

## خدمة تكامل البرامج لقاعدة بيانات SAP HANA Scale-up

### مقدمة

لقد نسقت شركتنا Dell EMC Services و SAP™ بشكل وثيق مع بعضهما البعض لتقديم خدمة تكامل البرامج لقاعدة بيانات SAP HANA Scale-up في تكوين نظام واحد (يُشار إليها فيما بعد باسم "الخدمة (الخدمات)") وذلك وفقاً لوصف الخدمة (يُشار إليه فيما بعد باسم "وصف الخدمة"). هذه الخدمة هي لتثبيت قاعدة البيانات داخل الذاكرة لبرنامج SAP HANA High Performance Analytical Appliance (HANA) Node (بدون تكوين HA/DR)، وهو برنامج للأجهزة متعدد الأغراض ومتعدد مصادر البيانات يوجد في الذاكرة على HANA Dell EMC Ready أو أجهزة Dell EMC الأخرى الموصى بها ويتم تسليمه عن طريق خدمات Dell العالمية. تدعم هذه الخدمة تنفيذ قاعدة بيانات SAP HANA واحدة في نظام مادي واحد أو ما يصل إلى ثلاثة مثيلات لقاعدة بيانات SAP HANA في حل افتراضي واحد.

قائمة أسعار العميل ("أنت"، أو "ضمير الملكية للمخاطب"، أو "العميل")، أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه أو إقرار الطلب (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") سيتضمن اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاص بك، اتصل بممثل المبيعات في منطقتك.

### نطاق هذه الخدمة

تم تصميم الخدمة لتحقيق تكامل سريع لـ Dell EMC Ready Node لـ SAP HANA Scale-up (النظام) في البيئة الخاصة بك لتمكين الحل الخاص بك وفريق العمل لديك من الانتقال سريعاً إلى القدرة الإنتاجية الكاملة.

تتضمن هذه الخدمة ما يلي، حسبما ينطبق على الحل (المادي أو الافتراضي) المحدد:

- إدارة المشاريع: نهج متكامل لإدارة المشاريع يغطي جميع جوانب البرنامج.
- تخطيط تكامل البرامج: جلسة تخطيط مع خبراء التقنية لتوفير خطة نشر.
- التكامل: تنفيذ وتكوين وتكامل خطة النشر والتحقق من صحة عمل SAP HANA Scale-up Ready Node.
  - يقتصر على قاعد بيانات SAP HANA واحدة (1) في الذاكرة للحل المادي وما يصل إلى ثلاثة (3) قواعد بيانات SAP HANA في الذاكرة للحل الافتراضي.
- نقل المعرفة: نقل المعرفة حول الحل الجديد عبر جميع التفاعلات وكذلك إجراء جلسة توجيهية للمنتج.
- الختام والوثائق: في ختام هذه الخدمة، ستقوم شركة Dell بمراجعة وثائق المشروع.

### الأهداف

يتمثل الهدف من هذه الخدمة في تمكين برنامج أساسي عامل يشتمل على أنشطة تكامل وتكوين والذي سيتحول في النهاية إلى نظام جاهز للدخول في دائرة الإنتاج، فضلاً عن نقل المعرفة لإدارة البرنامج الأساسي ومراقبته.

تعتمد هذه الخدمة على إكمال خدمات الدمج في المصنع التي يتم إجراؤها في مركز الدمج (أو خدمات توزيع البرامج عند عدم توفر خدمات الدمج في المصنع) التي تم شراؤها بشكل منفصل.

وتعتمد هذه الخدمة أيضاً على إكمال نشر الأجهزة باستخدام خدمة Dell EMC Basic أو مجموعة خدمات ProDeploy التي تم شراؤها بشكل منفصل. يمثل إكمال الأنشطة المفصلة أدناه إكمال الخدمات.

## خطوات الخدمة الأساسية

### بدء المشروع

سيقوم أحد مديري مشروعات Dell EMC Services بالاتصال بالعميل قبل تسليم الخدمات للقيام بما يلي:

- مراجعة متطلبات الاستعداد البينية والفنية الخاصة بالموقع
- مراجعة تواريخ جاهزية وتثبيت النظام الأساسي وتأكيدها وتمييز التبعيات على تواريخ شحن المنتج للوفاء بجدول التثبيت المخطط
- تسليم الاستطلاع الخاص بـ SAP HANA Scale-up إلى العميل قبل جلسة التخطيط
- تأكيد وقت وتاريخ جلسة التخطيط
- عند استلام الاستطلاع بعد إعادته، ستقوم Dell EMC Services بجدولة جلسة التخطيط

### جلسة تخطيط تكامل البرامج

ستقوم Dell EMC Services بإجراء جلسة تخطيط عن بُعد مع حملة الأسهم الرئيسيين في أعمال العميل، والفرق الفنية الأساسية، والخبراء المتخصصين. تم تصميم هذه الجلسة لاكتشاف كيفية تحقيق تكامل للنظام الأساسي مع البنية الحالية. وسينتج عن هذه الجلسة تصميم رفيع المستوى وخطة مشروع بتنسيق إلكتروني.

