع [Dell.com/service-descriptions](http://Dell.com/service-descriptions).\*

بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا،  
والمملكة المتحدة (UK) يمكنهم اختيار عنوان  
URL المطبق أدناه:

فرنسا: [Conditions de vente | Dell France](http://Conditions de vente | Dell France)

ألمانيا: [Dell.de/Geschaeftsbedingungen](http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen)

المملكة المتحدة: [الشروط والأحكام | Dell UK](http://Dell UK | الشروط والأحكام)

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 كمتلقٍ 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 فقط 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.

\* 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/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/service-descriptions](http://Dell.com/service-descriptions).

الخصوصية: ستتعامل 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 نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

عن طريق طرح طلبك للخدمات أو الحصول على خدمة توصيل الخدمات أو الاستفادة من الخدمات أو البرمجيات ذات الصلة أو بالنقر على/اختيار زر  
أو خانة "وافق" أو ما شابهه على موقع الويب [Dell.com](http://Dell.com) فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برمجيات شركة Dell أو واجهة الإنترنت، توافق  
أنت على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاق "وصف الخدمة" هذا بالنيابة عن شركة  
أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" يشير إلى هذا  
الكيان. بالإضافة إلى 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 الفقرة 2 (ي) أدناه.  
على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأجهزة، والتراخيص، 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 والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي  
للعامل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.



- A. 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.
- B. دفع ثمن 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.
- 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 المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشرائها من شركة Dell وستختلف وفقًا لموقع العميل. قد تتطلب الخدمات الاختيارية إبرام اتفاقية منفصلة مع Dell. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.
- E. التكاليف والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو تكليف موفري خدمات خارجيين مؤهلين بوصف الخدمة هذا، والذين سيقومون بأداء 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 التزام العميل 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 الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإشعار 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، لا 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 القريب منك للتعرف على تلك 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 غير متوفرة في جميع المناطق الجغرافية. خدمة Asset Tagging وخدمة Asset Reporting متوفرة أيضًا في بعض الأجهزة الطرفية المختارة (على سبيل المثال، الشاشات، والطابعات، والحوامل) داخل الأمريكتين، وأوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا.
- H. شركاء Dell.** قد تستخدم شركة Dell الشركات التابعة 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 الخدمات أو أي حقوق تم منحها له بموجب هذا الوصف لجهة خارجية.
- J. تنتهي صلاحية الخدمة بعد 180 يومًا تقويميًا من الشراء.** باستثناء المدى الذي يتطلب فيه القانون الساري خلاف ذلك والعلماء الذين يشترون خدمة ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICE (انظر المرفق ز)، يمكنك استخدام هذه الخدمة مرة واحدة خلال فترة 180 يومًا تقويميًا التالية لتاريخ عملية الشراء الأصلية ("تاريخ انتهاء الصلاحية"). يتم تحديد تاريخ الشراء الأصلي على أنه التاريخ المدرج في نموذج الطلب الخاص بك من DELL. 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 المحلي للتأكد من توفر هذه الخدمة في بلدك.

## المرفق أ

### خدمة ProDeploy for Client

### خدمة Single Point of Contact

#### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Service ("SPOC") Single Point of Contact للعميل جهة اتصال واحدة من Dell للخدمات 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) المقابلة 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 أدائها للخدمات

#### مسؤوليات شركة Dell

- بمجرد إدخال الطلبات التي تحتوي على الخدمات، 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.

### خدمة TechDirect Portal Access

يتمكن العملاء الذين يشترون الخدمات بموجب وصف الخدمة هذا من الوصول إلى بوابة TechDirect Portal.

من البوابة، وتبعًا للخدمة المشتراة، سينفذ العملاء عدة مهام مرتبطة بالنشر الخاص بهم، الذي يتضمن، على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير المواصفات الفنية وصور نظام التشغيل والمعلومات الأخرى التي تطلبها شركة Dell لأداء الخدمة (الخدمات).
- توفير عناوين النشر ومراجعة تعليمات العمل في الموقع؛
- إنشاء ملفات تعريف قابلة لإعادة الاستخدام من أجل تفاصيل التثبيت.
- تحميل الأدوات والمستندات الرئيسية وتنزيلها.



ستحتفظ TechDirect بالموصفات التفصيلية لجميع عمليات نشر ProDeploy Client Suite. على بوابة TechDirect Portal، يجوز للعملاء مراجعة جميع مواصفات النشر المقابلة للخدمة (الخدمات) التي تم شراؤها واستخدامها من قبل العميل وتأكيداتها والموافقة عليها. يجب على العملاء استخدام بوابة TechDirect Portal للحصول على خدمة Data Erase Service (المرفق ب)، و/أو خدمة Connected Provisioning Service (المرفق و) و/أو خدمة Asset Resale and Recycling Service (المرفق ز). يخضع استخدام العميل لبوابة TechDirect Portal لشروط استخدام البوابة ("شروط الاستخدام") التي تتوافق مع خيار الخدمات الذي تم شراؤه و/أو استخدامه من قبل 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 Portal.

## خدمة Deployment Expert Service

### نظرة عامة حول الخدمة

تزود خدمة Deployment Expert Service العميل بالتوصيات المقدمة من شركة Dell لتحسين أنشطة النشر المرتبطة بتقديم الخدمة 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

- إن تعاون العميل مع التوصيات ليس مطلوبًا ما لم يتم ذكر ذلك صراحةً في وصف الخدمة هذا
- سيتم تقديم التوصيات بناءً على الفائدة المحتملة المستمدة من تنفيذ التوصيات.
- لا يجوز تقديم توصيات بشأن كل عملية نشر.



## خدمة Configure BIOS Settings Service

### نظرة عامة حول الخدمة

تعتبر خدمة Configure BIOS Settings Service هذه طريقة مناسبة وفعالة للعملاء من أجل تخصيص إعدادات الإدخال/الإخراج القياسية الأساسية من ("BIOS") Dell على المنتجات المدعومة الجديدة أثناء تصنيعها. قد يختار العملاء الانحراف عن تكوين BIOS الافتراضي من Dell عن طريق الاختيار من بين مجموعة من اختيارات BIOS المُدارة والمقدمة من Dell.

### مسؤوليات العميل

- يختبر ويتحقق من أن تخصيصات BIOS المطلوبة تعمل وفقاً لاحتياجات العميل على نظام Dell المدعوم. لن تتحمل DELL مسؤولية فقدان أو استعادة البيانات أو البرامج المرتبطة بإعدادات تخصيص BIOS.
- توفير أية مساعدات معقولة تطلبها Dell للحصول على أية رخصة تصدير تطلبها Dell لأداء الخدمة.
- تحديد إعدادات BIOS المتاحة من خلال Tech Direct أو العمل مع SPOC لتوثيق المتطلبات الفنية للعميل وتسجيلها في مستند المواصفات الفنية.
- التحقق من الدقة والتأكد من المتطلبات من خلال الموافقة على TechDirect أو إعادة مستند المواصفات الفنية إلى SPOC.
- التأكد، من خلال إرسال العلامة و/أو العلامة التجارية و/أو الشعار إلى شركة Dell، من أن شركة Dell وشركائها لهم كامل السلطة و/أو الترخيص أو حقوق أخرى في استخدام مثل هذه العلامة و/أو العلامة التجارية و/أو الشعار وفقاً لمتطلبات العميل.

### مسؤوليات شركة Dell

- تطور Dell البرامج النصية لتمكين إعدادات المصنع لتخصيصات BIOS.
- يتم اختبار عملية تخصيص BIOS خلال عملية التصنيع.
- يتم تطبيق إعدادات BIOS قبل الشحن إلى العميل

### الخدمات المستتناة

- توفير أي تطبيقات برامج خارجية أو منح تراخيص لها.
- التثبيت المادي لأي برامج أو أجهزة ليست لها علاقة بخدمة Configure BIOS Settings Service
- إنشاء إعدادات نظام BIOS المخصصة خارج إعدادات نظام BIOS القياسية من Dell.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو الدعم الفني لصورة العميل مع إعدادات نظام BIOS المخصصة.
- اختبار توافق التطبيق الخاص بالعميل أو الأجهزة مع صورة العميل وإعدادات نظام BIOS المخصصة.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

### الأحكام والشروط الإضافية

- لا تتوفر جميع إعدادات تخصيص BIOS على جميع المنتجات المدعومة. يمكن مراجعة إعدادات BIOS المتوفرة حسب نوع النظام في TechDirect. يمكن للعميل التشاور مع SPOC أو مبيعات Dell للحصول على إمكانية إعداد معينة حسب نوع النظام.
- تخضع أي إعدادات لنظام BIOS لم يتم تكوينها من خلال هذه الخدمة المدرجة في هذا المرفق للتغيير دون إشعار. أي أن استخدام الخدمة هو الطريقة الوحيدة لضمان وجود إعدادات متسقة لنظام BIOS.
- تصدر Dell تحديثات BIOS إلزامية بشكل دوري. تنطبق تحديثات BIOS على BIOS "الجامدة". يحق للعميل "إعادة تجميد" BIOS في مستوى جديد محدث.



## خدمة Asset Tagging Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Asset Tagging Service وسيلة مريحة وفعالة لوضع علامات للأصول التي توفرها Dell لوضعها على المنتجات الجديدة المدعومة أثناء تصنيعها، فضلاً عن تقديم إمكانات لتضمين العلامات خارج صناديق النظام/النظام الأساسي (على سبيل المثال، صناديق ومنصات الشحن). بناءً على طلب العميل، قد تشمل أيضاً هذه الخدمة القدرة على برمجة ذاكرة نظام CMOS لتشمل بيانات علامات الأصول على نظام العميل أثناء عملية التصنيع.

### مسؤوليات العميل

- توفير المتطلبات الفنية في TechDirect أو إلى SPOC، بما في ذلك:
  - نوع علامات الأصول وحجمها.
  - وضع علامات الأصول على النظام.
  - حقول البيانات المطلوبة.
- توفير جميع المعلومات اللازمة لنشر علامات الأصول، بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، نطاق أصول العميل، في حال إنشاء Dell لعلامات الأصول.
- التأكد من تضمين موقع علامات الأصول، بالإضافة إلى حقول البيانات المطلوبة، في TechDirect أو نموذج المواصفات الفنية.
- يتحقق العميل من الدقة والمتطلبات ضمن TechDirect أو من خلال الموافقة على نموذج المواصفات الفنية وإعادةه إلى Dell.
- الموافقة على أي تصميم في TechDirect أو كتابياً قبل إرساله إلى الإنتاج.

### مسؤوليات شركة Dell

- تعمل Dell SPOC أو مبيعات Dell مع العميل لتوثيق متطلبات العميل الفنية وتسجيلها في نموذج المواصفات الفنية.
- يقوم مهندس Dell بتطوير علامة الأصول أو تخصيص CMOS كما هو موثق في نموذج المواصفات الفنية.
- يتم اختبار خدمة Asset Tagging Service في عمليات التصنيع.

### الخدمات المستثناة

- توفير أي تطبيقات برامج خارجية أو منح تراخيص لها.
- التثبيت المادي لأي برامج أو أجهزة ليست لها علاقة بخدمة Asset Tagging Service
- طباعة علامات الأصول على مادة الملصق التي يوفرها العميل.
- إرفاق العلامات المقدمة من العميل.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

### الأحكام والشروط الإضافية

- قد يختلف موضع/موقع علامات الأصول بحسب نوع أنظمة الأجهزة الأساسية وعلامات الأصول. اتصل بممثل مبيعات Dell الخاص بك أو SPOC للحصول على خيارات موضع علامات الأصول للمنتجات المدعومة.



## خدمة Ship Box Label Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة ملصق صندوق الشحن هذه ("Ship Box Label") طريقة للعميل لوضع بطاقة Dell مطبوع بها بيانات قياسية أو مخصصة على صندوق شحن النظام. توفر هذه الخدمة للعميل القدرة على تخصيص ملصق صندوق الشحن بما يناسب متطلباته الخاصة على أفضل نحو.

تكون المكونات القابلة للتخصيص لخدمة Ship Box Label Service عرضة للتغيير ولكنها قد تتضمن إضافة محتوى أو نظام خاص، أو تفاصيل طلب العميل المتاحة عادةً من أنظمة معلومات Dell الداعمة (على سبيل المثال، حجم محرك الأقراص الثابتة ((HDD)، ذاكرة الوصول العشوائي ((RAM)، المعالج، رقم النموذج، رقم فاتورة الشراء (PO) الخاص بالعميل، تاريخ الشحن، رقم الأصل، رمز الصيانة).

### مسؤوليات العميل

- توفير جميع المعلومات اللازمة لنشر علامات الأصول، بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، نطاق أصول العميل، في حال إنشاء Dell لعلامات الأصول.
- تحديد ملصق صندوق الشحن المصمم مسبقًا في وقت تقديم الطلب أو في TechDirect، أو التحديد من بين الحقول وخيارات التخطيط المتاحة، أو العمل مع SPOC لتوثيق المتطلبات الفنية للعميل وتسجيلها في مستند المواصفات الفنية.
- يتحقق العميل من الدقة والمتطلبات ضمن TechDirect أو من خلال الموافقة على نموذج المواصفات الفنية وإعادته إلى Dell.
- الموافقة على أي تصميم في TechDirect أو كتابيًا قبل إرساله إلى الإنتاج.

### مسؤوليات شركة Dell

- إنشاء الملصق و/أو طباعته و/أو وضعه.
- وضع الملصق خارج الصندوق وفقًا لمواصفات Dell (النظام، الأجهزة الطرفية، إلخ). قد يلزم استخدام لغة (لغات) مختلفة (مجموعة أحرف دولية).
- سيتم تثبيت جميع ملصقات الحزم في الموضع نفسه على كل حزمة بغض النظر عن الحجم. يوجد الموقع في أعلى الجانب الأكبر. ينطبق هذا بشكل عام، ما لم تكن هناك بعض المتطلبات الإقليمية/الخاصة بالبلد التي تتعارض مع ذلك.

