

يسر شركة Dell توفير Dell ProSupport لمنتجات العملاء ("الخدمة (الخدمات) أو "خدمات الدعم") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). يتضمن عرض أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه أو إقرار الطلب من Dell (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية الحاكمة الخاصة بك السارية على الخدمات، ("الاتفاقية")، اتصل بممثل مبيعات Dell الخاص بك. للحصول على نسخة من الاتفاقية السارية مع موزع Dell EMC، اتصل بالمورد.

## نطاق هذه الخدمة

تتضمن ميزات الخدمة الخاصة بك ما يلي:

- الوصول على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع (بما في ذلك العطلات)<sup>1</sup> إلى جهة خدمة العملاء والدعم لشركة Dell للمساعدة في استكشاف أخطاء منتجات Dell وإصلاحها وتحديد مشكلات برامج جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) التي تحمل علامة Dell التجارية.
- إرسال الفني وأ/أو الأجزاء البديلة إلى موقع التركيب أو أي موقع عمل آخر متفق عليه للعميل وتوافق عليه شركة Dell على النحو المفصل في الاتفاقية (عند الضرورة ووفقاً لمستوى الخدمة التي تم شراؤها) لمعالجة مشكلة المنتج.

## كيفية الاتصال بشركة Dell في حالة طلب الخدمة

الدعم عبر الإنترنت والردشة والبريد الإلكتروني: يتوفر الدعم عبر موقع ويب شركة Dell والردشة والبريد الإلكتروني على [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) و <https://support.emc.com/> حسب الملاءمة.

طلبات الدعم عبر الهاتف: تتوفر x724 (بما في ذلك أيام العطلات). قد يختلف مدى التوفر خارج الولايات المتحدة الأمريكية ويكون مقتصرًا على الجهود المناسبة تجاريًا ما لم يذكر خلاف ذلك في المرفق المطبق. يرجى زيارة <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> و <https://support.emc.com/> (حسب الملاءمة) للحصول على قائمة بأرقام الهواتف السارية لموقعك.

## مستويات الخطورة

سيتم تخصيص مستويات الخطورة لحوادث مؤهلة وفقاً للجدول (الجدول) التالية.

الخطورة	الحالة	استجابة شركة Dell	دور العميل
1	حاسمة: فقد القدرة على أداء مهام العمل الحاسمة، مما يتطلب الاستجابة الفورية	الإرسال في حالة الطوارئ بالتوازي مع استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف الفوري، وتدخل إدارة التصعيد على الفور.	توفير موظفين/موارد ملائمة على مدار الساعة لجميع أيام الأسبوع لدعم حل المشكلة. ينبغي إبلاغ الإدارة العليا في الموقع وإشراكها في الأمر.
2	عالي: تتوفر القدرة على أداء مهام العمل، ولكن الأداء/القدرة متدنية أو محدودة للغاية	استكشاف الأخطاء وإصلاحها على الفور عبر الهاتف، وتصعيد تدخل الإدارة في حالة عدم تحديد التشخيص عن بعد خلال 90 دقيقة من الاتصال. إرسال الأجزاء/العمالة عند الضرورة بعد استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف والتشخيص.	توفير موظفين و موارد مناسبة لدعم التواصل المستمر وجهود العمل. يجب إبلاغ الإدارة العليا في الموقع وإشراكها في الأمر.
3	متوسط/منخفض: تأثير ضئيل أو معدوم على العمل.	استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف، وإرسال الأجزاء/العمالة بعد استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف والتشخيص.	توفير معلومات نقطة اتصال للحالة واستجابة شركة Dell للطلبات خلال 24 ساعة.

<sup>1</sup> يختلف التوفر حسب الدولة. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات.

## خيارات الخدمة في الموقع

تختلف خيارات الاستجابة في الموقع على حسب نوع الخدمة المشترطة. وفي حالة شراء مستوى استجابة بخدمة دعم في الموقع، فستوضح الفاتورة الخاصة بك مستوى استجابة الخدمة المنطبقة في الموقع، والتي تطابق الجداول المذكورة أدناه. وشريطة تلبية جميع البنود والشروط المذكورة في وصف الخدمة هذا، ستقوم شركة Dell بإرسال فني خدمة إلى موقع عمل العميل لحادث مؤهل عند الضرورة ووفقاً لمستوى الخطورة وجدول الاستجابة في الموقع المطبق المذكور أدناه.

نوع الاستجابة في الموقع	وقت الاستجابة في موقع العمل <sup>2</sup>	القيود/الشروط الخاصة
الاستجابة في الموقع	يصل الفني عادةً إلى الموقع خلال 4 ساعات بعد استكمال استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف.	<ul style="list-style-type: none"> <li>متاحة طوال ساعات اليوم وخلال جميع أيام الأسبوع شاملة العطلات.</li> <li>متاحة في أماكن الاستجابة لمدة 4 ساعات المحددة.</li> <li>متاحة في طرز محددة من المنتجات المدعومة.</li> <li>تخزن المواقع قطع غيار المهام الحساسة للمنتجات المدعومة الخاصة بالاستجابة في الموقع خلال 4 ساعات، وفقاً لما هو محدد بواسطة شركة Dell. لا يجوز شحن قطع غيار مهام حساسة باستخدام التسليم خلال الليل.</li> <li>الإرسال في حالة الطوارئ بالتوازي مع استكشاف الأخطاء وإصلاحها متوفر للمشكلات التي تم تعيينها على أنها من حالة المستوى الأول من الخطورة.</li> </ul>
الاستجابة في موقع العمل في يوم العمل التالي	بعد استكشاف الأخطاء عبر الهاتف وإصلاحها والتشخيص، يمكن إرسال فني عادةً للوصول إلى الموقع في يوم العمل التالي.	<ul style="list-style-type: none"> <li>متاحة لمدة 5 أيام في الأسبوع، 10 ساعات يومياً - باستثناء العطلات.</li> <li>المكالمات التي يتلقاها مركز خبراء شركة Dell بعد 5:00 مساءً<sup>4</sup> بتوقيت العميل المحلي (من الاثنين - للجمعة) و/أو قد تتطلب عمليات التسليم المقدمة من شركة Dell بعد هذا التوقيت يوم عمل إضافي لفني الخدمة للوصول إلى موقع العميل.</li> <li>متاحة فقط في طرز محددة من المنتجات المدعومة.</li> </ul>
العملاء خارج الولايات الأمريكية المتجاورة ("OCONUS") الثماني والأربعين المتجاورة	بعد استكشاف المشكلات وإصلاحها عبر الهاتف، يمكن إرسال قطع الغيار. ويعتمد وقت الوصول إلى موقع العمل على موقع العميل في الولايات المتحدة الثماني والأربعين المتجاورة (OCONUS) وتوفر الأجزاء.	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقتصر على العملاء خارج الولايات الأمريكية الثمانية والأربعين المتجاورة (OCONUS) المعتمدين بواسطة شركة Dell (الولايات المتحدة فقط).</li> <li>يقتصر التوفر على أنظمة ومواقع محددة. راجع <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus?~ck=bt</a> لمعرفة التفاصيل.</li> <li>ينبغي للعملاء الفيدراليين الرجوع إلى مواقع خدمة الولايات المتحدة الثماني والأربعين المتجاورة (OCONUS) في اتفاقية الخدمات السارية الموقعة بشكل منفصل مع شركة Dell.</li> </ul>