خلال الجلسة، ستقوم Dell EMC Services بمراجعة معلمات واعتبارات التكامل التالية:

- الاستطلاع الذي تم إرجاعه والتأكد من توثيق ودقة جميع الحقول
- التحقق من أن الأجهزة الجديدة والحالية تفي بالحد الأدنى من متطلبات الأجهزة والبرامج، حسبما ينطبق
- تحديد/تأكيد وفاء التكوين بالحد الأدنى من متطلبات الأجهزة والبرامج للبيئة
- مراجعة البنية الأساسية المادية للعميل وتخطيطات الشبكات المنطقية
- إنشاء خطة صالحة استنادًا إلى تكوين أجهزة وبرامج العميل:
  - تحديد/تأكيد متطلبات شبكة العملاء:
    - عنوان IP المتوفر لشبكة إدارة الخادم
    - عنوان IP لأجهزة HANA الافتراضية، حسبما ينطبق
    - منافذ محول الشبكة
  - تحديد إصدار خادم vCenter الحالي إذا انطبق ذلك
  - تحديد/تأكيد وفاء التكوين بالحد الأدنى من متطلبات الأجهزة والبرامج للبيئة
  - أسماء خوادم SAP ومعرف نظام SAP SID وأرقام المثيلات وكلمات مرور الحساب
  - التأكد من توثيق جميع الحقول الموجودة في الاستطلاع
- تخصيص جهاز HANA الافتراضي:
  - توضيح معلومات تفصيلية عن أجهزة HANA الافتراضية التي سيتم نشرها، ويشمل ذلك حجم الجهاز الظاهري
  - التأكد من امتلاك العميل لتراخيص البرامج المطلوبة
  - عند إكمال جلسة التخطيط، يمكن جدولة أنشطة التكامل

### التكامل

خلال هذه المرحلة، ستقوم Dell EMC Services بأداء المهام التالية:

مهام التنفيذ المادي (SUSE خالصة أو أنظمة Red Hat Linux الأساسية):

- تكوين عناوين IP لجهاز HANA وتوصيله بشبكة العملاء
- تكوين قاعدة بيانات HANA:
  - تكوين نظام تشغيل Linux
  - تكوين قاعدة بيانات SAP HANA في الذاكرة
  - تكوين الوصول الآمن إلى SAP HANA لثلاثة مسؤولين بما في ذلك الجذر ومستوى نظام التشغيل
- ومستخدم قاعدة البيانات

- مهام عمليات تنفيذ بيئة المحاكاة الافتراضية
- تكوين عناوين IP لجهاز HANA وتوصيله بشبكة العملاء
- توصيل مضيف ESXi بخادم vCenter الموجود لدى العميل حسبما ينطبق
- تكوين جهاز HANA الافتراضي
- تكوين الشبكات الافتراضية من أجل مضيف ESXi وجهاز HANA الافتراضي
- تغيير حجم جهاز HANA الافتراضي وإعادة تكوينه حسب متطلبات العميل، كما هو موضح في مستند التخطيط
- تكوين قاعدة بيانات HANA:
  - تكوين نظام تشغيل Linux
  - تكوين قاعدة بيانات SAP HANA في الذاكرة
  - تكوين الوصول الآمن إلى SAP HANA لثلاثة مسؤولين بما في ذلك الجذر ومستوى نظام التشغيل
- ومستخدم قاعدة البيانات
- العمل مع العميل كما هو مطلوب لتوصيل الأنظمة الجديدة بـ HANA Studio حسبما ينطبق
- تطبيق التراخيص المزودة من قبل العميل عبر HANA Studio في حالة توفرها

## نقل المعرفة

طوال التفاعل، ستقوم Dell EMC Services بنقل المعرفة أثناء تنفيذ الأنشطة وكذلك أثناء جلسة المراجعة. خلال هذه المرحلة سيتم:

- عقد جلسة توجيهية موجزة للمنتج
- مراجعة الوثائق

## ختام المشروع

خلال هذه المرحلة النهائية، ستقدم Dell EMC Services عناصر التسليم وأنشطة المراجعة التي تم أداؤها للعميل بموجب وصف الخدمة هذا.