### الخدمات المستثناة

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

## خدمة Standard Asset Report Service

ستقدم خدمة التقرير حول الأصول القياسية هذه ("Standard Asset Report") تقريرًا مسبقًا يُفصل معلومات النظام والطلب.

سيتم تقديم هذا التقرير كل يوم يتم فيه شحن المنتجات المدعومة إلى العميل. ستوفر شركة Dell هذا التقرير بتنسيق جدول بيانات Microsoft Excel (.XLS).

سيتم تسليم التقارير عبر البريد الإلكتروني أو يمكن تنزيلها من TechDirect.

الحقول المضمنة في التقرير حول الأصول هي: رقم الحساب، وعلامة الأصول (كما هو مطبق)، ووصف الهيكل، ونمط الهيكل، واسم الشركة، واسم الكمبيوتر، ووحدة المعالجة المركزية، وعنوان الشحن الأول، وعنوان الشحن الثاني، وعنوان الشحن الثالث، ومدينة الشحن، وولاية الشحن، والرمز البريدي للشحن، وبلد الشحن، واسم العميل، ورقم العميل، ورمز صيانة Dell، ورمز الخدمة السريعة، وحجم محرك الأقراص الثابتة، ونظام التشغيل.





المثبت، وعنوان MAC الأول، وعنوان MAC الثاني، وعنوان MAC الثالث، وتاريخ التصنيع، والذاكرة، والنموذج، ورقم الطلب (كما هو منطبق)، ورقم فاتورة الشراء (كما هو منطبق)، وتاريخ الطلب، وتاريخ الشحن، وعنوان MAC التمريزي، وسرعة المعالج، والتاريخ النهائي للشحن، وضمان تنتهي صلاحيته في 3 سنوات، أو ضمان تنتهي صلاحيته في 4 سنوات، أو ضمان تنتهي صلاحيته في 5 سنوات.

### مسؤوليات العميل

- عند الاقتضاء، توفير أية مساعدات معقولة تطلبها Dell للحصول على أية رخصة تصدير مطلوبة لأداء الخدمات.
- التأكد من أن خدمة Asset Report Service Standard تلبى احتياجات العميل.

### الخدمات المستثناة

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

## المرفق ب

## خدمة ProDeploy Plus for Client

تتضمن ProDeploy Plus for Client كافة ميزات خدمات ProDeploy for Client بالإضافة إلى الخدمات التالية:

- خدمة OS and Software Preparation Service
- خدمة Data Migration Service
- خدمة Data Erase Service
- خدمة Deployment Support Service
- خدمة Asset Resale and Recycling Service (كما هو محدد في المرفق ز)

## خدمة OS and Software Preparation Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة OS and Software Preparation Service من Dell للعميل خيارًا من الخيارات المختلفة لتحميل أنظمة التشغيل و/أو البرامج على المنتج المدعوم الذي تم شراؤه مع الخدمة. سيتم تطبيق الخيار الذي حدده العميل على جميع المنتجات المدعومة في الطلب. يمكن للعملاء اختيار أحد الخيارات التالية:

- خدمة Ready Image Service (كما هو محدد في المرفق ج)
- خدمة Custom Image Service (كما هو محدد في المرفق د)
- خدمة Connected Configuration Service (كما هو محدد في المرفق هـ)
- خدمة Connected Provisioning Service (كما هو محدد في المرفق و)

### مسؤوليات العميل

- تحديد أحد الخيارات المتاحة لتحميل أنظمة التشغيل و/أو البرامج على المنتجات المدعومة من خلال TechDirect أو إرسال الاختيار إلى SPOC كتابيًا. بمجرد قيام العميل بإجراء الاختيار، لا يمكن تغييره بعد إصدار أوامر المنتجات المدعومة ليتم إنشاؤها.

### الخدمات المستثناة

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



## خدمة Data Migration Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Data Migration Service إمكانية ترحيل البيانات، من نظام قديم إلى منتج جديد مدعوم من ("Data Migration Service") Dell على النحو المنصوص عليه بشكل أكثر تحديدًا في مرفق الخدمة هذا. ستزود هذه الخدمة العميل بأداة ترحيل البيانات المقدمة من شركة Dell مع تعليمات مفصلة. سيتم تنفيذ ترحيل البيانات بواسطة العميل.

يمكن إجراء ترحيل البيانات بعدة طرق:

- بشكل مباشر من النظام القديم إلى المنتج المدعوم الجديد عبر كبل شبكة قياسية
- بشكل مباشر من النظام القديم إلى المنتج المدعوم الجديد عبر شبكة العميل
- من النظام القديم إلى موقع تخزين محدد من قبل العميل (مشاركة الملف أو USB/محرك أقراص خارجي)، ثم من موقع التخزين إلى المنتج المدعوم الجديد

إذا قام العميل أيضًا بشراء خدمة Onsite PC Installation Service كخدمة إضافية، فسيتم تقديم هذه الخدمة بواسطة شركة Dell نيابة عن العميل. سيتم تقديم هذه الخدمة أثناء عملية تثبيت المنتج المدعوم الجديد وبالتنسيق معها. يرجى الاطلاع على قسم "الشروط والأحكام الإضافية عند التسليم بالتزامن مع خدمة Onsite PC Installation Service" أدناه والمرفق ح للحصول على معلومات إضافية.

### مسؤوليات العميل

- إبلاغ التعليمات التي قدمتها شركة Dell لإكمال خدمة Data Migration Service إلى جهة اتصال العميل المناسبة التي ستقوم بإجراء ترحيل البيانات.
- اتباع الإرشادات المقدمة باستخدام أداة ترحيل البيانات والتعليمات المقدمة من شركة Dell
- توفير وصول مؤقت للمسؤول أو حساب مسؤول لأي شخص يحاول أداء الخدمة
- في حالة تقديم هذه الخدمة بالتزامن مع خدمة Onsite PC Installation Service، يجب الالتزام بمسؤوليات العميل الخاصة بخدمة Onsite PC Installation Service (المرفق ح).
- إذا رغبت في ذلك، قم بتوفير منفذ USB 3.0/وسائط خارجية لنقل البيانات إلى الشخص الذي يقوم بخدمة Data Migration Service. تقع مسؤولية أي معالجة مطلوبة لبيئة صيف وحدات التخزين المصدر على كاهل العميل باستثناء أنظمة التخزين الأساسية المدعومة من Dell مع ضمان (ضمانات) الدعم الساري.
- عندما لا يتم تقديمها بالتزامن مع خدمة Onsite PC Installation Service (أي لم يتم العميل بشراء خدمة Onsite PC Installation Service)، سيقوم العميل أو المستخدم النهائي بتنفيذ خدمة Data Migration Service باستخدام أداة ترحيل البيانات والتعليمات المقدمة.

### مسؤوليات شركة Dell

- توفير الإرشادات وأداة ترحيل البيانات لتسجيل بيانات المستخدم والإعدادات من كل نظام (أنظمة) خاص بالعميل يتم استبداله بالمنتج (المنتجات) المدعوم وترحيل البيانات المرتبطة بملف تعريف مستخدم المجال إلى المنتج (المنتجات) المدعوم الجديد.

### الخدمات المستثناة

- ترحيل البيانات باستخدام أدوات بخلاف الأدوات المحددة من قبل Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell وتلبية التزامات العميل
- لن يتم ترحيل ملفات تعريف المستخدم للحسابات المحلية (غير مضمنة في المجال).
- ترحيل البيانات لحسابات المستخدم لتعديل المجالات غير مدعوم
- إلغاء تثبيت أو إعادة تثبيت أي منتجات أو تطبيقات برامج موجودة.



- أي استرداد للبيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- لن تنقل/تنسخ الأداة التطبيقات أو البرامج. نقل التطبيقات أو البرمجة النصية لعمليات تثبيت التطبيقات في النظام كجزء من ترحيل البيانات.
- أي أنشطة تتعلق بالبنية الأساسية لتكوين الشبكة أو استكشاف مشكلاتها وإصلاحها.
- لا يمكن إكمال خدمة Data Migration Service إلا مرة واحدة لكل منتج مدعوم.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## البنود والشروط الإضافية عند تسليمها في صورة ملحقة مع خدمة Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- نقل أكثر من 100 جيجابايت من البيانات لكل منتج مدعوم
- الأداء المتدني لمحرك الأقراص بسبب وجود مقاطع رديئة، أو سرعات دوران محرك أقل من 5400 لفة في الدقيقة، أو تقسيم مفرط
  - وجود إعدادات مكونة بمعرفة العميل تحد من سرعات النقل، مثل فرض سرعة على كل بطاقات واجهة الشبكة (NIC) أقل من السرعة المثلى لها
  - وجود عمليات قيد التشغيل على النظام القديم
  - عدم استخدام كبل الشبكة CAT5e لبطاقات Gigabit NIC لأي عمليات ترحيل بيانات مرتبطة بالشبكة
  - عدم استخدام منافذ USB 3.x ومحركات أقراص ثابتة خارجية (USB2.0 بحدٍ أدنى)
  - وجود عمليات قيد التشغيل على النظام القديم
  - عدم استخدام كبل الشبكة CAT5e لبطاقات Gigabit NIC لأي عمليات ترحيل بيانات مرتبطة بالشبكة
  - عدم استخدام منافذ USB 3.x ومحركات أقراص ثابتة خارجية (USB2.0 بحدٍ أدنى)
- سيقتصر ترحيل البيانات على 45 دقيقة كحد أقصى من فترة الدعم المكتبي لكل كمبيوتر شخصي (PC). ستقوم شركة Dell بتقييم الفترة الزمنية المتوقعة لاستكمال هذه الأنشطة قبل بدء عملية النشر وأثناء إجرائها. إذا وجدت شركة Dell أن الفترة الزمنية المطلوبة لتنفيذ الأنشطة في الموقع تزيد عن الفترة المحددة التي تبلغ 45 دقيقة، فستعمل شركة Dell مع العميل من أجل تعديل الإرشادات بحيث تصبح فترة الدعم المكتبي أقل من الفترة التي تبلغ 45 دقيقة.
- 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.
- أثناء إجراء عمليات تثبيت لأجهزة كمبيوتر شخصية (PC) متعددة، سيقوم الفنيون بترحيل البيانات على أجهزة كمبيوتر شخصية (PC) متعددة في وقت واحد.
- لأسباب تتعلق بالأمان، لن تقدم شركة Dell منافذ USB/وسائط خارجية في بيئة العميل. إذا لزم الأمر، (لترحيل البيانات أو مثبت DMT)، يجب أن يوفر العميل منافذ USB/وسائط خارجية.
- سيتم تنفيذ خدمات Data Migration Services بواسطة شركة Dell باستخدام أداة ترحيل البيانات بواسطة موظفي Dell أنفسهم الموجودين في الموقع وفي الوقت نفسه الذي يتم فيه تنفيذ خدمة Onsite Installation Service.
- عند اكتمال النقل، سيقوم الفني في الموقع بتأكيد و/أو الإبلاغ عن سلامة عملية النقل.

## خدمة Deployment Support Service

### مميزات Deployment Support Service عند عدم شراؤها مع خدمة Onsite PC Installation Service

- توفر شركة Dell المساعدة عن بُعد، بناءً على طلب العميل، فيما يتعلق بتثبيت المنتج المدعوم الجديد والاتصال به، ونقل ملفات المستخدم النهائي وإعدادات النظام، ومسح البيانات، وتثبيت البرامج المقدمة من العميل، وإلغاء تثبيت الجهاز القديم عندما لا يتم شراء ProDeploy Plus for Client مع خدمة Onsite PC Installation Service.



## مساعدة العميل الذي قام بتنفيذ عملية تثبيت المنتج المدعوم

- إرشادات عن بُعد حول فك تغليف المنتج المدعوم الجديد من صناديق الشحن وفحص المكونات بحثًا عن أي تلف.
- مساعدة العميل في توصيل الأجهزة الطرفية المكتببة للمنتج المدعوم، إذا تم توفيرها من قبل العميل (على سبيل المثال، الشاشات ولوحات المفاتيح ومستلزمات الطاقة ووحدات الماوس وما إلى ذلك).
- مساعدة العميل في توصيل المنتج المدعوم بمصادر الطاقة والشبكات الخاصة بالعميل.

## مساعدة العميل الذي قام بإجراء الاتصال للمنتج المدعوم

- المساعدة في تشغيل المنتج المدعوم الجديد والتحقق من اتصال الشبكة للأجهزة المتصلة بالشبكة الخاصة بالعميل.
- المساعدة في تسجيل الدخول إلى المنتج المدعوم الجديد باستخدام معرف (ID) المستخدم وكلمة المرور اللذين يوفرهما العميل.
- 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 المكتببة الخارجية الحالية 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).
  - المساعدة في إكمال الاتصال بالمجال 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 ملفات الشبكة.
  - توجيه موجز وأساسي للوظائف الأساسية للمنتج المدعوم الجديد.

## مساعدة العميل الذي قام بخدمة Data Migration Service

- المساعدة في التنزيل والتثبيت وبدء العميل في تنفيذ البرنامج المطلوب لترحيل البيانات. سيتم إجراء محاولات معقولة للمساعدة في نقل بيانات العميل؛ ومع ذلك، إذا رأت شركة Dell أن عملية النقل غير مجدية بعد 3 محاولات، فقد لا يتم تنفيذ الخدمة.