### وبالنسبة لجميع خيارات خدمة الاستجابة في الموقع الأخرى:

بعد استكمال استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بُعد، والتشخيص، وتحديد المشكلة، سيقوم محلل شركة Dell بتحديد ما إذا كان الحادث المؤهل يتطلب إرسال فني خدمة إلى الموقع و/أو قطع غيار أو يمكن حل المشكلة عن بعد.

<sup>2</sup> لا تتوفر جميع أوقات الاستجابة في جميع الدول والمواقع. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات.



يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وكيان شركة Dell المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة الخاصة بك. ويتم تقديم هذه الخدمة بموجب اتفاقية الخدمات الرئيسية المنفصلة الموقع عليها والخاصة بالعميل مع شركة Dell والتي تخول صراحةً لبيع هذه الخدمة. في حالة عدم وجود هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب وتخضع لأحكام شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell EMC أو الاتفاقية المشار إليها في الجدول أدناه (حسب مقتضى الحال، "الاتفاقية"). يرجى الاطلاع على الجدول الموجود في الصفحة التالية والذي يتضمن عنوان URL المنطبق على موقع عميلك حيث يمكن العثور على الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

البنود والشروط المطبقة على شركائك لخدمات شركة Dell		موقع العميل
العملاء الذين يقومون بشراء خدمات شركة Dell من خلال موزع معتمد من شركة Dell	العملاء الذين يقومون بشراء خدمات شركة Dell مباشرةً من شركة Dell	
<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	الولايات المتحدة
<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (اللغة الإنجليزية) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (الفرنسية الكندية)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (اللغة الإنجليزية) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (الفرنسية الكندية)	كندا
موقع ويب <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> المحلي الخاص بالدولة أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	موقع ويب <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> المحلي الخاص بالدولة أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات شركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لذلك، ينبغي فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثائق خدمات أخرى من Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell ينبغي فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة 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 مباشرةً وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع ويب <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> المحلي الخاص بالدولة أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	آسيا-المحيط الهادي-اليابان
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات شركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة 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 مباشرةً وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع ويب <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> المحلي الخاص بالدولة أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> * بالإضافة إلى ذلك، بإمكان العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> ألمانيا: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> المملكة المتحدة: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)

\* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي [www.dell.com](http://www.dell.com) عن طريق الوصول بسهولة إلى [www.dell.com](http://www.dell.com) من أي كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على موقع ويب "Choose a Region/Country" (اختر منطقة/بلدًا) المتاح على <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

يوافق العميل كذلك على أنه بتجديد استخدام الخدمة أو بتعديلها أو بتمديدتها أو بمواصلة استخدامها بعد الفترة الزمنية الأولى، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة في ذلك الوقت والمتاح للمرجعة على [www.dell.com/service-descriptions/global](http://www.dell.com/service-descriptions/global).

إلى الحد الذي تتعارض فيه أي شروط خاصة بوصف الخدمة هذا مع أي من بنود الاتفاقية، فإن بنود وصف الخدمة هذا تكون لها السيادة، ولكن فقط إلى حد النزاع المحدد، ولا يتم قراءتها أو اعتبارها بديلاً عن أي شروط أخرى موجودة في الاتفاقية والتي لم يتم التعاقد عليها على وجه الخصوص بواسطة وصف الخدمة هذا.

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 أيضاً في دول معينة أن يقوموا بتنفيذ نموذج طلب موقع.



## البنود والشروط الإضافية لجميع المنتجات المدعومة

### طلبات الدعم عبر الهاتف:

#### الخطوة الأولى: طلب المساعدة

- بالنسبة لطلبات الدعم عبر الهاتف، اتصل بمركز دعم Dell ProSupport الإقليمي لديك للتحدث إلى محلل دعم فني.
- قم بالاتصال من موقع يشمل الوصول المادي إلى المنتج المدعوم.
- قم بتوفير رمز الصيانة (كما هو محدد أدناه) والمعلومات الأخرى التي يطلبها المحلل. سيحقق المحلل من المنتج المدعوم الخاص بالعميل، والخدمة المطبقة ومستويات الاستجابة ويؤكد من أي انتهاء لمدة الخدمات.

#### الخطوة الثانية: المساعدة من خلال استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف

- عند الطلب، حدد رسائل الخطأ المستلمة ووقت حدوثها، وما الأنشطة التي سبقت رسالة الخطأ، وما الخطوات التي قمت بالفعل باتخاذها لمحاولة حل المشكلة.
- سيعمل المحلل معك من خلال مجموعة من خطوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها للمساعدة في تشخيص المشكلة.
- وفي حالة ضرورة إرسال فني خدمة إلى الموقع، سيقوم المحلل بتوفير تعليمات إضافية.

## Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs عبارة عن تطبيق برمجي يسمح، عند تثبيته، للمسؤولين المعتمدين بإدارة مجموعة منتجات Dell الخاصة بهم بشكل مركزي في بوابة TechDirect. سيراقب SupportAssist نظامك ويجمع المعلومات للمساعدة في تقديم الدعم الفني. في حالة اكتشاف أي مشكلة، يمكن إرسال المعلومات التي تم جمعها إلى شركة Dell لتزويدك بتجربة دعم متقدمة ومخصصة وذات كفاءة.