- تقديم وثائق تعكس الخدمات التي تم أداؤها
  - البرامج النصية ومواد التسليم الخاصة بالخدمة مقدمة باللغة الإنجليزية ما لم يذكر خلاف ذلك
- تقديم عنوان URL الخاص بالعميل أو نسخ إلكترونية من وثائق المنتج حسبما ينطبق
- تقديم تفاصيل الوصول إلى الدعم الفني لـ Dell
- الحصول على إقرار العميل بالخدمات التي تم أداؤها

## الاستثناءات

- لتجنب الشك، لا يتم تضمين الأنشطة التالية في نطاق وصف الخدمة هذا:
- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا.
- نشر مكونات أجهزة SAP HANA Ready Node بما في ذلك الأرفف والمكدسات وكيبلات الخادم (الخوادم).
- ترقية البيانات الموجودة لدعم الحل الجديد
- تثبيت تصحيحات نظام التشغيل أو تحديثات للإصدارات الرئيسية؛ ستعمل شركة Dell EMC على تثبيت الإصدارات الرئيسية فقط من نظام التشغيل
- تكوين أي مشكلات متعلقة بالشبكات/شبكة VLAN أو استكشافها وإصلاحها على شبكة العملاء
- أي أنشطة إيثرنت غير تلك المحددة في وصف الخدمة هذا
- توجيه أي كيبلات خارج الرف.
- ضبط أداء الشبكة أو قياس أدائها.
- إلغاء تثبيت أو إعادة تثبيت المنتج (المنتجات) أو التطبيق (التطبيقات).
- تكوين البنية القائمة لإيثرنت.
- تكوين أي نوع من أمن إيثرنت.

- تكوين عمليات تنفيذ التوفر العالي لـ SAP HANA أو استعادة البيانات بعد الكوارث
- تكامل برامج SAP HANA Scale-Out Ready Bundle
- تكامل برامج SAP HANA Edge Ready Node أو SAP HANA System أو Bundle
- تكامل برامج SAP HANA TDI Ready Bundle أو SAP HANA System Ready
- تكوين أي نظام تشغيل بخلاف ما هو موضح في وصف الخدمة هذا
- التدريب على المنتج - يجب شراؤه بشكل منفصل
- لا تحل الجلسة التوجيهية للمنتج محل الدورات التعليمية لـ Dell EMC. لمزيد من المعلومات، تتوفر الخدمات التعليمية وخدمات الاستشارة من Dell EMC لتوفير تدريبات أكثر تحديداً على المنتج، فضلاً عن التعلم المخصص حسب الاحتياجات أو المتطلبات.
- لا تتضمن الخدمة تطوير أي ملكية فكرية يتم إنشاؤها بصورة حصرية ومحددة للعميل.
- أي أنشطة أخرى غير 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 الخاصة بالعرض