### مساعدة العميل الذي قام بنقل الإعدادات

- المساعدة في التنزيل والتثبيت وبدء العميل في تنفيذ البرنامج المطلوب لإعدادات الترحيل.
- سيتم إجراء محاولات معقولة للمساعدة في نقل إعدادات العميل؛ ومع ذلك، إذا رأت شركة Dell أن عملية النقل غير مجدية بعد 3 محاولات، فقد لا يتم تنفيذ الخدمة.

### مساعدة العميل الذي قام بتثبيت البرامج

- تثبيت تطبيق (تطبيقات) المنتج المدعوم من خلال التنزيل عبر الإنترنت الذي يوفره العميل أو البرنامج النصي اليدوي أو USB أو القرص المضغوط (CD)/أقراص DVD.
- المساعدة في تنشيط المنتج وتطبيق التحديثات، إذا طلب العميل ذلك.
- التكوين الأساسي للبرنامج للاستخدام (مثل تطبيق سطح المكتب البعيد) لتأكيد الأداء الوظيفي المناسب.
- إذا طلب العميل ذلك، يتم إلغاء تثبيت التطبيق (التطبيقات) البرمجية حسب طلب العميل.



- إذا طلب العميل ذلك، يتم ترقية إصدار (إصدارات) التطبيق البرمجي.

#### مساعدة العميل الذي قام بمسح البيانات

- المساعدة في التنزيل والتثبيت وبدء العميل في تنفيذ البرنامج المطلوب لمسح البيانات.
- مساعدة العميل في إلغاء تثبيت النظام القديم
- المساعدة في فصل مكونات الأجهزة وكابلات الشبكة وسلك الطاقة للنظام القديم الخاص بالعميل.

## مميزات Deployment Support عند شراؤها مع أو بدون خدمة Onsite PC Installation Service

- توفر Dell الدعم لمدة 30 يومًا تقويميًا للعميل والموفر والمستخدمين النهائيين بدءًا من التثبيت الأولي والاتصال بالمنتج المدعوم وصولاً إلى الإجابة على الأسئلة أو المشكلات المتعلقة بتثبيت المنتج المدعوم وتوصيله.
- سيتمكن العميل من إشراك فريق دعم Dell (عبر الدردشة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف عندما يبدأ ذلك بواسطة أحد فنيي Dell) والحصول على المساعدة بشأن أي مشكلات تتعلق بالخدمات المقدمة كجزء من وصف الخدمة هذا لمدة 30 يومًا تقويميًا من تاريخ النشر الأولي للمنتج المدعوم.
- ستعمل Dell مع العميل أو المزود لتقديم تشخيص عن بُعد لمشكلة العميل.
- بعد التشخيص عن بُعد، لأي مشكلة ناجمة عن تنفيذ Dell للنشر، ستعمل Dell مع العميل و/أو الموفر لوضع خطة إصلاح والمساعدة في تنفيذها، حسب الاقتضاء.
- 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.

### مسؤوليات العميل

- يجب أن يشتري العميل خدمة ProDeploy Plus for Client واحدة لكل منتج مدعوم.
- يجب على العميل طلب المساعدة من شركة Dell من خلال صفحة Deployment Support باستخدام الرابط المقدم من SPOC.
- توفير تعاون معقول وفي الوقت المناسب لشركة Dell في أدائها للخدمة.
- يجب أن يكون لدى العميل هاتف وإمكانية وصول موثوقة ومستقرة إلى الإنترنت.
- 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.
- الاختبار والتحقق من أن تطبيقات البرامج وإعدادات نظام التشغيل تعمل وفقًا لاحتياجات العميل فيما يتعلق بالمنتج (المنتجات) المدعومة التي سيتم شراؤها.
- 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 وكنائات لجهاز الكمبيوتر (إذا لزم الأمر قبل ربط المنتج المدعوم بالمجال) داخل Active Directory لتمكين الانضمام للمجال قبل تاريخ النشر المجدول.
- يمتلك العميل جميع حقوق الترخيص والاستخدام اللازمة للبرامج قيد التثبيت - لن تؤكد Dell التوافق.
- توفر معيار Ethernet 100MB T base بشبكات فرعية محولة/ومعدل نقل يبلغ 5-10 ميجابايت/ثانية على جهاز الكمبيوتر المكتبي لتحميل التطبيق.
- يتم توصيل أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة بشبكة محلية وإمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت باستخدام Internet Explorer 7.0 (أو أعلى) وإصدارات Edge و Chrome و Firefox المدعومة من البائع.



- قبل الاتصال بشركة Dell للحصول على المساعدة، كن مستعدًا للقيام بما يلي:
  - توفير جميع المعلومات المهمة ذات الصلة اللازمة لشركة Dell لتقديم هذه الخدمة في الوقت المناسب.
  - توفير بيانات اعتماد حساب المجال مع الحقوق اللازمة لانضمام جهاز الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية في Active Directory.
  - التأكد من اتصال المنتج المدعوم بشبكة محلية وأن لديه إمكانية وصول موثوقة إلى الإنترنت.
  - 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 الدردشة والهاتف.
  - توفير جميع برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتنصيب الأجهزة.
  - التأكد من أن النظام القديم متاح ويعمل بكامل طاقته لأي خدمات سيتم تنفيذها وتتطلب النظام القديم.
  - منح الفني إمكانية الوصول إلى شبكة العميل لتنفيذ الخدمات، كما هو مطلوب لإكمال الخدمة.
  - إذا كانت الوسائط الخارجية مطلوبة، يجب أن يوفر العميل USB/وسائط خارجية.
  - توفير جميع التراخيص ووسائط التنصيب وتعليمات التنصيب اللازمة لفنيي Dell كما هو مطلوب.

## مسؤوليات شركة Dell

- ستوفر شركة Dell المساعدة عن بُعد، بناءً على طلب العميل، فيما يتعلق بتنصيب المنتج المدعوم الجديد والاتصال به، ونقل ملفات المستخدم النهائي وإعدادات النظام، ومحو البيانات، وتنصيب البرامج المقدمة من العميل، وإلغاء تنصيب الجهاز القديم.
- قد تشارك Dell المتخصصين الداخليين أو مصادر شريك البرامج للمساعدة في الدعم واستكشاف الأخطاء وإصلاحها على النحو المطلوب.
- لن تقدم شركة Dell المساعدة إلا فيما يتعلق بأنشطة النشر المدرجة في هذا المرفق بناءً على الخدمات التي اشترتها العميل.
- يجوز لشركة Dell أن تطلب معلومات محددة من العميل، عند الاتصال به للحصول على المساعدة، والتي يجب توفيرها لتنفيذ هذه الخدمة. وإذا لم تكن المعلومات المطلوبة متاحة، فلن تتمكن شركة Dell من إكمال هذه الخدمة.

## الخدمات المستثناة

- إعداد شبكة جديدة
- ضم وحدات منظمة معينة ضمن Active Directory، سيتم ضم أجهزة الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها المتعلقة بعملية الانضمام إلى مجال Windows الأصلي
- تقديم أو تشغيل برامج نصية مخصصة للانضمام إلى المجال
- إعداد Active Directory أو تكوينه
- ترحيل البيانات والإعدادات باستخدام أدوات بخلاف الأداة (الأدوات) المحددة من قبل Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell وتلبية التزامات العميل
- أي نسخ احتياطي للبيانات أو استعادة البيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث
- نقل التطبيقات أو البرامج. يتم تنصيب/إعادة تنصيب تطبيقات البرامج ولا يتم نقلها
- تنصيب برامج نظام التشغيل
- تخصيص و/أو إضفاء الطابع الشخصي على البرامج (بما يتجاوز ما هو مطلوب لضمان تنصيب البرنامج بشكل صحيح)
- تكوين برامج الأمان مثل برامج مكافحة الفيروسات/برامج حماية ضد التجسس/البرامج الضارة
- تنصيب برامج المؤسسات أو تكوينها.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## الأحكام والشروط الإضافية

- أن يكون نظام تشغيل أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة هو Microsoft Windows 7 أو Windows 8 أو Windows 10 [أو الإصدار الأحدث المعمول به]
- أن يكون نظام التشغيل مُحملاً مسبقاً أو مُثبَّتاً مسبقاً.



- لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن الأخطاء أثناء عملية التثبيت وأي أخطاء تحدث أثناء التثبيت
- يجب تسليم عمليات تثبيت التطبيقات في أماكن متجاورة.
- غير متوفرة للأجهزة العميلة قليلة السُمك (Thin Client)
- يجوز للعميل أيضًا الاتصال بجهة الاتصال المفردة (SPOC) الخاصة به إذا كانت لديه مشكلة في إعداد الخدمة أو تسليمها

## خدمة Data Erase Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر هذه الخدمة للعملاء وشركاء التوزيع التابعين لشركة Dell والعملاء النهائيين لشركاء التوزيع التابعين لشركة Dell خيار استخدام خدمة Data Erase Service هذه عبر بوابة TechDirect (وحدة التحكم المركزية) المرتبطة بحساباتهم على بوابة TechDirect.

سيتم مسح البيانات من جميع محركات الأقراص في النظام باستخدام أساليب متوافقة مع توجيه SP 800-88r1 للمعهد القومي للمعايير (NIST).

شركاء Dell، الذين يقومون بإنشاء وإدارة خدمة Data Erase Service للعملاء النهائيين، لديهم القدرة على تنسيق هذا النشاط لحساب TechDirect الخاص بهم. يستطيع المستخدمون النهائيون الوصول على النحو المطلوب عن طريق أدوات القراءة/الكتابة التي يقوم شريك Dell بتكوينها للعميل النهائي.

إذا قام العميل بشراء خدمة Data Erase Service هذه، فستساعد شركة Dell العميل على مسح أجهزته النهائية من خلال استخدام بوابة TechDirect (وحدة التحكم) ووكيل مخصص. سيكون العميل مسؤولاً عن محو البيانات الموجودة على الجهاز (الأجهزة) الخاص به.

### مسؤوليات العميل

- يقر العميل بأن Dell توفر حل خدمة ذاتية لمسح البيانات في المنتجات المدعومة و/أو الأنظمة القديمة. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن النسخ الاحتياطي للبيانات واستردادها. يقر العميل بأنه لا يمكن استرداد البيانات المحسوة بمجرد حذفها. لن تتحمل شركة Dell أي مسؤولية مادية أو قانونية عن أي فقدان للبيانات، أو الإضرار بها، أو فقدان صلاحية الوصول إليها، أو عدم إمكانية استردادها فيما يتصل بهذه الخدمة.
- عمل نسخة احتياطية لأي بيانات أو برامج يحتاجها على الأجهزة المستهدفة قبل إجراء عملية المسح
- يتحمل العميل مسؤولية مسح محركات الأقراص الخاصة به من خلال استخدام الحل المقدم من Dell
- يجب أن يحدد العميل جهة اتصال فنية تقوم بتوفير التفويض والوصول إلى الأداة لموظفي العميل المحددين الذين سيقومون بإجراء عملية المسح.
- يجب أن يوفر العميل USB/وسائط خارجية للمستخدمين المعتمدين لأداة المسح إذا تم إجراء عملية المسح محليًا.
- يمكن لمستخدم TechDirect Portal المعتمد تنزيل الحل المستقل من حسابه والاستفادة من محرك تخزين لمسح الجهاز النهائي محليًا.
- يتحمل العميل مسؤولية تحميل الملفات التي تم إنشاؤها بواسطة الحل إلى بوابة TechDirect من أجل إنشاء شهادة مسح.
- يجب استخدام البرنامج المقدم فقط على عدد محركات الأقراص/محركات الأقراص الثابتة التي تم طلبه لها من بوابة TechDirect. يحظر بشدة أي سوء استخدام
- إذا تعرض العميل لعطل بسبب محركات الأقراص الثابتة غير القابلة للتشغيل أو القطاعات التالفة، فقد يتصل العميل بممثل مبيعات Dell الخاص به لكي تقوم شركة Dell بتدمير محركات الأقراص التالفة. (قد لا تكون هذه الخدمة متاحة في جميع المواقع. يرجى الاتصال بممثل مبيعات Dell الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات).

### مسؤوليات شركة Dell

- ستوفر شركة Dell حلاً يتيح للعملاء مسح أجهزتهم النهائية محليًا أو عن بُعد وفقًا لمعايير NIST





- سيتمكن العملاء الذين قاموا بشراء خدمة Data Erase Service هذه من الوصول إلى الحل من خلال بوابة TechDirect.
- ستكون الخدمة متاحة لمدة 180 يومًا تقويمياً، بدءًا من تاريخ الشراء، وستنتهي صلاحيتها بعد تلك الفترة الزمنية.
- يظهر كل رصيد لخدمة Data Erase Service في بوابة TechDirect وسيسمح للعميل بمسح جهاز واحد فريد. لا يمكن استخدام أرصدة خدمة Data Erase Service لأي خدمة أخرى.
- سيدعم الحل أيضًا المسح المستقل دون استخدام بوابة TechDirect من خلال السماح للمستخدم المعتمد بتنزيل الحل وإجراء المسح من خلال محرك التخزين الخاص به.
- ستلتزم ميزة المسح بمعيار NIST SP 800-88r1.
- ستوفر شركة Dell من خلال بوابة TechDirect تقارير ملخصة لجميع أنشطة المسح التي يتم إجراؤها على كل جهاز فريد يحتوي على جهاز تخزين واحد.
- هذا الحل مخصص للاستخدام مرة واحدة لكل جهاز، ولكن قد تسمح Dell، حسب تقديرها الخاص، بتكرار الحل على الجهاز نفسه لفترة من الوقت أو حتى تنتهي صلاحية الخدمة.