ومع استخدامه مع ProSupport، سيوفر SupportAssist الميزات والإمكانات التالية:

- مراقبة الأنظمة لمعرفة المشكلات التي تؤثر على التشغيل والأداء العاديين، بما في ذلك توفير رؤى حول الاستخدام المستند إلى القياس عن بُعد وإعداد تقارير الأداء.
- إنشاء طلبات الدعم الفني من شركة Dell تلقائيًا في حالة اكتشاف مشكلة.
- تحميل التشخيصات والبيانات الأخرى التي تسمح بتشخيص المشكلات بكفاءة تلقائيًا.
- الجمع الدوري لبيانات النظام التشغيلية التي ستسمح لشركة Dell بتزويد عملاء ProSupport بالمعلومات الاستباقية بشأن نظامهم.

لم يتم تصميم برنامج Dell SupportAssist لجمع أي معلومات شخصية، مثل الملفات الشخصية، أو سجلات تصفح الويب أو ملفات تعريف الارتباط. وبالرغم من ذلك، في حالة جمع أي بيانات شخصية أو عرضها سهوًا خلال عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها، فسيتم التعامل معها وفقًا لسياسة خصوصية شركة Dell. يُرجى زيارة [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) لمراجعة سياسة الخصوصية الكاملة لشركة Dell. نظرًا لمتطلبات التشغيل المحددة، قد لا يتوفر برنامج SupportAssist على جميع أنظمة Dell.

لمعرفة المزيد حول Dell SupportAssist، بما في ذلك التكوين، والنشر والاستخدام، ومشاهدة أحدث قائمة من منتجات Dell المدعومة، يرجى زيارة موقع [Dell SupportAssist على: http://Dell.Com/SupportAssist](http://Dell.Com/SupportAssist).

## المساعدة التعاونية

إذا قام العميل بفتح طلب خدمة وقررت Dell أن المشكلة تنشأ بفعل منتجات بائع من جهة خارجية مؤهل تُستخدم عادةً بالاقتران مع منتجات يغطيها ضمان أو عقد صيانة Dell ساري، فستسعى Dell لتقديم المساعدة التعاونية التي ستعمل فيها Dell: (1) على أن تكون نقطة الاتصال المفردة لحين عزل المشكلات؛ و(2) الاتصال ببائع الجهة الخارجية؛ و(3) توفير توثيق للمشكلة؛ و(4) الاستمرار في مراقبة المشكلة والحصول على الحالة وخطط للحل من البائع (حيثما أمكن ذلك على نحو معقول).

للنأهل للحصول على المساعدة التعاونية، يجب أن يكون لدى العميل اتفاقيات دعم نشط ملائمة وحق مباشر مع بائع الجهة الخارجية ذي الصلة و Dell أو موزع Dell معتمد. بمجرد عزل المشكلة والإبلاغ عنها، يصبح البائع الخارجي المسؤول الوحيد عن تقديم جميع أشكال الدعم، والمساعدة التقنية، وغيرها فيما يتعلق بحل مشكلة العميل. لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن أداء منتجات أو خدمات البائعين الآخرين. عرض شركاء المساعدة التعاونية [هنا](https://support.emc.com/docu85596) و <https://support.emc.com/docu85596>، حاليًا حسب الملاءمة. يرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.

## الدعم الشامل للبرامج

Dell ProSupport يشمل الدعم الشامل للبرامج من شركة Dell لمجموعة محددة من تطبيقات المستخدم النهائي وأنظمة التشغيل وأنظمة hypervisor والبرامج الثابتة الخاصة بجهة تصنيع معدات شركة Dell الأصلية (OEM) على المنتجات المدعومة ("منتجات البرامج المغطاة") عبر الهاتف أو عبر إرسال البرامج والمعلومات الأخرى من خلال الوسائل الإلكترونية أو عبر شحن البرامج و/أو المعلومات الأخرى إلى العميل. تتضمن منتجات البرامج المشمولة في الدعم تطبيقات عميل المستخدم النهائي المثبتة مسبقًا مثل برنامج Norton AntiVirus ومجموعة برامج Microsoft Office وبرنامج المحاسبة QuickBooks® وبرنامج Intuit® وبرنامج Adobe Photoshop® وبرنامج Adobe Acrobat®. المساعدة في "بدء الاستخدام" لنظام تشغيل وتطبيق العميل، المقترنة بتطبيقات المستخدم النهائي الشائعة الخاصة بجهة تصنيع معدات شركة Dell الأصلية (OEM) مثل برنامج Norton AntiVirus ومجموعة برامج Microsoft Office® وQuickBooks® وIntuit® وبرنامج المحاسبة وبرنامج Adobe Photoshop® وبرنامج Adobe Acrobat®. بعض أنظمة تشغيل الخادم وأنظمة hypervisor الخاصة بجهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) مثل Microsoft Hyper-V®، وVMware ESX®، وCitrix XenServer® مدعومة أيضًا. يُرجى الاتصال بأحد محلي الدعم الفني بشركة Dell للحصول على قائمة محدثة من منتجات البرامج المغطاة.

عرض شركاء الدعم الشامل للبرامج الحاليين [هنا](#). يرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.



**القيود المفروضة على الدعم الشامل للبرامج من شركة Dell.** لا تضمن شركة Dell أنه سيتم حل أي سؤال مرتبط بأي برنامج بعينه أو أن يؤدي منتج البرنامج المغطى إلى أي نتيجة بعينها. يجب أن تكون المواقف التي تتسبب في أسئلة العملاء قابلة لإعادة الإنتاج على نظام واحد (مثلاً، وحدة معالجة مركزية واحدة مع محطة العمل الخاصة بها والأجهزة الطرفية الأخرى). يجوز أن تستنتج شركة Dell أن مشكلة برنامج ما معقدة بشكل كافٍ أو أن المنتج المدعوم الخاص بالعميل من طبيعة تعوق التحليل الفعال للسؤال من خلال الدعم الهاتفي. يعي العميل أن حلول بعض المشكلات التي تتسبب في طلب العميل للخدمة قد لا تكون متاحة من قبل ناشر البرنامج ذي الصلة ويقبل ذلك. ويقبل العميل أنه في مثل هذه المواقف التي لا يتاح فيها أي حل لدى ناشر البرنامج ذي الصلة سوف تفي شركة Dell بالتزامها بتوفير الدعم الكامل للعميل.