- يجب أن تعمل بيئة العميل قبل وصول Dell EMC إلى موقع العمل لتنفيذ المرحلة الأولى من المشروع. يمكن إضافة خدمات إضافية لتحقيق هذا المطلب. دعماً لهذا المطلب، سيتعين على العميل:
  - a. مراجعة استطلاع Dell EMC SAP HANA وإعادته مكتملاً خلال مرحلة التخطيط
  - b. توفير الوصول إلى الشبكة وبيانات الاعتماد المطلوبة إلى خدمات Active Directory Domain Services و Domain Name System و Network Time Protocol حسب الضرورة أثناء النشر
  - c. توفير جميع التراخيص السارية لأنظمة التشغيل والتطبيقات، حسبما ينطبق
  - d. تحميل أي تصحيحات أو تحديثات ربما صدرت لاحقاً بعد اكتمال هذه الخدمة
- يتعين على العميل الحصول على عقد دعم SAP HANA حديث لبرنامج SAP HANA، وعقد دعم Dell EMC حديث لمكونات أجهزة الحل.
- يحدد العميل شخصاً ما كتابةً لشركة Dell EMC Services ليكون نقطة الاتصال المفردة، وفقاً لخطة النشر، لضمان إمكانية إكمال جميع المهام في إطار الفترة الزمنية المحددة. سيتم توجيه جميع اتصالات الخدمات إلى نقطة الاتصال هذه ("جهة اتصال العميل"). قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى زيادة عدد ساعات العمل في المشروع و/أو إطالة الجدول الزمني.
- سيكون لدى جهة اتصال العميل الصلاحية للتصرف نيابة عن العميل فيما يخص جميع جوانب الخدمة بما في ذلك إثارة انتباه الأشخاص المعنيين داخل مؤسسة العميل إلى المشاكل وحل المتطلبات المتعارضة
- يوفر العميل نقاط اتصال فنية لديها معرفة عملية بمكونات المشروع التي ستتم دراستها أثناء توفير الخدمات ("جهات الاتصال الفنية"). قد تطلب Dell جدول اجتماعات مع جهات الاتصال الفنية.
- ستحصل جهة اتصال العميل على المتطلبات والمعلومات والبيانات والقرارات والموافقات الخاصة بالمشروع وتقوم بتقديمها خلال يوم عمل واحد من وقت الطلب، ما لم يتفق الطرفان على وقت استجابة مختلف.
- تضمن جهة اتصال العميل تمتع موظفي الخدمات بإمكانية وصول آمنة ومعقولة إلى موقع المشروع وبيئة عمل آمنة ومساحة مكتب مناسبة ومكان لانتظار السيارات حسب الحاجة.
- يعتبر العميل مسؤولاً عن توفير كل الأجهزة والبرامج والوصول إلى الإنترنت والمنشآت من أجل إكمال الخدمات بنجاح. يجب أن تفي المنشآت والطاقة بمتطلبات Dell EMC للمنتجات والخدمات المشتركة.
- يتحمل العميل المسؤولية عن أي وجميع متطلبات ترخيص البرامج. ما لم يوجه العميل إلى خلاف ذلك كتابةً، أثناء عملية التثبيت، "ستقبل" Dell EMC Services نيابة عن العميل أي وجميع الاتفاقيات الإلكترونية المقدمة مع الأجهزة و/أو البرامج المثبتة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التراخيص وشروط البيع وغيرها من الشروط والأحكام. يوافق العميل على أن شراءه أو ترخيصه و/أو استخدامه لأي أجهزة أو برامج مثبتة من قبل Dell EMC Services سيخضع لهذه الاتفاقيات الإلكترونية وأحكامها بالدرجة نفسها كما لو كان العميل قد وافق بنفسه على الاتفاقيات الإلكترونية.

## مسؤوليات العميل العامة

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

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

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

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

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

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

ما لم تنص القوانين المحلية السارية على خلاف ذلك، لن تتحمل Dell EMC Services أي مسؤولية عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛ و/أو
- البيانات أو البرامج المفقودة أو التالفة؛ و/أو
- الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛ و/أو
- فقدان استخدام النظام أو الشبكة؛ و/أو
- أي أفعال أو إغفالات بما في ذلك الإهمال، عن طريق Dell EMC Services أو أي موفر خدمة تابع لجهة خارجية. ما لم تنص القوانين المحلية السارية على خلاف ذلك، لن تتحمل Dell EMC Services أي مسؤولية عن:

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

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

الدولة	ساعات العمل العادية لـ Dell EMC Services
سانت كيتس، وسانت لوتشيا وسانت فينسنت و ترينيداد وجزر فيرجن و باقي دول الكاريبي المتحدثة بالإنجليزية	من الاثنين إلى الجمعة من 7:00 صباحًا إلى 4:00 مساءً
بربادوس وجزر البهاما وبليز وكوستاريكا والدنمارك والسلفادور وفلندا و غراند كايمان و غواتيمالا و هندوراس وجامايكا و النرويج وبنما و بورتوريكو وجمهورية الدومينيكان وسورينام والسويد وجزر تركس وكايكوس	من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً
أستراليا وبرمودا والصين وهايتي و هونج كونج واليابان وكوريا وماليزيا وجزر الأنتيل الهولندية ونيوزيلندا وسنغافورة وتايوان وتايلاند	من الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً
الأرجنتين وفرنسا والهند وباراجواي وأوروغواي	من الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً
بوليفيا وتشيلي	من الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 7:00 مساءً
الشرق الأوسط	من يوم الأحد إلى الخميس من 8:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً

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

## شروط وأحكام خدمات Dell EMC Services

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يُشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وكيان شركة Dell EMC Services المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة الخاصة بك. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب، وتخضع لأحكام، اتفاقية الخدمات الرئيسية الموقعة المنفصلة بين العميل وشركة Dell EMC Services والتي ترخص صراحة ببيع هذه الخدمة. في حالة عدم وجود هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب، وتخضع لأحكام، شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell EMC Services أو اتفاقية يتم تفاوض عليها بشكل منفصل تشير إلى هذه الخدمات بشكل محدد (حسبما ينطبق، "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 بقراءة هذه الشروط المتاحة عبر الإنترنت والموافقة على الالتزام بها.