## الخدمات المستثناة

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

## الأحكام والشروط الإضافية

- يعتبر العميل مستخدمًا مصرحًا له بالوصول إلى برنامج مسح البيانات المستخدم لإجراء خدمة Data Erase Service، ولكنه ليس مستخدمًا نهائيًا مرخصًا من قبل ناشر برنامج مسح البيانات. سوف يقتصر وصول العميل واستخدامه لبرنامج مسح البيانات على العملية المحددة الموضحة في مرفق الخدمة هذا من أجل إعداد أي مسح بيانات وبدئه باستخدام بوابة TechDirect. إذا حاول العميل نسخ برنامج مسح البيانات أو الوصول إليه أو استخدامه بأي طريقة لا تتوافق مع الاستخدام والوصول الموضح في مرفق الخدمة هذا، يجب على العميل الدفاع عن Dell وتعويبها وتجنبها أي أضرار تنشأ عن أي مطالبة لجهة خارجية أو أي عمل ناجم عن عدم تمكن العميل من الحصول على الترخيص المناسب أو حقوق الملكية الفكرية أو أي أذون أخرى أو شهادات تنظيمية أو موافقات مرتبطة بهذا الأسلوب غير المتوافق.
- يتحمل العميل وحده مسؤولية التأكد من ظهور المنتجات المدعومة و/أو الأنظمة القديمة وتكوينها بشكل صحيح في بوابة TechDirect قبل إجراء خدمة Data Erase Service. يتحمل العميل مسؤولية أي تكوين خاطئ للمنتجات و/أو الأنظمة القديمة المدعومة التي يمكن للعميل عرضها على بوابة TechDirect. يتحمل العميل المسؤولية عن اتخاذ الإجراءات البديلة المناسبة لإنشاء إجراءات أمان البيانات (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي معيار أمان بيانات توافقي يقتضيه القانون) لأية منتجات مدعومة و/أو أنظمة قديمة يتعذر مسحها بنجاح باستخدام خدمة Data Erase Service هذه. يجب على العميل الدفاع، وتعويبها أي أضرار تنشأ من (i) أي مطالبة مرتبطة بالفشل في تأكيد أن المنتجات المدعومة و/أو الأنظمة القديمة موضحة ومكونة بشكل صحيح قبل إجراء خدمة Data Erase Service، ومن (ii) أي مطالبة مرتبطة بمنتج مدعوم لم يتم مسحه بنجاح باستخدام خدمة Data Erase Service. في حالة خرق العميل لأي التزامات أو ضمانات واردة في مرفق الخدمة هذا، فإن Dell لن تلتزم بتقديم الخدمات أو تتحمل المسؤولية بشأن أية أضرار ناجمة عن خرق 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.
- لقد تم التحقق من تقنيات تشفير البيانات المتعددة باعتبارها متوافقة مع برنامج خدمة Data Erase Service مثل BitLocker و Dell Data Protection Encryption (DDPE). ومع ذلك، نظرًا لأن تقنيات تشفير البيانات ليست كلها متماثلة، أو إذا كانت تقنية التشفير الخاصة بالعميل تمنع إمكانية تنفيذ خدمة مسح البيانات، فلن تتمكن شركة Dell من إكمال تنفيذ خدمة Data Erase Service هذه.
- قد تمنع تهيئة الأجهزة الخاصة بالعميل برنامج خدمة Data Erase Service من إكمال تنفيذ خدمة Data Erase Service وتؤثر على قدرة العميل على استخدام خدمة Data Erase Service هذه بفعالية. يجب أن يتصل العميل بممثل مبيعات Dell للحصول على تفاصيل إضافية.

## بنود إضافية مهمة

### المسؤولية



نظرًا لارتباطها على وجه الخصوص بالخدمات المقدمة بموجب مرفق الخدمة هذا فقط، وبالرغم من أي بنود متعارضة في الاتفاقية، تسري الشروط والأحكام التالية، ما لم تنص القوانين المحلية السارية على خلاف ذلك:

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 للقيود والاستثناءات التالية:

- لن تتحمل شركة DELL أي مسؤولية (سواء بحكم التعاقد، أو الضرر، أو غير ذلك) عن أمن أو سرية البيانات الموجودة على الأجهزة فيما عدا الإفشاء غير المصرح به للبيانات الموجودة على أي محرك أقراص ثابتة للنظام لم تنجح شركة DELL و/أو موفرو الخدمات التابعون لها في مسح البيانات الموجودة عليه بشكل صحيح في موقع العميل بموجب العمليات الموضحة في هذا المستند وتم الإقرار بعد ذلك بمسح بيانات محرك الأقراص الثابتة هذا بنجاح في ملخص مسح البيانات. وفي هذه الحالة، ستكون شركة Dell مسؤولة أمام العميل عن الأضرار المباشرة الناتجة عن هذا الإفشاء، بما يصل إلى مبلغ لا يتجاوز، إجمالاً، إجمالي الرسوم المدفوعة أو المستحقة من العميل بموجب وصف 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 دعوى 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 معايير المجال.

## المرفق ج

### خدمة Ready Image Service

#### نظرة عامة حول الخدمة

خدمة Dell Ready Image Service هي خدمة تقدم إمكانية تكوين منتجات حوسبة المستخدم النهائي الخاصة بالعميل باستخدام إصدار Windows Professional محدد ولغة أساسية وحزمة (حزم) لغة وبرامج تشغيل مناسبة للنظام الأساسي لتثبيت نظام تشغيل Windows افتراضي.

#### الخدمات المقابلة

- إذا تم تحديدها بواسطة العميل، فقد يتم تضمين خدمة Ready Image Service هذه في خدمة ProDeploy Plus for Client. يحق للعميل فقط اختيار أحد الخيارات المحددة كجزء من خدمة OS and Software Preparation Service، كما هو محدد في المرفق ب.
- يمكن للعميل شراء خدمة Ready Image Service هذه كخدمة إضافية لخدمة ProDeploy for Client.

#### مسؤوليات العميل

- تحديد إصدار Windows Professional واللغة الأساسية وحزمة (حزم) اللغة في TechDirect أو التعاون مع SPOC لتوثيق المتطلبات الفنية للعميل وتسجيلها في وثيقة المواصفات الفنية.
- يتحقق العميل من الدقة ويتأكد من صحة المتطلبات وذلك باعتمادها في TechDirect.
- الموافقة على أي تصميم في TechDirect أو كتابيًا قبل إرساله إلى الإنتاج
- يجب على العميل الدفاع عن Dell، وتعويضها وتجنبيها أي أضرار تنشأ من أي مطالبة أو إجراء ناجم عن توجيه العميل بشأن تكوين المنتجات المدعومة باستخدام خدمة Ready Image Service أو أي إخفاق من جانب العميل في الامتثال إلى الشروط والأحكام ومسؤوليات العميل المنصوص عليها في مرفق الخدمة هذا.



## مسؤوليات شركة Dell

- تطبيق إصدار Windows Professional المحدد واللغة الأساسية وحزمة (حزم) اللغة قبل شحن المنتج المدعوم.

### الأحكام الإضافية

- يجوز تنفيذ الخدمة خارج البلد الموجود فيه العميل و/أو شركة Dell. يحق لشركة Dell، من حين لآخر ووفقاً لشروط الاتفاقية المبرمة بين شركة Dell والعميل، تغيير الموقع الذي يتم فيه تنفيذ الخدمات و/أو الجهة المنوطة بتنفيذ الخدمة؛ ولكن شريطة أن تظل شركة Dell مسؤولة تجاه العميل عن توفير الخدمة.
- العميل لا يملك الصورة. يمكن للعميل فقط الوصول إلى الخدمات المنصوص عليها في هذا المرفق والتي تسمح بتثبيت الصور.

### الخدمات المستثناة

- توفير أي برامج جهة خارجية أو أنظمة تشغيل أو عناصر أخرى متضمنة في Ready Image أو ترخيصها
- التثبيت المادي لأي برامج أو أجهزة ليست لها علاقة بخدمة Ready Image Service.
- تخصيص Ready Image بخلاف الخيارات المقدمة من Dell.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو الدعم الفني لاختيار Ready Image الخاص بالعميل.
- اختيار تطبيقات العميل المحددة أو الأجهزة من أجل التوافق مع Ready Image.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## المرفق د

## خدمة Custom Image Service

### نظرة عامة حول الخدمة

Custom Image Services هي خدمة توفر وسيلة مريحة وفعالة للعميل لتطوير مجموعة مخصصة من التطبيقات البرمجية والإعدادات المرتبطة مع نظام التشغيل الخاص بها ("الصورة") فيما يتعلق بشراء العميل لمنتج مدعوم جديد. تقوم عمليات خدمة Custom Image Service من Dell بالتحقق من صحة صورة العميل واختبارها لتثبيتها في المصانع التابعة لشركة Dell. ستقوم شركة Dell بتحميل الصورة ضمن عمليات التصنيع، مما يتيح إمكانية تطبيق صورة العميل على منتجات العميل المدعومة أثناء تصنيعها.

### الخدمات المقابلة

- إذا تم تحديدها بواسطة العميل، فقد يتم تضمين خدمة Custom Image Service هذه في خدمة ProDeploy Plus for Client. يحق للعميل فقط اختيار أحد الخيارات المحددة كجزء من خدمة OS and Software Preparation Service، كما هو محدد في المرفق ب.
- يمكن للعميل شراء خدمة Custom Image Service هذه كخدمة إضافية لخدمة ProDeploy for Client.

### مسؤوليات العميل

- الاحتفاظ بنسخة من الصورة المطلوبة لتحميلها. لا تتحمل DELL أي مسؤولية عن فقدان البيانات أو البرامج أو استعادتها بخصوص أي صورة أو أي نظام أساسي للأجهزة المعتمدة.
- إنشاء الصورة، واختبارها، والتحقق من أنها تعمل وفقاً لاحتياجات العميل على النظام (الأنظمة) الأساسي للأجهزة المدعومة التي سيتم شراؤها.
- حسب الاقتضاء، يجب أن تحتوي الصورة على جميع برامج التشغيل المطلوبة لدعم الأجهزة الموثقة في نموذج المواصفات الفنية. لن تتطلب الصور الديناميكية المقدمة باستخدام أداة Dell Image Assist أو عمليات نشر تسلسل المهام المخصصة للتمهيد في صورة المصنع دعم برنامج التشغيل الكامل.



- التحقق من أن الصورة لا تحتوي على معلومات معرفّة للشخصية.
- توفير المعلومات المطلوبة من خلال Tech Direct Portal أو التعاون مع SPOC لتوثيق المتطلبات الفنية للعميل وتسجيلها في وثيقة المواصفات الفنية.
- إكمال المتطلبات والتحقق من صحتها ودقتها من خلال اعتماد نموذج المواصفات الفنية على TechDirect وإعادته إلى Dell.
- إكمال شهادة امتثال تصدير الصورة مع الإقرار بأحقية Dell في تصدير الصورة التي أرسلها العميل خارج البلد الذي تم منه إرسال الصورة إلى Dell.
- تقديم الصورة لشركة Dell. يمكن إرسال الصورة إلى Dell عبر تطبيق نقل الملفات من Dell (FTA) أو Dell Image Assist أو عن طريق الإرسال بالبريد في وسائط DVD/USB أو محرك الأقراص الثابتة.
- تأكد من إخطار Dell في حالة طلب استخدام خدمة Dell Online First Article للموافقة على التكوين الخاص بك. يوافق العميل على عملية مراجعة التكوين التي تستغرق يومي عمل. ستنتهي صلاحية معلومات تسجيل دخول العميل بحلول اليوم الثاني في الساعة 11:59 مساءً وفقاً للتوقيت المحلي للعميل.
- توفير مفتاح المنتج لنظام التشغيل إذا كان نظام التشغيل ليس Dell OEM.
- الموافقة على الصورة والموافقة على المراجعات اللاحقة للصورة.
- يجب على العميل الدفاع عن Dell، وتعويضها وتجنّبها أي أضرار تنشأ من أي مطالبة أو إجراء ناجم عن توجيه العميل بشأن تكوين منتجات Dell المدعومة باستخدام خدمة Custom Image Service أو أي إخفاق من جانب العميل في الامتثال إلى الشروط والأحكام ومسؤوليات العميل المنصوص عليها في مرفق الخدمة هذا.

## مسؤوليات شركة Dell

- يقوم مهندس Dell بتمكين تحميل صورة العميل في المصنع وتحديد أي تخصيصات يطلبها العميل.
- يتم اختبار الصورة والتحقق من صحتها ضمن عمليات التصنيع التي تقوم بها Dell، مع ضمان أن صورة العميل سيتم تحميلها بشكل صحيح خلال بناء نظام التصنيع الأولي.
- ستضمن عمليات التصنيع التي تقوم بها المصنع أن يتم نسخ الصورة الخاصة بك طبقاً للمواصفات التي تم تقديمها لشركة Dell.

## الأحكام والشروط الإضافية:

- يجب توفير الصور ضمن تنسيق ملف تصوير (WIM) Windows الذي تم إنشاؤه باستخدام Dell Image Assist أو مجموعة أدوات Microsoft. التحقق مع SPOC لمعرفة إمكانية استخدام أدوات التصوير الأخرى. العميل هو المسؤول عن اختيار أداة التصوير وترخيصها.
- تتوفر الخدمة للصور التي تم إنشاؤها باستخدام أنظمة تشغيل رئيسية (على سبيل المثال، أنظمة تشغيل Microsoft Windows المختارة غير الاستهلاكية وبعض إصدارات Linux). التحقق مع SPOC لمعرفة إمكانية استخدام أنظمة التشغيل الأخرى.
- يجب التحقق من صحة الصورة على الأنظمة الأساسية للأجهزة المدعومة للتكوينات التي سيتم شراؤها. إذا لم يكن لدى العميل نظام أساسي/تكوين مدعوم محدد، فإن العميل يتوجب عليه شراء نظام لاستخدامه عند إنشاء صورة واختبارها.