## الخدمات المستثناة

- المساعدة في الأداء أو المساعدة الإدارية.
- الأنشطة مثل التثبيت أو إلغاء التثبيت أو النقل لموقع آخر أو الصيانة الوقائية أو المساعدة في التدريب أو الإدارة عن بعد أو أي أنشطة أو خدمات أخرى غير موصوفة بشكل صريح في وصف الخدمة هذا.
- عناصر الإمداد أو استبدال الوسائط أو إمدادات التشغيل أو الملحقات التجميلية أو الأجزاء مثل البطاريات والإطارات، وتغطيتها أو دعمها.
- دعم منتجات الجهات الخارجية المباشر أو المساعدة التعاونية للإصدارات غير المدعومة حالياً من قبل جهة التصنيع أو البائع أو الشريك.
- الدعم المقدم للأجهزة و/أو البرامج المثبتة مسبقاً أو المثبتة لاحقاً من خلال جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)، ما لم تتم تغطيته بموجب عقد خدمات منفصل تم شراؤه من شركة Dell.
- إزالة برامج التجسس/الفيروسات.
- خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات.
- التثبيت اللاسلكي المتقدم أو التثبيت عبر الشبكة أو التثبيت عن بعد للتطبيقات بخلاف تلك الموصوفة في وصف الخدمة هذا وإعدادها وتحسينها وتكوينها.
- البرمجة النصية أو البرمجة أو تصميم/تنفيذ قاعدة البيانات، أو تطوير الويب أو إعادة تحويل kernel برمجيًا.
- إصلاح التلف أو العيوب في المنتجات المدعومة الجمالية تماماً والتي لا تؤثر على وظائف الجهاز.
- الإصلاحات اللازمة لمشكلات البرنامج، أو نتيجة لتغييره، أو ضبطه، أو إصلاحه بواسطة أي شخص بخلاف شركة Dell، أو الموزع المعتمد من شركة Dell، أو موفر الخدمة أو بواسطة العملاء الذين يستخدمون الأجزاء التي يقوم العميل باستبدالها (CSR).



## مسؤوليات العميل العامة عن جميع المنتجات المدعومة التي تم شراؤها بموجب اتفاقية المبيعات الرئيسية من Dell

**صلاحية منح الوصول.** يقر العميل ويتعهد بأنه قد حصل على الإذن لكل من العميل وشركة Dell للوصول إلى المنتجات المدعومة والبيانات المسجلة عليها وكل مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة فيها واستخدامها لغرض تقديم هذه الخدمات. إذا لم يكن العميل قد حصل بالفعل على هذا الإذن، فإنه يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقته الخاصة، قبل أن يطلب من شركة Dell أداء هذه الخدمات.

**الالتزامات في موقع العمل.** أينما تتطلب الخدمات الأداء في موقع العمل، سيقوم العميل بتوفير (بدون تكلفة على شركة Dell) وصول مجاني وأمن وكاف لمنشآته والمنتجات المدعومة بما في ذلك مساحة عمل واسعة وخط هاتف محلي وإمداد بالكهرباء. كما يجب توفير شاشة أو جهاز عرض وماوس (أو أداة تأشير) ولوحة مفاتيح (دون أي مصاريف تتحملها شركة Dell) إذا لم يكن النظام شاملاً لهذه العناصر بالفعل.

**الحفاظ على البرامج والإصدارات المدعومة بالخدمات.** سيحافظ العميل على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى لمستويات الإصدار أو التكوين المحددة من خلال شركة Dell. يجب أن يضمن العميل أيضاً أن تركيب الأجزاء البديلة التصحيحية أو التصحيحات أو التحديثات أو الإصدارات اللاحقة يتم وفقاً لتوجيهات شركة Dell من أجل الحفاظ على المنتجات المدعومة المؤهلة لهذه الخدمة.

**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. وينبغي أن يقوم العميل بإجراء نسخ احتياطي منظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد نواحي قصور محتملة أو تغييرات أو فقدان في البيانات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسؤول عن إزالة أي معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية، وكذا أي وسائط قابلة للإزالة مثل بطاقات SIM، أو أقراص CD أو بطاقات PC بغض النظر عما إذا كان الفني الموجود في موقع العمل يوفر المساعدة أيضاً أم لا. لن تكون شركة Dell مسؤولة 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
- رسوم البيانات أو الرسوم الصوتية المفروضة نتيجة عدم إزالة جميع بطاقات SIM أو أي وسائط قابلة للإزالة أخرى موجودة في المنتجات المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة Dell؛ و/أو
- فقدان استخدام نظام أو شبكة ما؛ و/أو
- أي أفعال أو حالات سهو، بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة Dell أو موفر خدمة تابع لجهة خارجية.

لا تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات. عند إرجاع منتج مدعوم أو جزء منه، سيقوم العميل فقط بتضمين المنتج المدعوم أو الجزء الذي طلبه في الهاتف.

**ضمانات الجهات الخارجية.** قد تتطلب هذه الخدمات وصول شركة Dell إلى أجهزة أو برامج لم تصنعها شركة Dell. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرامج. يكون على العميل ضمان عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، يكون على العميل قبول هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell المسؤولية عن ضمانات الجهات الخارجية أو أي تأثير قد تسببه الخدمات على تلك الضمانات.

## البنود والشروط العامة لجميع المنتجات المدعومة المتعلقة بالضمان التي تم شراؤها بموجب اتفاقية مبيعات Dell الرئيسية

**المنتجات المدعومة.** تتوفر هذه الخدمة في المنتجات المدعومة التي تتضمن مجموعة محددة من شاشات العرض ومحطات الإرساء Dell OptiPlex™، و Latitude™، و Inspiron™، و Vostro™، و XPS™، و Alienware™، و Chromebook™، و Gateway Edge و Embedded PCs و Dell Wyse™ التي يتم شراؤها بتكوين قياسي ("المنتجات المدعومة"). تتم إضافة المنتجات المدعومة بصورة منتظمة، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات الموجود لديك لطلب الحصول 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 يشترى العميل اتفاقية خدمة منفصلة لكل منتج مدعوم. يرجى الرجوع إلى علامة الخدمة الموجودة على المنتج المدعوم الخاص بك عند الاتصال بشركة Dell من أجل هذه الخدمة.