الشروط والأحكام السارية على شرائك لخدمات شركة Dell EMC Services		موقع العميل
شراء العملاء لخدمات شركة Dell EMC Services من خلال بائع معتمد من شركة Dell EMC Services	شراء العملاء لخدمات شركة Dell EMC Services مباشرة من شركة Dell EMC Services	
<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	الولايات المتحدة الأمريكية
<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 تمثل أوصاف الخدمات ووثائق الخدمات الأخرى من Dell EMC Services التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين شركة Dell EMC Services لكنها ستكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود قيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من شركة Dell EMC Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell EMC Services يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته من الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell EMC Services بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لا تمثل أوصاف الخدمات ووثائق الخدمات الأخرى من Dell EMC Services التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين شركة Dell EMC Services لكنها ستكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود قيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من شركة Dell EMC Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell EMC Services يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته من الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell EMC Services بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لا تمثل أوصاف الخدمات ووثائق الخدمات الأخرى من Dell EMC Services التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين شركة Dell EMC Services لكنها ستكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود قيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذا، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من شركة Dell EMC Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell EMC Services يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته من الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell EMC Services بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> الخاص بكل بلد أو الموقع <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> * بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المناسب أدناه: فرنسا: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> ألمانيا: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> المملكة المتحدة: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا

\* بإمكان العملاء 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 موقع الويب [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) (اختر منطقة/بلداً) لشركة Dell EMC Services المتاحة على [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 بتجديد أو تعديل أو تمديد أو توسيع أو الاستمرار في استخدام الخدمة بعد الفترة الزمنية الأولية، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة الحديث في ذلك الوقت والمتاح للمرجعة على الموقع [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://Dell.com/servicesdescriptions/global).

إذا كان هناك تعارض بين شروط أي من المستندات التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن المستندات تسود بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية؛ (3) نموذج الطلب. وتُفسر الشروط السائدة بأقصى قدر من الالتزام بالمعنى الحرفي للنص لحل النزاع مع الحفاظ على أكبر قدر ممكن من الشروط غير المتعارضة، بما في ذلك الحفاظ على البنود غير المتعارضة في نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

عن طريق تقديم طلبك للحصول على الخدمات أو استلام الخدمات أو استخدام الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر على/تحديد زر أو خانة "أوافق" أو ما شابهه على موقع الويب [Dell.com](https://Dell.com) فيما يتعلق بعملية الشراء أو داخل برامج [Dell EMC Services](https://Dell.com) أو واجهة الإنترنت، فإنك توافق 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 قانوني آخر، فإنك تتعهد 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 تنفيذ نموذج طلب موقع.



## الشروط والأحكام الإضافية السارية على خدمات الاستشارة والخدمات المدارة

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

### 2. معلومات إضافية مهمة

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

B. دفع ثمن الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً، فإن دفع ثمن الأجهزة لا يتوقف بأي حال من الأحوال على أداء أو تسليم خدمات الاستشارة أو الخدمات المدارة التي يتم شراؤها مع هذه الأجهزة.

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

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

E. الإسناد والتعاقد من الباطن. يجوز لشركة Dell EMC Services التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو إسناد وصف الخدمة هذا إلى موفري خدمات من جهة خارجية مؤهلين لتقديم الخدمة بالنيابة عن شركة Dell EMC Services.

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

- عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقاً لشروط الفاتورة؛ أو
- صدور إساءة من العميل أو لجوئه إلى التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في موقع العمل؛ أو
- عدم التزام العميل بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.

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

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

حقوق الطبع والنشر © 2017 لشركة Dell Inc. جميع الحقوق محفوظة. يجوز استخدام العلامات التجارية والأسماء التجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المالكة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها. تتوفر أيضاً نسخة مطبوعة من شروط وأحكام شركة Dell EMC Services الخاصة بالبيع عند الطلب.