## الخدمات المستثناة:

- توفير أي برامج جهة خارجية أو أنظمة تشغيل أو عناصر أخرى متضمنة في الصورة أو ترخيصها
- التثبيت المادي لأي برامج أو أجهزة ليست لها علاقة بخدمة Configuration Imaging Service.
- إنشاء الصورة.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو الدعم الفني لإنشاء الصورة.
- اختبار تطبيقات العميل المحددة أو الأجهزة من أجل التوافق مع الصورة.
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.



## خدمة Connected Configuration Service

### نظرة عامة حول الخدمة

خدمة **Dell Connected Configuration Service** هي خدمة توفر إمكانية وضع مثل لبرامج إدارة الأنظمة التي يستخدمها العميل ("حل النشر الخاص بالعميل") داخل منشآت Dell عبر اتصال إنترنت آمن. يحصل العميل على إمكانية وصول مباشر إلى بيئة مستضافة افتراضياً أو مادياً في منشآت Dell يمكن للعميل فيها تخزين حل النشر الخاص بالعميل والاحتفاظ به. سيكون بإمكان العميل أيضاً إكمال مهام التكوين داخل منشآت Dell، وهي المهام التي لا يمكن تنفيذها بأي طريقة أخرى سوى بعد استلام العميل للنظام وتوصيله بشبكة العميل.

### الخدمات المقابلة

- إذا تم تحديده بواسطة العميل، فقد يتم تضمين خدمة **Connected Configuration Service** هذه في خدمة **ProDeploy Plus for Client**. يحق للعميل فقط اختيار أحد الخيارات المحددة كجزء من خدمة **OS and Software Preparation Service**، كما هو محدد في المرفق ب.

### إجراءات الخدمة ومسؤوليات شركة Dell

تعمل خدمة **Connected Configuration Service** مع الخدمات المدعومة الأخرى في وصف الخدمة هذا ويمكن شراؤها على مجموعة محددة من المنتجات المدعومة. ستم استضافة حل النشر الخاص بالعميل في مركز تكوين Dell وتوصيله بشبكة العميل عبر نفق آمن. سيتم تقديم الاتصال الآمن بمثابة بوابة بين بيئة العميل وبيئة إنتاج Dell/المورد، بنطاق ترددي يبلغ 5 ميجابايت/الثانية بحد أقصى. يمكن للعميل استخدام النفق الآمن لتوفير المزيد من تخصيص خيارات النشر الأخرى، بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، التشفير وميزات الأمان والوصول الأخرى، والإدارة المستندة إلى الأدوار الوظيفية، واكتشاف الدليل النشط **Active Directory**، وتكوينات الشبكة وقاعدة البيانات والأمان الأخرى. ستقتصر عملية النشر على أربع (4) ساعات بحد أقصى لمدة المعالجة وعشر (10) دقائق للدعم الفني من أجل بدء واستكمال تسلسل المهام الآلي لكل منتج مدعوم يتم تكوينه. سيتم حساب قدرة تنفيذ طلبات الشراء بناءً على أحجام الوحدات المتوقعة للعميل وقدرة حل النشر الخاص بالعميل على النحو الذي يتم تحديده بالتنسيق مع شركة Dell أثناء عملية تحديد النطاق. يشمل ذلك متوسط مدة النشر لكل وحدة وأقصى عدد من الوحدات يمكن نشره في وقت واحد. تعتمد الخدمة على تحقق Dell من حل نشر نظام التشغيل (OS) الذي يقترحه العميل. وكجزء من عملية التحقق، ستعمل Dell مع العميل لجمع المعلومات من بيئة العميل ذات الصلة بعملية إمداد نظام التشغيل (OS)، وتحليل هذه المعلومات.

يمكن إنشاء حل النشر باستخدام الأجهزة المادية للعميل أو كجهاز افتراضي. ويتيح حل الأجهزة المادية للعميل إمكانية توفير حل النشر الخاص به والأجهزة ذات الصلة المملوكة للعميل لكي يتم دمجها في مركز (مراكز) تكوين Dell. يتيح حل الجهاز الافتراضي للعميل إنشاء قرص ثابت افتراضي (VHD) لبيئة النشر الخاصة به وإرساله إلى شركة Dell لكي يتم تحميله على بنية استضافة أساسية تتولى شركة Dell تصميمها والاحتفاظ بها.

سيتم تسجيل طلبات شراء العميل عبر عملية مبيعات Dell وإدراجها في عملية التصنيع القياسية لشركة Dell. يمكن تنفيذ الخدمة (الخدمات) المدعومة الإضافية التي يختارها العميل أثناء عملية التصنيع، وستكون خارج نطاق خدمة **Connected Configuration Service** هذه.

### الأحكام الإضافية

يجوز تنفيذ الخدمة خارج البلد الموجود فيه العميل و/أو شركة Dell. يحق لشركة Dell، من حين لآخر وفقاً لشروط الاتفاقية المبرمة بين شركة Dell والعميل، تغيير الموقع الذي يتم فيه تنفيذ الخدمات و/أو الجهة المنوطة بتنفيذ الخدمة؛ ولكن شريطة أن تظل شركة Dell مسؤولة تجاه العميل عن توفير الخدمة. إذا كانت أي من الافتراضات المتعلقة بالأحجام المستخدمة بمعرفة شركة Dell والعميل لتحديد نطاق أي مشروع لخدمة **Connected Configuration Service** بعيدة تماماً عن المتطلبات المحددة لاستكمال تنفيذ الخدمة (بما في ذلك أحجام الوحدات المتوقعة الخاصة بالعميل، و/أو متوسط مدة النشر لكل وحدة، و/أو أقصى عدد من الوحدات يمكن نشره في وقت واحد باستخدام حل النشر الخاص بالعميل، و/أو عوامل التكوين التي تتطلب مدة إضافية لتنفيذ المهمة)، يجوز لشركة Dell تعديل الأسعار وقدرة التنفيذ لكي تعكس هذه التغييرات.



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 افتراضي 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 تأدية الالتزامات المنوطة به بمقتضى أي أحكام سارية محددة في اتفاق العميل الخاص بشراء منتج (منتجات) وخدمة (خدمات) Dell المدعومة. لن تكون شركة Dell ملزمة بتوفير الخدمة (الخدمات) وقد تقوم بإنهائها حال قيام العميل باقتراح انتهاك بمقتضى اتفاق العميل، ولن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقترقه 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 بتوافقه مع التزاماته بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الساري وأي أحكام ذات صلة تنص عليها الاتفاقية. في حالة وجود أي مشكلات أو أخطاء سببها العميل والتي تعوق شركة Dell عن أداء الخدمة داخل بيئة المنشأة وخلال الإطار الزمني المحدد، تقوم شركة Dell بالتنسيق مع العميل لشحن الوحدات المتأثرة "كما هي" من نقطة العطل أو من تسلسل مهام مبسط قبل نقطة العطل. سيكون العملاء الذين يحصلون على الوحدات "كما هي" مسؤولين عن إكمال تكوين الوحدات داخل بيئتهم الخاصة. ويمكن أن تحدث تأخيرات بشأن الطلبات المستقبلية إذا لم يتم تقديم تأكيد لحل التعطل إلى Dell.

## الخدمات المستثناة

الأنشطة التالية مستثناة من الخدمة:

- إنشاء شركة Dell لأي تسلسل من المهام، أو صور، أو أي محتوى آخر يخص العميل ("محتوى العميل") نيابةً عن العميل.
- خدمات الدعم أو الصيانة لأي حل نشر خاص بالعميل أو برامج خاصة بالعميل مقدمة من شركة Dell، ولكن شريطة أن تتولى شركة Dell إجراء أعمال الصيانة لأي حل نشر خاص بالعميل ينطوي على عقد نشط لخدمات الدعم أو الصيانة من Dell وذلك بمقتضى هذا العقد.
- خدمات ترحيل البيانات.
- إنشاء أي حقوق ملكية فكرية مصممة خصيصاً من أجل العميل فقط.
- التوفير المسبق لبيانات أصول المنتج المدعوم.
- حل مشكلات أو أعطال حل النشر الخاص بالعميل،
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## المسؤوليات والمتطلبات الفنية لعميل خدمة Connected Configuration Service

يجب أن يستوفي العميل أو يتجاوز المتطلبات والمسؤوليات التالية من أجل شراء، وتمكين، واستخدام أي من حلول الخدمات المستندة إلى الأجهزة المادية أو الأجهزة الافتراضية. قد يؤدي عدم التزام العميل بتوفير أي عنصر أو تنفيذ أي مهمة مطلوبة بموجب مسؤوليات عميل خدمة Connected Configuration Service هذه إلى تأخر شركة Dell في تنفيذ الخدمة أو منعها من ذلك.

في حالة قيام "المستخدم النهائي" للعميل بالاستعانة بخدمات جهات خارجية (على سبيل المثال، المتعاقدون و/أو الوكلاء و/أو شركات تكامل أنظمة و/أو شركاء توزيع)، يشير مصطلح "شريك العميل" إلى الجهة الخارجية التي يستعين المستخدم النهائي للعميل ("المستخدم النهائي للعميل") بخدماتها.

- مسؤوليات شريك العميل (إذا كان ذلك ساريًا):
  - نقل جميع مسؤوليات العميل المذكورة هنا كتابةً إلى المستخدم النهائي للعميل.
  - تنسيق أي مراسلات، أو إعداد الإرشادات، أو تحديد Dell من أجل العمل مباشرة مع المستخدم النهائي للعميل الذي يستخدم هذه الخدمات.



- توفير، أو مطابفة المستخدم النهائي للعميل بتوفير، عناصر التسليم اللازمة لاستكمال الخدمة (إرشادات العمل الخاصة بالعميل، أو مستند متطلبات عميل VPN، أو حل النشر الخاص بالعميل [المادي أو الافتراضي]، إلى غير ذلك).
- سيقوم العميل بتخصيص نقطة مفردة للاتصال ("جهة الاتصال الخاصة بالعميل") ونقاط اتصال فنية ("جهات الاتصال الفنية") على النحو اللازم لدعم إنشاء واستدامة كل بيئة إقليمية لخدمة Connected Configuration Service.
- يجب أن تمتلك جهات الاتصال الخاصة بالعميل معرفة عملية بمكونات البنية الأساسية التي ستتم مراعاتها أثناء الخدمات، وستقوم بتقديم الدعم، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، ما يلي:
  - ستمتلك جهة الاتصال الخاصة بالعميل صلاحية التصرف نيابةً عن العميل فيما يخص جميع جوانب الخدمة بما في ذلك لفت انتباه الأشخاص المعنيين داخل مؤسسة العميل إلى المشكلات وحل المتطلبات المتعارضة.
  - ستضمن جهات الاتصال الخاصة بالعميل إجراء أي اتصالات بين العميل وشركة Dell، بما في ذلك أي أسئلة أو طلبات تتعلق بنطاق الخدمة، عبر نقطة الاتصال المفردة (SPOC) لدى Dell المناسبة.
  - ستقوم جهة الاتصال الخاصة بالعميل بتوفير إمكانية وصول في الوقت المناسب إلى نقاط الاتصال الفنية والتجارية والبيانات/المعلومات المطلوبة من أجل الأمور المتعلقة بنطاق الخدمة.
  - ستضمن جهة الاتصال الخاصة بالعميل حضور جهات اتصال العميل الرئيسية في الاجتماعات المطلوبة والعروض التقديمية الخاصة بعناصر التسليم.
  - ستحصل جهة الاتصال الخاصة بالعميل على متطلبات المشروع والمعلومات والبيانات والقرارات والموافقات الضرورية وتقوم بتوفيرها.
- يتحمل العميل مسؤولية توفير أي أجهزة و/أو برامج مطلوبة لتمكين حل نشر مناسب وأمن على النحو المحدد بالتنسيق مع شركة Dell أثناء عملية تحديد نطاق الحل. يجب أن يدعم الحل المحدد أحجام نشر المنتج المدعوم المتوقعة.
- سيوفر العميل حل نشر مكونًا واحدًا (1) لكل مركز تكوين Dell إقليمي سيتم فيه تنفيذ خدمات Connected Configuration Services بما في ذلك: أجهزة العميل و/أو برامج العميل و/أو محتوى العميل بالكامل.
- يتحمل العميل المسؤولية عن جميع أعمال صيانة البرامج و/أو الأجهزة الخاصة بالعميل وأمانها وإدارتها ومراقبتها ودعمها، ويوافق العميل على أن وجود مشكلة دعم أو صيانة مرتبطة ببرامج و/أو أجهزة العميل سيعفي شركة Dell من التزامها بتنفيذ الخدمة حتى يتم حل مشكلة الدعم أو الصيانة هذه.
- سيقوم العميل بتنفيذ شبكة آمنة والاحتفاظ بها بين شبكة العميل وكل مركز من مراكز تكوين Dell. يجب أن تلي توصيلات الشبكة الآمنة (أو تفوق) متطلبات أمان VPN بين المواقع من شركة Dell.
- يتحمل العميل مسؤولية إعداد عملية نشر بيئة تنفيذ التمهيد المسبق (PXE) وإدارتها مع ضمان إمكانية استكمال هذه العملية في غضون أربع (4) ساعات وقصر تفاعل الفني على مدة أقصاها عشر (10) دقائق لأغراض بدء وإكمال نشر المنتج المدعوم.
  - يتولى العميل مسؤولية ما يلي:
    - إعداد بيئة تمهيد PXE
    - اختبار/التحقق من الأنظمة الأساسية للمنتجات المدعومة التي سيتم شراؤها. قبل الانتقال إلى الأنظمة الأساسية الجديدة للمنتجات المدعومة، يجب أن يشتري العميل الأنظمة الجديدة دون خدمات وأن يقوم بتنفيذ مهام دمج واختبار الطرز الجديدة وحزم برامج التشغيل داخل حل نشر نظام التشغيل (OS) الخاص بالعميل. يجب تسليم نظام التشغيل بواسطة حل نشر نظام التشغيل (OS) الخاص بالعميل (النشر الخاص بجهاز كمبيوتر بدون نظام التشغيل). لا يمكن أن يكون هناك اعتماد على طلب نظام التشغيل (OS)/الصورة الحاليين على النظام.