**ضمان الأجهزة المحدود؛ قيود تغطية الأجهزة.** قد تتضمن الخدمات المتعلقة بالدعم خيارات الدعم الفني (عبر الهاتف، أو الإنترنت، إلى غير ذلك)، وأجزاء الخدمة، وخدمات العمالة ذات الصلة المطلوبة لإصلاح أو استبدال عيوب الصناعة التي تحدث بمقتضى وأثناء مدة الضمان المحدود السارية على المنتج (المنتجات) المدعوم الخاص بالعميل ("حدث مؤهل"). يتوفر ضمان الأجهزة المحدود من شركة Dell للمعلماء في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا للاطلاع عليه عبر <http://www.Dell.com/Warranty> أو منشوراً خارج الولايات المتحدة الأمريكية على موقع ويب Dell.com الخاص بإقليمك. يُقر العميل بأن مخاطرة تعطل الأجهزة قد تزداد كلما زاد عمر المنتج المدعوم الخاص بالعميل. سيتم تقديم خدمة الصيانة لمنتج مدعوم أو مكون منتج مدعوم يحمل ضماناً محدوداً مدى الحياة بواسطة Dell وفقاً لوصف الخدمة هذا لمدة عقد خدمة Dell ProSupport الخاص بك. وبعد انتهاء مدة عقد خدمة Dell ProSupport الخاص بك، سيتم تجهيز أحداث مؤهلة متعلقة بمنتج مدعوم أو مكون بضمان مدى الحياة وفقاً لعقد خدمة أجهزة Dell الأساسية المتوفرة على الموقع الإلكتروني [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). قد تنطبق قيود تغطية الأجهزة، وقد تتوفر عروض الخدمات لتمديد قيود الأجهزة هذه مقابل رسوم إضافية. يرجى مراجعة [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) أو موقع Dell الإقليمي على الويب لمعلومات الضمان أو الاتصال بمحلل الدعم الفني لشركة Dell لمزيد من التفاصيل.

**برنامج خدمات شركة Dell العالمي.** يوفر هذا البرنامج خيارات الخدمة والدعم عند السفر مع مجموعة محددة من منتجات شركة Dell خارج الدولة التي تقيم فيها ولمدة نقل عن ستة (6) أشهر. تطبق شروط وأحكام إضافية؛ يُرجى الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell لمزيد من التفاصيل.

**استبدال الوحدة بالكامل؛ عدم الإعادة؛ ملكية أجزاء الخدمة.** إذا أقرت شركة Dell أن مكون المنتج المدعوم المعيب هو مكون يسهل فصله وإعادة توصيله (مثل لوحة مفاتيح أو شاشة)، أو إذا أقر المحلل بأن المنتج المدعوم يلزم استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل. إذا سلمت شركة Dell وحدة بديلة للعميل، يجب على العميل التنازل عن النظام المعيب أو المكون الخاص به لشركة Dell، ما لم يكن العميل قد قام بشراء خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة" للنظام المعيب، وفي هذه الحالة يحق للعميل الاحتفاظ بمحرك (محركات) الأقراص الثابتة المعني. جميع أجزاء خدمة شركة Dell التي تمت إزالتها من المنتج و/أو الوحدات الكاملة المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة Dell تصبح ملكية خاصة لشركة Dell. يجب أن يدفع العميل لشركة Dell وفقاً لسعر البيع بالتجزئة الساري في ذلك الوقت مقابل أي جزء خدمة أو وحدة كاملة تمت إزالتها من المنتج المدعوم، والتي يتم الاحتفاظ بها بواسطة "العميل" (باستثناء محركات الأقراص الثابتة من المنتجات المدعومة التي يتم تغطيتها بواسطة خدمة "احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة") في حالة تلفي العميل أجزاء بديلة من شركة Dell. إذا لم يتنازل العميل عن النظام المعيب أو المكون الخاص به لشركة Dell كما هو مطلوب أعلاه، أو في حالة عدم إعادة الوحدة المعيبة في خلال عشرة (10) أيام وفقاً للإرشادات المكتوبة المرفقة مع الوحدة البديلة (في حالة عدم قيام فني من شركة Dell بتسليم الوحدة البديلة شخصياً)، يوافق العميل على سداد مقابل الوحدة البديلة لشركة Dell عند استلام الفاتورة. في حالة عدم دفع العميل مقابل مثل هذه الفاتورة في خلال عشرة (10) أيام بعد الاستلام، بالإضافة إلى أي حقوق وتعويضات قانونية أخرى إلى شركة Dell، يمكن لشركة Dell إنهاء "وصف الخدمة" هذا بمقتضى إشعار. تستخدم شركة Dell ويصرح العميل بشكل واضح باستخدام قطع الغيار الجديدة وتلك التي يتم إعادة تهيئتها للعمل والمصنعة من قبل جهات تصنيع متعددة عند إجراء الإصلاحات بمقتضى الضمان.





**الأجزاء المخزنة؛ الأجزاء المزودة في يوم العمل نفسه.** تخزن شركة Dell حاليًا قطع غيار في مواقع عديدة حول العالم. قد لا يتم تخزين أجزاء محددة في الموقع الأقرب لموقع العميل. في حالة عدم توفر جزء ضروري لإصلاح المنتج المدعوم في منشأة Dell القريبة من موقع العميل، وتطلب الأمر نقله من منشأة إلى أخرى، فسيتم شحنه في أسرع وقت ممكن مقبول من الناحية العملية والتجارية. تخزن المواقع قطع غيار المهام الحساسة للمنتجات المدعومة الخاصة بالاستجابة في الموقع خلال 4 ساعات، وفقًا لما هو محدد بواسطة شركة Dell. الجزء المزود في يوم العمل نفسه هو جزء قد يمنع المنتج المدعوم من أداء وظيفته الأساسية في حالة تعرضه لعطل. تتضمن الأجزاء التي لا تعتبر ضمن أجزاء المهام بالغة الأهمية، على سبيل المثال لا الحصر: البرامج، ومحركات أقراص الوسائط، ووحدة المودم، والسماعات، وبطاقات الصوت، ومحركات الأقراص المضغوطة، وشاشات العرض، ولوحات المفاتيح، وأجهزة الماوس. يجوز شحن هذه الأجزاء باستخدام خدمة الشحن لليوم التالي. لتلقي أجزاء الاستجابة خلال 4 ساعات، يجب أن يكون العميل قد قام بشراء عقد خدمة مقابل يدعم تسليم الأجزاء الخاصة بالمهام بالغة الأهمية المزودة في يوم العمل نفسه ويجب أن يقع المنتج المدعوم في منطقة التغطية المدعومة، كما هو محدد من قبل شركة Dell.

**مدة الخدمة.** يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج الطلب ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج الطلب. وطبقًا لما هو معمول به، يتم توضيح عدد الأنظمة، 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 موجودة في نموذج الطلب الخاص بالعميل. يجب أن يكون شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو الاستخدام في أغراض مكاتب الخدمة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً بين شركة Dell والعميل.

**القيود الجغرافية وتغيير المواقع.** سيتم تقديم هذه الخدمة للموقع (المواقع) الموضح في فاتورة العميل. لا تتوفر هذه الخدمة في كل المواقع. إذا كان المنتج المدعوم الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي الذي يطابق الموقع المحدد في سجلات خدمة شركة Dell للمنتج المدعوم، أو إذا تم تغيير تفاصيل التهيئة ولم يتم الإبلاغ عنها لشركة Dell، فمن ثم يجب أن تعيد شركة Dell تقييم جودة المنتج المدعوم للحصول على الدعم الذي اشترته قبل أوقات الاستجابة المطبقة لإعادة المنتج المدعوم. ستختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، بحسب المنطقة الجغرافية والتكوين وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذلك يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell 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. بالنسبة لعملاء أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة أو الاتفاقية، تكون خدمة الصيانة في موقع العمل متاحة لما يصل إلى 150 كيلو متر من أقرب موقع لوجيستات لشركة Dell (PUDO أو موقع الالتقاط/الإنزال). لمزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في EMEA، يرجى الاتصال بممثل المبيعات.

**تحويل الخدمة.** وفقًا للقيود المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا، يستطيع العميل تحويل هذه الخدمة إلى جهة خارجية تشتري المنتج المدعوم الخاص بالعميل بالكامل قبل انتهاء مدة الخدمة السارية آنذاك، شريطة أن يكون العميل هو المشتري الأصلي للمنتج المدعوم وهذه الخدمة، أو أن يكون العميل قد اشترى المنتج المدعوم وهذه الخدمة من مالكيها الأصلي (أو متنازل إليه سابق) وامتثل لكل إجراءات التحويل المتاحة على [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). قد يتم تطبيق رسوم نقل. يُرجى ملاحظة أنه إذا كان العميل أو الشخص المنقول إليه الخدمة من العميل يقوم بنقل المنتج المدعوم إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه الخدمة (أو لا تتوفر بنفس السعر)، فلا يحق للعميل أو الشخص المنقول إليه الخدمة من العميل التمتع بتغطية أو قد يتطلب الأمر منه دفع تكلفة إضافية للحفاظ على نفس الفئات من تغطية الدعم في الموقع الجديد. إذا اختار العميل أو المتنازل له من قبل العميل عدم دفع هذه التكاليف الإضافية، فربما يتم تغيير الخدمة تلقائيًا إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو بسعر أقل في هذا الموقع الجديد مع عدم إمكانية رد المبلغ.

## البنود والشروط الإضافية لبعض المنتجات المدعومة

### الوحدات القابلة للصيانة التي تتطلب الإرسال إلى مركز إصلاح

الإعادة لتنفيذ خدمة الإصلاح بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف. إذا حددت شركة Dell، بعد الفحص واستكشاف الأخطاء وإصلاحها، أن المنتج المدعوم للعملاء يتطلب "خدمة الإرسال" كما هو موصوف في الجدول أدناه. ويتعين على العميل تعبئة المنتج المدعوم وإرساله عبر البريد أو جدولة طلب استلام محدد لدى شركة شحن في نفس اليوم أو اليوم التالي المتاح للمحافظة على حق العميل، وأي تأخير من قبل العميل في تحريم المنتج المدعوم أو ترتيب إرجاعه سيؤدي إلى التأخير في أوقات الاستجابة. عند إصلاح المنتج المدعوم أو استبداله، ستقوم شركة Dell بتسليم المنتج المدعوم إلى شركة الشحن لإرجاع الشحنة إلى العميل. وفي حالة اكتشاف أن الخيارات غير الخاصة بشركة Dell والتي تمت إضافتها إلى المنتج المدعوم الخاص بالعميل هي السبب وراء المشكلة المبلغ عنها، فقد يتم تطبيق رسوم على الخدمة وقد تتأخر عملية الإصلاح والإرجاع. وتحفظ شركة Dell بحق إرسال بديل كامل للمنتج المدعوم إلى العميل أو بديل لأجزاء من المنتج المدعوم بدلاً من إصلاح وإرجاع المنتج المدعوم الذي أرسله العميل للإصلاح. ويلتزم العميل بدفع التكلفة المطبقة في ذلك الوقت بواسطة شركة Dell لأي قطع غيار تتم إزالتها من المنتج المدعوم الخاص بالعميل والتي لم يتم إرجاعها إلى شركة Dell بطريقة سليمة بواسطة العميل. ربما ينتج عن الفشل في الدفع في الوقت المناسب مقابل قطع الغيار التي لم يتم إرجاعها بشكل صحيح إلى شركة Dell بواسطة العميل تعليق خدمة العميل بموجب هذه الاتفاقية وفقًا للقسم D.2 من الشروط والأحكام الإضافية المعمول بها للخدمات المتعلقة بالدعم والضمان المذكورة أعلاه. في حالة تحديد موقع المنتج المدعوم الخاص بالعميل في منطقة لا يتم تقديم خدمة بها حاليًا من خلال شركة شحن رئيسية معروفة أو تُقدم خدمة محدودة لها من قبل واحدة أو أكثر من شركات الشحن الرئيسية المعروفة، سيتم تأخير خدمة الإصلاح الاعتيادية من شركة Dell. لا تتاح خيارات الإرجاع للحصول على خدمة الإصلاح المُدرجة في الجدول أدناه في كل البلاد والمواقع. قم بمراجعة نموذج الطلب الخاصة بك لتأكيد خيار الإرجاع للحصول على خدمة الإصلاح الذي قمت بشراؤه. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات.