- يجب أن تتحقق الأنظمة الأساسية للمنتجات المدعومة غير المزودة بمنفذ شبكة (RJ-45) بالنظام من عملية نشر PXE باستخدام مهائى شبكة USB إلى NIC معتمد من مركز تكوين Dell. يجب التحقق من إمكانية دعم مهائى الشبكة المحدد مع SPOC.
- يتحمل العميل مسؤولية توفير إرشادات العمل الخاصة بنشر نظام التشغيل (OS) للمنتجات المدعومة والاحتفاظ بها، بما في ذلك الخطوات اللازمة لبدء نشر نظام التشغيل (OS) للمنتجات المدعومة، والإرشادات التي تحدد بوضوح تاريخ إكمال نشر نظام التشغيل (OS)، وخطوات إيقاف تشغيل النظام قبل الشحن، وخطوات استكشاف المشكلات وحلها الواجب اتخاذها في حالة حدوث عطل أثناء نشر المنتج المدعوم.
  - يجب أن تتضمن إرشادات العمل الخاصة بنشر نظام التشغيل (OS) للمنتجات المدعومة إرشادات واضحة ولقطات شاشة لفتي مصنع Dell لبدء عملية النشر والتأكد من إكمالها بنجاح.
  - يجب أن يتضمن تسلسل المهام وإرشادات العمل الخاصة بالعميل "شاشة إكمال" كواحدة من المهام النهائية في تسلسل المهام. يمثل مربع الحوار "شاشة الإكمال" هذا اختبار جودة يقوم فنيو المصنع من خلاله بالتأكد من إكمال عملية النشر بنجاح. يجب أن تظل "شاشة الإكمال" معروضة على الشاشة إلى أن يتم اتخاذ إجراء بمعرفة أحد الفنيين.
- سيحافظ العميل على التحديث الدائم لحل النشر الخاص بالعميل ونشر النظام وبرنامج التشغيل ونظام التشغيل، ويضمن توفر المحتوى المطلوب لنشر المنتج المدعوم على بيئة إدارة الأنظمة المستضافة في مراكز تكوين Dell. يجب أن يستعين العميل ببيئة إدارة الأنظمة المستضافة المخصصة لعمليات نشر المنتج المدعوم من أجل الحد من حركة نقل البيانات عبر الشبكة وتقليل فترات معالجة نشر النظام.
- يتحمل العميل مسؤولية دعم الأعطال المرتبطة بحل النشر الخاص بالعميل واستكشافها وإصلاحها. قد يؤدي تعطل حل النشر الخاص بالعميل إلى تأخير شحن طلبات العميل أو مطالبة شركة Dell بشحن وحدات العميل بتسلسل مهام مخفض أو "كما هي". يجب أن يقدم العميل استجابة فورية لطلبات الدعم من أجل تقليل حالات تأخير طلبات الشراء أو تقليل الخدمات المقدمة. يتعين على العميل توفير جهات اتصال دعم منتظمة وجهات اتصال لتصعيد المشكلات في حالة عدم توفر جهات الاتصال الرئيسية. وتشمل مسؤولية العميل فيما يتعلق بالدعم واستكشاف المشكلات وإصلاحها:
  - توفير جهات الاتصال، بما في ذلك قوائم التوزيع عبر البريد الإلكتروني، وأرقام الهواتف (المكتب/المحمول)، وجهات اتصال إدارية لكي تتم الاستعانة بها من أجل:
    - تقديم الدعم في ساعات العمل العادية
    - تقديم الدعم بعد ساعات العمل وفي العطلات الأسبوعية
    - تلقي إشعارات الصيانة/التوقف عن العمل الواردة من مركز تكوين Dell
  - يتضمن دعم حل النشر الخاص بالعميل استكشاف مشكلات العناصر التالية وإصلاحها:
    - بيئة تمهيد PXE للنظام العميل
    - خادم نشر العميل ومجموعات الحدود (خادم Microsoft Endpoint Configuration Manager / Configuration Manager Distribution Point (MECM)، و Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share، (إلى غير ذلك)
    - خطوات تسلسل مهام نشر الأنظمة العميلة، وWIM الخاص بالتمهيد، وحزم برامج التشغيل ومحتوى التطبيق، ومعالجة الأخطاء، وشاشة الإكمال، إلى غير ذلك.
    - اتصالات VPN الأمانة بين المواقع للشبكة/جدار الحماية
- يجب أن يستوفي العملاء الذين يستعينون بمثل افتراضي لحل النشر الخاص بالعميل متطلبات الأجهزة الافتراضية (VM) لخدمة Dell Connected Configuration (على سبيل المثال، حجم القرص الثابت، وحجم الذاكرة، ومراكز وحدة المعالجة المركزية (CPU)، وتنسيق تصدير الأقراص الصلبة الافتراضية (VHD) للجهاز الافتراضي (VM)).



- سيحتفظ العملاء الذين سيستعينون بأصول البنية الأساسية المادية لنشر المنتج المدعوم، على سبيل المثال، الخادم، ونقطة نهاية جدار الحماية/vpn، ومحولات الشبكة، بجميع البرامج الثابتة والأجهزة داخل كل أصل. ستعمل شركة Dell مع العميل حسب الحاجة لتوفير إمكانية الوصول إلى الأصول المزودة لإجراء أعمال الصيانة أو إصلاح الأعطال. يمكن لشركة Dell أيضًا العمل مع العميل لإجراء إعادة تشغيل للنظام عند تعطل الأجهزة أو فشل تحديث البرامج الثابتة. لا يحق بأي حال من الأحوال للعميل أو لأي جهة خارجية دخول المنشآت التابعة لشركة Dell بموجب عقد صيانة من جهة خارجية مبرم مع العميل دون الحصول على إقرار وموافقة كتابية مسبقة على هذا الدخول من شركة Dell.
- سيقوم العملاء الذين يوفرزون أصول البنية الأساسية المادية بشراء الأجهزة المطلوبة للخدمات، وتكوينها، وإدارتها على النحو التالي:
  - ستكون الأجهزة قابلة للتركيب على حوامل
  - يمكن استخدام ما يصل إلى 4 وحدات (4U) من مساحة الحامل
- قد تؤدي التغييرات التي يقوم العميل بإجرائها على مواصفات النشر أثناء تنفيذ الخدمة إلى تعطيل شركة Dell عن تنفيذ الخدمة أو منعها من ذلك. ويجب أن يتبع العملاء أفضل ممارسات إدارة التغيير لضمان توثيق التغييرات، واختبارها، واعتمادها، وإبلاغها بصورة صحيحة، قبل تنفيذ الإنتاج. يجب تنسيق عملية تنفيذ الإنتاج للحد من انقطاع الخدمة عن طريق تجنب ساعات الإنتاج في مركز تكوين Dell (تواصل مع نقطة الاتصال المفردة (SPOC) لدى Dell لمعرفة التفاصيل). سيساعد إبلاغ نقطة الاتصال المفردة (SPOC) لدى Dell بالتغييرات القادمة مبكرًا قدر الإمكان على الحد من انقطاع الخدمة وبتبج فترات ممكنة لدورات تنفيذ طلبات شراء إضافية. يجب أن يقوم العميل بإبلاغ نقطة الاتصال المفردة (SPOC) لدى Dell بما يلي:
  - التغييرات المزمعة في مواصفات النشر الخاصة بالعميل
  - صيانة تكنولوجيا المعلومات الداخلية للعميل وقت التوقف عن العمل/إجراء الصيانة لنظام windows مما يؤثر على حل نشر نظام تشغيل (OS) المنتج المدعوم الخاص بالعميل
  - التغييرات الخاصة بأحجام طلبات الشراء المتوقعة و/أو الفترة المطلوبة لنشر المنتج المدعوم بما يزيد عن 4 ساعات
- يجب على العميل الدفاع عن Dell، وتعويضها وتجنبها أي أضرار تنشأ من أي مطالبة أو إجراء ناجم عن توجيه العميل بشأن المنتجات المدعومة باستخدام الاتصال الآمن وخدمة Connected Configuration Service أو أي إخفاق من جانب العميل في الامتثال إلى الشروط والأحكام ومسؤوليات العميل المنصوص عليها في مرفق الخدمة هذا. يقر العميل ويوافق بموجب هذا المستند على أنه يجوز لشركة Dell اتخاذ كل التدابير المعقولة لحماية الأصول المادية أو أي جانب آخر من جوانب بيئة تكنولوجيا المعلومات لشركة Dell و/أو أي جهات خارجية قد تتأثر بأي تهديد أمني يجلبه العميل إلى الأصول المادية أو بيئات تكنولوجيا المعلومات لشركة Dell أو لتلك الجهات الخارجية.

## المرفق و

## خدمة Connected Provisioning Service

### نظرة عامة حول الخدمة

خدمة Connected Provisioning Service من Dell هي خدمة توفر إمكانية تكوين المنتجات المدعومة الخاصة بالعميل باستخدام حل إدارة النقاط الطرفية الموحدة (UEM) عبر اتصال آمن بالإنترنت داخل سلسلة التوريدات من Dell. وسيكون بإمكان العميل إكمال مهام التكوين داخل منشآت Dell، وهي المهام التي لا يمكن تنفيذها بأي طريقة أخرى سوى بعد استلام العميل للنظام وتوصيله بالإنترنت.

### الخدمات المقابلة

- إذا تم تحديدها بواسطة العميل، فقد يتم تضمين خدمة Connected Provisioning Service هذه في خدمة ProDeploy Plus for Client. يحق للعميل فقط اختيار أحد الخيارات المحددة كجزء من خدمة OS and Software Preparation Service، كما هو محدد في المرفق ب.



## خدمة Dell من TechDirect Portal Access

يمكن العملاء الذين يشتررون خدمات Connected Provisioning من الوصول إلى بوابة TechDirect. فمن خلال بوابة TechDirect هذه، يمكن للعملاء عرض وتنفيذ المهام المرتبطة بالخدمة التي تم شراؤها، والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

- إنشاء وإدارة ملف تعريف المستخدم النهائي
- تعيين ملف التعريف للطلبات
- الوصول إلى رؤية الطلب

يمكن الوصول إلى جميع تفاصيل خدمة Connected Provisioning Service للعميل المقابلة للخدمة (الخدمات) التي تم شراؤها واستخدامها من قبل العميل من خلال بوابة TechDirect.

## إجراءات الخدمة ومسؤوليات شركة Dell

تعمل خدمة Connected Provisioning Service هذه مع الخدمات المتوافقة الأخرى الواردة في وصف الخدمة هذا ويمكن شراؤها على مجموعة محددة من المنتجات المدعومة من Dell.

سيتم تحميل الأنظمة بنظام تشغيل Microsoft Windows Professional جديد وسيتم تثبيت برامج تشغيل إنتاج مصنع Dell.

سيتم تسجيل الأنظمة تلقائيًا في بيئة النقاط الطرفية الخاصة بالعميل قبل الاتصال بالإنترنت باستخدام المدخلات المقدمة من العميل. العميل مسؤول عن توفير المدخلات الضرورية والمناسبة لشركة Dell عبر بوابة Dell أو اتصالات B2B (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم التنظيمي ومعرف المستأجر ومعلومات المجموعة). ويتحمل العميل مسؤولية ضمان دقة هذه المدخلات، وقد يؤدي عدم تقديم مدخلات دقيقة إلى تأخير معالجة طلب العميل للخدمات والمنتجات المدعومة.

سيتم تثبيت حزمة UEM اللازمة لتسهيل التسجيل والإمداد الآلي لحلول إدارة النقاط الطرفية هذه قبل الاتصال بالإنترنت، إذا كانت هذه الحزمة مطلوبة ومدعومة. وستسري شروط الاستخدام المنفصلة من مزود حلول UEM الخاص بالعميل على استخدام العميل لحل UEM هذا.

ستقوم Dell بتنفيذ المهام التالية لكل نظام منتج مدعوم جديد أثناء خدمة Connected Provisioning Service من Dell:

- سيقوم فني Dell بإرفاق المنتجات المدعومة التي تم إنشاؤها وشراؤها حديثًا للعميل ببيئة النشر عبر اتصال إترنت سلكي.
- سيقوم فني Dell بعد ذلك ببدء عملية إمداد خدمة UEM المحددة. يجب ألا يستغرق وقت المعالجة المطلوب أكثر من عشر (10) دقائق لبدء عملية النشر دون الحاجة إلى مشاركة فني آخر قبل إكمال العملية. ويجب ألا تتجاوز عملية النشر الشاملة أربع (4) ساعات.
- ستعمل عملية إمداد UEM التي يديرها العميل تلقائيًا على تكوين الأنظمة بناءً على تنفيذها للحل.
- بعد اكتمال العملية (الشاشة الخضراء)، سيقوم فني شركة Dell بتجهيز المنتج المدعوم للشحن النهائي.
- في حالة حدوث عطل، (شاشة حمراء)، ستقوم شركة Dell بالتصعيد إلى جهة الاتصال الخاصة بالعميل ليتم التحقق منه وتصحيحه.

سيتم تسجيل طلبات شراء العميل عبر عملية مبيعات Dell وإدراجها في عملية التصنيع القياسية لشركة Dell. وسيتم تنفيذ أي خدمة (خدمات) مدعومة إضافية يختارها العميل أثناء عملية التصنيع، وستكون خارج نطاق خدمة Connected Provisioning Service.

يجب على العميل الدفاع عن Dell، وتوعيبها وتجنبيها أي أضرار تنشأ من أي مطالبة أو إجراء ناجم عن توجيه العميل بشأن المنتجات المدعومة باستخدام الاتصال الآمن وخدمة Connected Provisioning Service أو أي إخفاق من جانب العميل في الامتثال إلى الشروط والأحكام ومسؤوليات العميل المنصوص عليها في مرفق الخدمة هذا. يقر العميل ويوافق بموجب هذا المستند على أنه يجوز لشركة Dell اتخاذ كل التدابير المعقولة لحماية الأصول المادية أو أي جانب آخر من جوانب بيئة تكنولوجيا المعلومات لشركة Dell و/أو أي جهات خارجية قد تتأثر بأي تهديد أمني يجلبه العميل إلى الأصول المادية أو بيانات تكنولوجيا المعلومات لشركة Dell أو لتلك الجهات الخارجية.

## الأحكام الإضافية

يجوز تنفيذ الخدمة خارج البلد الموجود فيه العميل و/أو شركة Dell. يحق لشركة Dell، من حين لآخر ووفقًا لشروط الاتفاقية المبرمة بين شركة Dell والعميل، تغيير الموقع الذي يتم فيه تنفيذ الخدمات و/أو الجهة المنوطة بتنفيذ الخدمة؛ ولكن شريطة أن تظل شركة Dell مسؤولة تجاه العميل عن توفير الخدمة. إذا كانت أي من الافتراضات المتعلقة بالأحجام المستخدمة بمعرفة شركة Dell والعميل لتحديد نطاق أي خدمة Connected



Provisioning Service بعيدة تمامًا عن المتطلبات المحددة لاستكمال تنفيذ الخدمة (بما في ذلك أحجام الوحدات المتوقعة الخاصة بالعميل، و/أو متوسط مدة النشر لكل وحدة، و/أو عوامل التكوين التي تتطلب مدة إضافية لتنفيذ المهمة)، يجوز لشركة Dell تعديل الأسعار وقدرة التنفيذ لكي تعكس هذه التغييرات.

يقر العميل ويوافق على أن العميل هو المتحكم في البيانات ومصدر البيانات لأي بيانات واردة في أي جهاز مادي يتم توفيره بواسطة حل إدارة النقاط الطرفية الموحدة للعميل والذي يستخدمه العميل فيما يتعلق بالخدمات ("برامج العميل") أو محتوى العميل (محدد أدناه)، حسب الضرورة، لأن البيانات قد يتم تحديدها بواسطة أي دولة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الاتحاد الأوروبي ((EU)، وتكون Dell معالج البيانات للعميل فيما يلي في أداء 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 تأدية الالتزامات المنوطة به بمقتضى أي أحكام سارية محددة في اتفاق العميل الخاص بشراء منتجات وخدمة (خدمات) Dell المدعومة. لن تكون شركة Dell ملزمة بتوفير الخدمة (الخدمات) وقد تقوم بإنهائها حال قيام العميل باقتراف انتهاك بمقتضى اتفاق العميل، ولن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقترفه 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. 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 بتوافقها مع التزاماته بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الساري وأي أحكام ذات صلة تنص عليها الاتفاقية.

## الخدمات المستثناة

الأنشطة التالية مستثناة من الخدمة:

- إنشاء Dell لأي آلية إمداد أو لأي محتوى عملاء آخر ("محتوى العميل") نيابة عن العميل.
- خدمات الدعم أو الصيانة لأي حل إدارة النقاط الطرفية الموحدة للعميل أو برامج خاصة بالعميل مقدمة من شركة Dell، ولكن شريطة أن تتولى شركة Dell إجراء أعمال الصيانة لأي حل إدارة النقاط الطرفية الموحدة للعميل والذي ينطوي على عقد نشط لخدمات الدعم أو الصيانة من Dell وذلك بمقتضى هذا العقد.
- خدمات ترحيل بيانات المنتج المدعوم.
- إنشاء أي حقوق ملكية فكرية مصممة خصيصًا من أجل العميل فقط.
- حل مشكلات أو أعطال حل إدارة النقاط الطرفية الموحدة للعميل، و
- أي أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في "مرفق الخدمة" هذا.

## المسؤوليات والمتطلبات الفنية لعميل خدمة Connected Provisioning Service

يجب أن يفي العميل أو يفوق المتطلبات والمسؤوليات التالية لشراء هذه الخدمة. قد يؤدي عدم التزام العميل بتوفير أي عنصر أو تنفيذ أي مهمة مطلوبة بموجب مسؤوليات عميل خدمة Connected Provisioning Service هذه إلى تأخر شركة Dell في تنفيذ الخدمة أو منعها من ذلك.

- تعتمد الخدمة على تحقق Dell من حل إمداد UEM الخاص بالعميل. وكجزء من عملية التحقق، ستعمل Dell مع العميل لجمع وتحليل المعلومات من بيئة UEM الخاصة بالعميل ذات الصلة بعملية الإمداد.
- سيقوم العميل بتخصيص نقطة اتصال مفردة ("مسؤول الاتصال الخاص بالعميل") ونقاط اتصال مسؤول UEM الفنية ("جهات الاتصال الفنية") على النحو اللازم لدعم إنشاء كل بيئة خدمة Connected Provisioning Service إقليمية واستدامتها.
- يجب أن يكون لدى جهات الاتصال معرفة عملية بالمكونات التي سيتم التعامل معها أثناء الخدمات، وسوف توفر الدعم الذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
  - ستمتلك جهة الاتصال الخاصة بالعميل صلاحية التصرف نيابةً عن العميل فيما يخص جميع جوانب الخدمة بما في ذلك لفت انتباه الأشخاص المعنيين داخل مؤسسة العميل إلى المشكلات وحل المتطلبات المتعارضة.
  - ستضمن جهات الاتصال الخاصة بالعميل إجراء أي اتصالات بين العميل وشركة Dell، بما في ذلك أي أسئلة أو طلبات تتعلق بنطاق الخدمة، عبر أخصائي الخدمات المتصل المناسب من Dell.



- ستقوم جهة الاتصال الخاصة بالعمل بتوفير إمكانية وصول في الوقت المناسب إلى نقاط الاتصال الفنية والتجارية والبيانات/المعلومات المطلوبة من أجل الأمور المتعلقة بنطاق الخدمة.
- ستضمن جهة الاتصال الخاصة بالعمل حضور جهات اتصال العميل الرئيسية في الاجتماعات المطلوبة والعروض التقديمية الخاصة بعناصر التسليم.
- ستحصل جهة اتصال العميل على معلومات ملف التعريف اللازمة والبيانات والقرارات والموافقات وتوفرها.
- يتحمل العميل مسؤولية توفير أي حل إمداد مناسب وآمن كما هو محدد بالتنسيق مع Dell أثناء عملية تحديد نطاق الحل.
- يتحمل العميل المسؤولية عن جميع أعمال الصيانة والأمان والإدارة والمراقبة والدعم لحل إدارة النقاط الطرفية الموحدة للعميل، ويوافق العميل على أن مشكلة الدعم أو الصيانة المتعلقة بحل UEM الخاص بالعمل ستعفي Dell من التزامها بأداء هذه الخدمة حتى يتم حل مشكلة الدعم أو الصيانة هذه.
- يتحمل العميل مسؤولية إعداد عملية إمداد إدارة النقاط الطرفية الموحدة وإدارتها مع ضمان إمكانية استكمال هذه العملية في غضون أربع (4) ساعات وقصر تفاعل الفني على مدة أقصاها عشر (10) دقائق لأغراض بدء وإكمال نشر المنتج المدعوم.
- قد لا يتم تطبيق تغييرات العميل على مواصفات الإمداد أثناء استيفاء الخدمة على تلك الأنظمة التي بدأت بالفعل في عملية الإمداد.
- يتحمل العميل مسؤولية تحديد أحد خيارات نظام التشغيل Windows Professional المتوفرة من Dell عبر ملف التعريف الخاص به.
- سيتم تدارك أي خطأ في تقديم الخدمة ناتج عن إدارة النقاط الطرفية الموحدة الخاصة بالعمل من خلال جهة الاتصال الفنية للعميل في الوقت المناسب. في حالة عدم حل المشكلة في الوقت المناسب، تحتفظ شركة Dell بالحق في إلغاء هذه الطلبات المهمة.

## المرفق ز

## خدمة Asset Resale and Recycling Service

### نظرة عامة حول الخدمة

توفر خدمة Asset Resale and Recycling Service وسيلة مناسبة وملائمة بيئيًا للتخلص من المعدات غير المرغوب فيها أو التي تم فسح عقدها. تتم إدارة جميع الأجهزة وفقًا لسياسة التخلص من الأجهزة الإلكترونية من Dell وبيان [محو الوسائط لأجهزة وحدة تخزين البيانات من Dell](#).

### مميزات الخدمة

تنطبق وثيقة الخدمة هذه على خيارات خدمة Asset Resale and Recycling Service التالية لكل من الأجهزة العميلة والخوادم التي تحمل علامة Dell التجارية وغيرها:

- **خدمة Asset Resale and Recycling Service لتقنية المعلومات مع خدمة Offsite Data Sanitization** (تنتهي صلاحيتها بعد 4 سنوات من تاريخ الشراء) - لا يلزم توفر الحد الأدنى من الوحدات: موسى بها للعملاء الذين يملكون أجهزةهم 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.
- تشمل أيضًا نقطة اتصال مفردة 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.



## خدمة TechDirect Portal Access

يمكن للعملاء الذين يشتركون خدمة إعادة بيع الأصول وإعادة تدويرها 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
- جدول الخدمات وتتبعها
- 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 خدمة Asset Resale and Recycling Service المقابلة للخدمة (الخدمات) المشتراة والمستخدمه من قبل العميل من خلال بوابة TechDirect.

يخضع استخدام العميل لبوابة TechDirect لشروط استخدام بوابة TechDirect ("شروط الاستخدام") التي تتوافق مع خيار خدمة Asset Resale and Recycling Service 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 Portal.

### العناصر المستلمة

فيما يلي قائمة بالميزات المقدمة كجزء من الخدمة:

- **الوصول إلى بوابة TechDirect Portal**، منح العميل القدرة على:
  - الحصول على القيمة المقدرة: رؤية قيمة تقديرية للمعدات التي تم التوقف عن استخدامها
  - عرض لوحة المعلومات: رؤية عرض كامل لجميع أرصدة خدمة Asset Resale and Recycling Service والأنشطة الحديثة والإجراءات المعلقة
  - جدول الخدمة: جدول الخدمات لموقع العميل 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، ومحو البيانات بما يتوافق مع معيار NIST SP 800-88r1، وتقييم قيمة إعادة البيع.
- **الإبلاغ:** يمكن للعميل عرض التقارير وتنزيلها بشأن الطلبات ومدى توفر رصيد خدمة Asset Resale and Recycling Service والجدول الزمنية وتقديرات استرداد القيمة. ستتوفر أيضًا تقارير إضافية للخدمات التالية، داخل بوابة TechDirect Portal:
  - ستتضمن خدمة Resale and Recycling تقارير التخلص من المعدات وتأكد عمليات التخلص منها
- **الدفع:** عندما يكون العميل مؤهلًا للحصول على قيمة مقابل إعادة بيع الأجهزة، سيتمكن العملاء من طلب الدفع مقابل تحويلات الأموال الإلكترونية من خلال بوابة TechDirect Portal. يكون مبلغ استرداد القيمة صافي المبلغ بعد خصم الضرائب السارية، ويلتزم كل طرف بدفع كل ضرائب المبيعات والضرائب المستحقة على المبالغ واجبة الدفع بواسطته بموجب هذا المستند.



## الخدمات المقابلة

- تم تضمين خدمة ProDeploy Plus for Client في Asset Resale or Recycling Service.
- يمكن شراء خدمة Asset Resale or Recycling Service كخدمة إضافية مع ProDeploy for Client.

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على الوفاء بالمسؤوليات المحددة التالية ويقر بأن عدم الوفاء بهذه المسؤوليات قد يؤثر سلبًا على قدرة Dell على أداء الخدمة:

- 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 الرسو 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 العميل.
- 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) والتي 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 مانعة للسرقة أو برامج تنتج 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، فقد تشتت Dell إعادة جدولة الشحن على نفقة العميل أو يمكن للعميل توقيع مستند التنازل الخاص بتغليف أجهزة العميل للسماح بشحن الجهاز معبأ أو مغلفًا بغطاء بلاستيكي بواسطة العميل).
- دمج الأجهزة في كل موقع (بما في ذلك الأنظمة التي تم محو البيانات منها بنجاح) في موقع مركزي يمكن لموفر الخدمات اللوجيستية لشركة Dell الوصول إليه بشكل معقول.
- وتوفير ممثل للموقع لتوجيه 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 المعلنة وأي برامج تابعة لأطراف خارجية والتي لم يتم محوها بنجاح في ملخص محو البيانات بوصفها قد تم محوها بنجاح ("PASS")،
- يحق للعميل رسميًا 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 كتاباً قبل الشحن، ستعمل الأجهزة طبقاً للمواصفات المعلنة من الجهة المصنعة عقب تسليمها إلى شركة Dell.
- يتحمل العميل المسؤولية عن متطلبات الصحة والسلامة والالتزامات السارية فيما يتعلق بالمواقع التي يتم منح شركة Dell أو مقدمي الخدمات التابعين لها إمكانية دخولها، بما في ذلك مساحة عمل مسح البيانات، ويلتزم بها.
- إذا قام العميل بانتهاك أي من الالتزامات المنوطة به أو الضمانات الموضحة في وثيقة الخدمة هذه، فلن تكون شركة Dell ملزمة بتقديم الخدمات أو مسؤولة عن أي أضرار تحدث جراء الانتهاك الذي اقترفه العميل. أو قد يتحمل العميل رسوماً ونفقات إضافية نظير أي وقت أو مواد إضافية أو خسائر أو أضرار تتكبدها شركة Dell أو مقدمو 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 (يُطلق 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 محاسبة العميل على أساس كل قطعة من المعدات.
- سيتم تجميع العناصر المتنوعة، ووزنها، وفوترتها بسعر القطعة الواحدة لكل 40 رطلاً. 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 المفكوكة
- 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 طبقاً 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 وصف 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 تقديم قيمتها في عرض أسعار منفصل يتم إنشاؤه بواسطة Dell:
- سيتم حساب فواتير الخدمات المقدمة من شركة Dell للجهاز بالنسبة للكمية الزائدة عن الكمية المطلوبة بسعر القطعة للخدمة ذات الصلة.
- قطعة (قطع) المعدات التي تزن أكثر من 40 رطلاً 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.