مستوى استجابة الخدمة	الخيارات الإضافية (إن أمكن)	التفاصيل
خيارات خدمة الإرجاع للإصلاح	خدمة الإرسال (MIS)	تبدأ خدمة الإرسال عن طريق الاتصال بالدعم الفني من شركة Dell كما هو موضح أعلاه. أثناء التشخيص، سيحدد فني شركة Dell ما إذا كانت المشكلة تتطلب إرسال المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح محدد من شركة Dell لدعم حدث مؤهل أم لا. وقت الدورة النموذجي، متضمنًا الشحن من مركز الإصلاح وإليه، يبلغ 10 أيام عمل من يوم قيام العميل بشحن منتج الدعم إلى شركة Dell.
	خدمة التنفيذ (CIS)	خدمة التنفيذ هي عبارة عن خدمة "توجيه" تبدأ عن طريق الاتصال بالدعم الفني من شركة Dell كما هو موضح أعلاه. أثناء عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف، سيقيم فني شركة Dell بتشخيص إذا كانت المشكلة بسبب عطل أحد الأجهزة. وإذا كان الأمر كذلك، فسيطلب من العميل إرسال المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح شركة Dell محدد أو موقع شحن (على نفقة العميل). وأوقات الخدمة القياسية تكون أوقات العمل المحلية، ومتوفرة على مدار خمسة أيام أسبوعيًا باستثناء العطلات الوطنية المحلية. سيتم إجراء إصلاحات الحوادث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. وبمجرد إصلاح المنتج المدعوم، تقوم شركة Dell بالاتصال بالعميل لإجراء الترتيبات لاسترداد. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح تبعًا للبلد والمدينة.
خدمة الأجزاء فقط	غير متوفرة	ستتمكن شركة Dell العملاء الذين تحق لهم خدمة قطع الغيار فقط من طلب قطع غيار بديلة لدعم الحادثة/الحوادث المؤهلة. وقد توفر شركة Dell إمكانية استبدال الوحدة بالكامل بدلاً من استبدال قطع غيار فردية، وفي هذه الحالة تضمن شركة Dell حاوية شحن مسبقة الدفع مع كل قطعة غيار بديلة للعميل لاستخدامها في إرجاع قطع الغيار الأصلية المعيبة إلى شركة Dell. ويرجى العلم بأن خدمة قطع الغيار فقط تتمتع بدعم محدود عبر الهاتف لتأهيل المكون المخفق - لا يتضمن الدعم عبر الهاتف استكشاف المشكلات وإصلاحها أو أي أنواع من المساعدة عن بعد.



مستوى استجابة الخدمة	الخيارات الإضافية (إن أمكن)	التفاصيل
خدمة الاستبدال المتقدمة	غير متوفرة	بالنسبة للعملاء ذوي خدمة الاستبدال المتقدمة، يجوز لشركة Dell شحن منتج بديل إلى موقع عمل العميل لدعم حادث مؤهل. في بعض الحالات، بحسب تقدير شركة Dell، قد يتم أيضًا إرسال فني الخدمة في الموقع لاستبدال/تركيب المنتج البديل. وعند استلام المنتج البديل، يجب على العميل إرجاع المنتج المدعوم المعيب إلى Dell من خلال أخذ المنتج المدعوم المعيب لموقع شركة الشحن المحددة للإرجاع خلال 3 أيام عمل. إذا قررت شركة Dell أن المنتج المدعوم الخاص بالشحن لا يمكن إعادته إلى موقع شركة الشحن وضرورة قيام العميل بإعادة المنتج المدعوم عبر البريد، فسيتم عادةً إرسال مواد التغليف، وإرشادات الشحن، وفتاورة الشحن المدفوعة مسبقًا إلى موقع العميل بصحبة المنتج البديل. عند استلام المنتج البديل، على العميل تغليف المنتج المدعوم على الفور وإرساله إما عبر البريد أو جدولة طلب استلام محدد لدى شركة شحن في نفس اليوم أو اليوم التالي المتاح. وإذا فشل العميل في إرجاع العنصر المعيب، فقد يتم فرض رسوم.
خيارات خدمة الإرجاع للإصلاح	خدمة النقل إلى موفر الخدمة بواسطة الشريك (CIS) <sup>3</sup>	خدمة النقل إلى موفر الخدمة عبارة عن خدمة "توصيل" تبدأ عن طريق الاتصال أو إحضار المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح أو موقع شحن محدد من شركة Dell (على نفقة العميل). أوقات الخدمة القياسية تكون أوقات العمل المحلية، ومتوفرة على مدار خمسة أيام أسبوعيًا باستثناء العطلات الوطنية المحلية. سيتم إجراء إصلاحات الحوادث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. ما أن يتم إصلاح المنتج المدعوم، يقوم مزود الخدمة المعتمد من شركة Dell بالاتصال بالعميل لإجراء الترتيبات لاسترداده. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح تبعًا للبلد والمدينة. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 و12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام.
خدمة نقل المنتج للصيانة وإرجاعه للعميل		تبدأ خدمة التجميع والإرجاع عن طريق الاتصال بالعميل لشركة Dell كما هو موضح أعلاه. في حالة تشخيص حادث مؤهل في المنتج المدعوم وتبذل جهودها من خلال خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف مع فني شركة Dell، يقوم أحد ممثلي شركة Dell بالتقاط المنتج المدعوم الخاص بك واصطحابه إلى مركز إصلاح شركة Dell محدد. وقت الدورة من 7 إلى 12 يوم عمل، وعادة ما تكون عشرة (10) أيام بما في ذلك الشحن من وإلى مركز الإصلاح. بدءًا من التاريخ الذي يشحن فيه العميل المنتج المدعوم إلى شركة Dell، تتضمن طريقة الخدمة هذه العمل وإصلاح الأجزاء أو استبدالها في وحدة النظام الرئيسي بما في ذلك الشاشة ولوحة المفاتيح والماوس، إذا لم يتم طلبها بشكل منفصل.
خدمة التجميع والإرجاع بواسطة الشريك (CAR) <sup>4</sup>		يمكن بدء خدمة نقل المنتج للصيانة وإرجاعه للعميل بالاتصال بموفر خدمات شركة Dell المعتمد لديك. في حالة تشخيص حدث مؤهل في المنتج المدعوم وتبذل جهودها من خلال خدمة استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف، يقوم موفر الخدمات المعتمد من شركة Dell بتجميع المنتج المدعوم الخاص بك وأخذك إلى مركز إصلاح محدد من شركة Dell. أوقات الخدمة القياسية تكون أوقات العمل المحلية، ومتوفرة على مدار خمسة أيام أسبوعيًا باستثناء العطلات الوطنية المحلية. سيتم إجراء إصلاحات الحوادث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. ما أن يتم إصلاح المنتج المدعوم، يقوم موفر الخدمة المعتمد من شركة Dell بالاتصال بالعميل لإجراء الترتيبات لإرجاعه. تتضمن طريقة الخدمة هذه العمل وإصلاح الأجزاء أو استبدالها في وحدة النظام الرئيسي بما في ذلك الشاشة ولوحة المفاتيح والماوس، إذا لم يتم طلبها بشكل منفصل. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح تبعًا للبلد والمدينة.
تطبيق البنود والشروط على كل خيارات الاستجابة لوحدة الصيانة التي تتطلب الإرسال إلى مركز الإصلاح.		سيتم إجراء إصلاحات الحوادث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. بمجرد إصلاح المنتج المدعوم، سيتم إرجاعه إلى العميل. <b>إجراءات الشحن:</b> أثناء التشخيص، سيُقدم فني شركة Dell إرشادات حول كيفية إرجاع المنتج إلى مركز الإصلاح المحدد من قبل شركة Dell. يجب شحن المنتج المدعوم إلى العنوان المزود بواسطة فني شركة Dell، وتمييزه بشكل بارز باستخدام "رقم تصريح الإعادة". سيتم توفير رقم تفويض الإرجاع بواسطة فني شركة Dell لتسهيل الإصلاح أو الاستبدال، قم بإرفاق وصف مختصر للمشكلة كتابية. قم بتغليف المنتج المراد إرجاعه في العبوة الأصلية الخاصة به. إذا كانت علبة التغليف الأصلية غير متاحة، فقد يساعد فني شركة Dell عن طريق توفير علبة تغليف؛ لكن قد تسري رسوم مقابل هذه الخدمة. <b>احتياطات الشحن:</b> يجب ألا يقوم العميل بإرسال الأدلة أو المعلومات السرية أو الخاصة أو الشخصية، أو الوسائط القابلة للإزالة مثل الأقراص المرنة أو أقراص DVD أو بطاقات PC وغيرها. وشركة Dell غير مسؤولة عن البيانات المفقودة أو التالفة أو الوسائط التالفة أو المفقودة أو المعلومات السرية أو الخاصة أو الشخصية للعميل.