## الخدمات المستثناة

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

## 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 وثيقة الخدمة هذه فقط، 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 للقيود 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 الإقضاء غير المصرح به للبيانات الموجودة على أي محرك أقراص ثابتة للنظام لم تنجح 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 الإقضاء، بما يصل إلى مبلغ لا يتجاوز، إجمالاً، إجمالي الرسوم المدفوعة أو المستحقة من العميل بموجب وثيقة الخدمة هذه 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 معايير المجال.

## الأحكام والشروط الإضافية

1. مدة الخدمة. يبدأ ملحق 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 والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وثيقة الخدمة هذه يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.

## 2. معلومات إضافية مهمة



**A. 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.

**B. دفع ثمن 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.

**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 للالتزامات بموجب مرفق الخدمة هذا.

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

**E. التكاليف والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو تكليف موفري خدمات خارجيين مؤهلين بمرفق الخدمة هذا، والذين سيقومون بأداء 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 البنود والشروط المنصوص عليها في مرفق الخدمة هذا.

إذا قامت Dell بإلغاء هذه "الخدمة"، فإنها سترسل إخطارًا كتابيًا إلى "العميل" على العنوان المشار إليه في فاتورته لإعلامه بإلغاء الخدمة. وسيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإشعار 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، لا 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 القريب منك للتعرف على تلك 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 غير متوفرة في جميع المناطق الجغرافية. خدمة Asset Tagging وخدمة Asset Reporting متوفرة أيضًا في بعض الأجهزة الطرفية المختارة (على سبيل المثال، الشاشات، والطابعات، والحوامل) داخل الأمريكتين، وأوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا.

## المرفق ح

### خدمة Onsite PC Installation

#### نظرة عامة حول الخدمة

توفر هذه الخدمة الإضافية إمكانية الإعداد والاتصال في موقع العمل لمنتج مدعوم جديد أو نظام قديم (خدمة "Onsite PC Installation").

#### ميزات الخدمة

#### تثبيت المنتج المدعوم



- فك حزمة 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 وإمدادات الطاقة ووحدات الماوس وما إلى ذلك).
- اتصال المنتج المدعوم بمصادر الطاقة والشبكات الخاصة بالعميل.
- نقل كل الصناديق ومواد التغليف والمخلفات إلى منطقة التصرف داخل المبنى حيث يتم تقديم خدمات النشر، ثم تنظيف منطقة التركيب بشكل صحيح حتى يتم إرجاعها إلى حالتها الأصلية.

#### إمكانية الاتصال للمنتج المدعوم

- تمهيد المنتج المدعوم الجديد والتأكد من توصيلات الشبكة للأجهزة الخاصة بالعميل المتصلة بالشبكة.
- تسجيل الدخول إلى المنتج المدعوم الجديد باستخدام معرف مستخدم وكلمة مرور 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 متفققًا 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 ملفات الشبكة.
  - توجيه موجز وأساسي للوظائف الأساسية للمنتج المدعوم الجديد.

#### 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) المنتج المدعوم من خلال التنزيل عبر الإنترنت الذي يوفره العميل أو البرنامج النصي اليدوي أو USB أو القرص المضغوط (CD)/أقراص DVD.
- كما هو مطلوب، المساعدة في تنشيط المنتج وتطبيق التحديثات.
- التكوين الأساسي للبرنامج للاستخدام (مثل تطبيق سطح المكتب البعيد) لتأكيد الأداء الوظيفي المناسب.
- بناءً على ما يطلبه العميل، إلغاء تثبيت التطبيق (التطبيقات) البرمجية حسب طلب العميل.
- بناءً على ما يطلبه العميل، ترقية إصدار (إصدارات) تطبيق البرامج.

#### إلغاء تثبيت النظام القديم (إذا طُلب ذلك وعندما لا يزال الفني في موقع العمل)

- فصل مكونات الأجهزة وكابل الشبكة وسلك الطاقة للنظام القديم للعميل.
- ضع 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 المقابلة.

يمكن شراء هذه الخدمة الإضافية مع:

- خدمة ProDeploy for Client
- خدمة ProDeploy Plus for Client

## مسؤوليات العميل

يوافق العميل على المسؤوليات المحددة التالية:

- يجب أن يشتري العميل خدمة Onsite PC Installation Service واحدة لكل منتج مدعوم.
- 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 موقع العمل، إنشاء حساب مجال وكائنات لجهاز الكمبيوتر (إذا لزم الأمر قبل ضم المنتج المدعوم إلى المجال) داخل Active Directory لتمكين الانضمام للمجال قبل تاريخ النشر المجدول.
- توفير بيانات اعتماد حساب المجال لاستخدامها من قبل الفني مع الحقوق اللازمة لانضمام جهاز الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية في Active Directory.
- توفير جميع برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة.
- ضمان توفر النظام القديم وأنه يعمل بالكامل لأي خدمات يتم تنفيذها على النظام القديم.
- وضع وتقديم تفاصيل جدول المواعيد لكل 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 عبر استعراض الموقع.
- ضمان توفر كل مصادر العميل الضرورية طيلة مدة التثبيت في موقع العمل، 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 علامات رئيسية.
- توفير بيئة عمل آمنة وتجهيزات مكتب معقولة.
- علاوة على ذلك، بالنسبة لأعمال التثبيت في موقع العمل التي تتم في مكتب سكني، يلزم وجود شخص بالغ في كل الأوقات أثناء تنفيذ الخدمة.
- تقديم موافقة موقع الخدمات عند إكمال الموقع.
- تزويد Dell بحقوق الإدارة المحلية لتنفيذ الخدمة.
- تزويد شركة Dell بالبرامج (مثل البرنامج النصي أو وسيط تخزين USB أو CD/DVD) المطلوب لتنفيذ عملية تثبيت التطبيق.
- اختبار تطبيق البرنامج والتحقق من أنه يعمل وفقاً 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 أي وجميع تراخيص البرامج المطلوبة وتزويد فني Dell بكمية كافية من وسائط التثبيت وتعليمات التثبيت.
- إخطار Dell بأن خدمات إلغاء التثبيت مطلوبة في نهاية عملية نقل البيانات.
- يجب جدولة جميع الأنظمة في طلب واحد معاً كجزء من حدث فردي. بوجه عام، سيتم جدولة الطلبات التي تصل إلى 10 أو أقل في الوقت/اليوم نفسه.
- سيتم تنسيق تنفيذ جميع الخدمات في موقع العمل للمنتج المدعوم في الوقت نفسه.
- يجب أن يسهل الوصول إلى موقع الخدمة بواسطة مركبة وبدون استخدام أدوات أو معدات خاصة.
- إلغاء تثبيت النظام القديم يتطلب التثبيت المتزامن للمنتج المدعوم الجديد.
- يجب على العميل تحديد موقع المنتج المدعوم داخل المبنى الذي سيتم تثبيته فيه قبل بدء الخدمة.
- توفير جميع برامج التشغيل القابلة للتطبيق لتثبيت الأجهزة الطرفية.
- منح الفني إمكانية الوصول إلى شبكة العميل لتنفيذ الخدمات، كما هو مطلوب لإكمال الخدمة.



- تلبية شبكة العميل الحد الأدنى من الشبكات الفرعية المحولة بسرعة 100 ميجابايت في الثانية من إيثرنت، وتوفير معدل نقل يبلغ 5-10 ميجابايت في الثانية في المنتج المدعوم.
- الحفاظ على بنية تحتية مستقرة للشبكة عبر جميع مواقع العملاء.
- التأكد من أن المنتج المدعوم متصل بشبكة محلية ولديه وصول ثابت وموثوق إلى الإنترنت.
- إذا كانت الوسائط الخارجية مطلوبة، يجب أن يوفر العميل USB/وسائط خارجية.
- إذا طلبت شركة Dell ذلك، توفير الوصول الداخلي لفني شركة Dell إلى مثبت أداة ترحيل البيانات المتوفر من صفحة موارد دعم النشر التي سيتم توفيرها بواسطة SPOC.

## مسؤوليات شركة Dell

- جمع معلومات الموقع والجدولة من العميل.
- ستعمل Dell مع العميل لمراجعة نطاق الخدمات التي تم شراؤها.
- قد تقوم شركة Dell بجمع بيانات الحالة الحالية ذات الصلة حول النظام القديم للتخطيط لتنفيذ الخدمة. يمكن إجراء ذلك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو باستخدام أدوات النشر الخاصة بشركة Dell.
- ستعمل Dell على جمع معلومات الموقع والجدولة لكل موقع نشر خاص بالعميل لضمان تقديم جميع التفاصيل المهمة الخاصة بالموقع إلى Dell قبل بدء الخدمات.

## الخدمات المستتناة

- إعداد شبكة جديدة.
- نقل النظام بين المواقع أو أي نوع آخر من الخدمات اللوجستية.
- إزالة النظام القديم و/أو إعادة تدويره خارج الموقع بواسطة الفني في موقع العمل.
- ضم وحدات منظمة معينة ضمن Active Directory، سيتم ضم أجهزة الكمبيوتر إلى حاوية أجهزة الكمبيوتر الافتراضية.
- تقديم أو تشغيل برامج نصية مخصصة 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 إضافية 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 المحددة من قبل Dell لأداء الخدمة بواسطة موظفي Dell.
- نقل البيانات لحسابات المستخدم إلى مجالات بديلة.
- أي نسخ احتياطي للبيانات أو استعادة البيانات، بما في ذلك استعادة البيانات بعد الكوارث.
- جدولة منفصلة لخدمات النقل والتركيب.
- 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 أو إلى أنظمة التشغيل غير القائمة على Windows.
- 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

- قد تؤدي فترات التأخير، التي تحدث بسبب العمل، والتي تحول دون قيام فني Dell بتنفيذ خدمة Onsite PC Installation Service قبل أو أثناء تواجد الفني في موقع العمل إلى فرض رسوم إضافية. قد تسري رسوم إضافية نظير أي طلبات يتم تقديمها بصورة مباشرة إلى الفنيين في الموقع لتنفيذ أنشطة إضافية.
- يحق للعملاء تخصيص الإرشادات القياسية أو تقديم مجموعة إرشادات خاصة بهم تحدد الأنشطة المراد تنفيذها في موقع العمل. ستقتصر الإرشادات المخصصة والأنشطة المرادفة لها على فترة دعم مكنتي قدرها 45 دقيقة لكل جهاز كمبيوتر شخصي (PC). ستقوم شركة Dell بتقييم الفترة الزمنية المتوقعة لاستكمال هذه الأنشطة قبل بدء عملية النشر وأثناء إجرائها. إذا وجدت شركة Dell أن الفترة الزمنية المطلوبة لتنفيذ الأنشطة في الموقع تزيد عن الفترة المحددة التي تبلغ 45 دقيقة، فستعمل شركة Dell مع العميل من أجل تعديل الإرشادات بحيث تصبح فترة الدعم المكنتي المطلوبة أقل من 45 دقيقة أو ستقوم الشركة بتقييم فرض رسوم إضافية نظير الفترة الإضافية عبر عملية الرقابة على التغيير.
- لأسباب تتعلق بالأمان، لن تقدم شركة Dell منافذ USB/وسائط خارجية في بيئة العميل. عند الحاجة إلى الوصول إلى مثبت أدوات ترحيل البيانات بواسطة Dell، يجب أن يقدم العميل USB/وسائط خارجية. سيتم فرض رسوم إضافية، إذا تقرر أن يكون ذلك مضموناً، من خلال عملية الرقابة على التغيير.
- أن يكون نظام تشغيل أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة هو Microsoft Windows 7 أو Windows 8 أو Windows 10 [أو الإصدار الأحدث المعمول به].
- أن يكون نظام التشغيل مُحملاً مسبقاً أو مُثبتاً مسبقاً.
- لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن الأخطاء أثناء عملية التثبيت وأي أخطاء تحدث أثناء التثبيت.
- يتعين تسليم التطبيقات بشكل متتالٍ مع خدمة Onsite PC Installation Service للجهاز المدعوم الذي تم شراؤها معه، في موقع نشر واحد، ويتعين أن يتم ذلك في يوم العمل ذاته. لا يمكن تثبيت أي تطبيق غير مستخدم أو استرداد قيمته أو نقله
- غير متوفرة للأجهزة العميلة قليلة السمك (Thin Client)
- لن تجري Dell أكثر من 3 محاولات لتثبيت تطبيقات البرامج.