## Embedded PC و Dell Edge Gateway لمنتجات Dell ProSupport

توفر Dell ProSupport، التي تتوفر لمنتجات Embedded PC و Dell Edge Gateway، دعماً شاملاً لصورة جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) المثبتة من قبل المصنع لنظام التشغيل الخاص بك، وفقاً لبنود الدعم الشامل للبرامج المذكورة أعلاه. لن توفر شركة Dell دعم البرامج الشامل للصورة المخصصة، أو لبرامج الجهات الخارجية، أو لتكوين البنية الأساسية. لا تستطيع شركة Dell توفير التشخيص أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد بدون مساعدة العميل. **يُتوقع أن يوفر العملاء ما يلي:**

- يجب عليك وضع المنتج أمامك. سيتيح هذا الأمر للدعم الفني إجراء تشخيص عن بُعد للخلل وإرسال الأجزاء والعمالة حسب الحاجة.
- يجب عليك توفير المنتج في بيئة آمنة للحصول على الخدمة. لن يكون الفنيون في موقع العمل التابعون لشركة Dell مسؤولين عن تركيب المنتج وفكه
- يجب عليك توفير شاشة عرض و ماوس ولوحة مفاتيح للفني في موقع العمل لاستكشاف أعطال المنتج وإصلاحها في موقع العمل
- يجب توفير مصدر طاقة للمنتج.

الخدمات المضمنة في ProSupport لمنتجات Dell Edge Gateway و Embedded PC	الخدمات المضمنة في ProSupport لمنتجات Dell Edge Gateway و Embedded PC
الدعم الشامل للصورة المخصصة، أو برامج الجهات الخارجية، أو تكوين البنية الأساسية. التشخيص أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد بدون مساعدة العميل.	الدعم الشامل لصورة جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) لنظام التشغيل من إنتاج المصنع
الدعم الشامل لإمكانية الاتصال للأجهزة أو البرامج غير المؤهلة.	الدعم الشامل للأجهزة المؤهلة
الدعم التعاوني لمجموعات البرامج غير المدرجة في قائمة الدعم التعاوني	الدعم التعاوني كما هو موضح في قائمة الدعم التعاوني

<sup>3</sup> يتم أداء خدمة النقل إلى موفر الخدمة بواسطة الشريك (CIS) من قبل موفري خدمات شركة Dell المعتمدين.  
<sup>4</sup> يتم أداء خدمة نقل المنتج للصيانة وإرجاعه للعميل بواسطة الشريك (CAR) من قبل موفري خدمات شركة Dell المعتمدين.





## البنود والشروط الإضافية المعمول بها للمستخدمين النهائيين الذين يقومون بشراء المنتج المدعوم الخاص بهم من جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)

"جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)" هي موزع يقوم ببيع المنتجات المدعومة باعتباره جهة تصنيع معدات أصلية تقوم بشراء منتجات شركة Dell وخدماتها من مجموعة شركات حلول Dell OEM (أو أي شركات تخلفها) لمشروع OEM. تقوم جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) في العادة بتضمين "منتجات شركة Dell" هذه أو حزمها في أجهزة أو برامج أو أوجه ملكية فكرية أخرى يملكها العميل من جهة تصنيع المعدات الأصلية، الأمر الذي يُنتج نظامًا أو حلاً متخصصًا مع وظائف خاصة بالصناعة أو المهمة (يُعرف مثل هذا النظام أو الحل باسم "حل OEM") وتقوم بإعادة بيع حل OEM هذا تحت اسم العلامة التجارية لجهة تصنيع المعدات الأصلية. فيما يتعلق بجهات تصنيع المعدات الأصلية (OEM)، يشتمل مصطلح "المنتجات المدعومة" على المنتجات المدعومة من شركة Dell المتوفرة بدون علامة Dell التجارية (مثل النظام المجهز لجهة تصنيع المعدات الأصلية بدون علامة تجارية) ويعني مصطلح "المستخدم النهائي" أنت أو أي كيان يقوم بشراء حل OEM للاستخدام النهائي لديه وليس لإعادة البيع، أو التوزيع، أو الترخيص من الباطن للآخرين. تتحمل جهة تصنيع المعدات الأصلية مسؤولية تقديم المستوى الأول من خدمة استكشاف الأعطال وإصلاحها للمستخدم النهائي. يجب أن تقوم جهة تصنيع المعدات الأصلية بإجراء عملية تشخيص أولية مناسبة بأفضل الجهود الممكنة قبل توجيه الطلب إلى شركة Dell. تتحمل جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) هذه مسؤولية توفير خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها الأولية حتى في حالة إشراك المستخدم النهائي لديها لشركة Dell لطلب الخدمة، وإذا تواصل المستخدم النهائي مع شركة Dell لطلب الخدمة دون الاتصال بجهة تصنيع المعدات الأصلية الخاصة به، فستقوم شركة Dell بمطالبة المستخدم النهائي بالاتصال بجهة تصنيع المعدات الأصلية الخاصة به لاستلام المستوى الأول من خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها قبل التواصل مع شركة Dell.

