

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies (1) توفير خدمة Multivendor Support Service ("الخدمة (الخدمات)") طبقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). ستتضمن قائمة أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه من الطرفين أو إقرار الطلب (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. لمزيد من المساعدة أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاصة بك، اتصل بقسم الدعم الفني لشركة Dell Technologies أو بممثل المبيعات في منطقتك.

1 نطاق هذه الخدمات

1.1 نظرة عامة على الخدمة

يسر شركة Dell Technologies أن تقدم الخدمات لأنظمة/أجهزة الخادم والتخزين والشبكات (i) المحددة غير التابعة لشركة Dell Technologies المشمولة بالضمان وغير المشمولة بالضمان التي تنتهي مدتها ("EOL") (تشكل النقطةان (i) و(ii) معاً "المنتج المدعوم/المنتجات المدعومة") وفقاً لوصف الخدمة هذا. لأي نوع آخر من الأنظمة/الأجهزة، يُرجى الاتصال بممثل المبيعات المحلي لديك. توفر الخدمات خيارات الدعم الفني (عبر الهاتف، وما إلى ذلك)، وقطع غيار الخدمة، وخدمات العمل كما هو مذكور في عرض أسعار العميل الخاص بك للحفاظ على الأنظمة في حالة تشغيل عادية خلال المدة. يتم تضمين مدة التغطية لكل جهاز ("مدة التغطية") في عرض أسعار العميل الخاص بك.

1.1.1 خيارات مستوى الخدمة المتاحة

يتم تقديم الخدمات للمنتجات المدعومة مع أو بدون ضمان جهات تصنيع المعدات الأصلية ("OEM") خلال مدة التغطية المحددة في مدة الخدمات المشتراة لكل جهاز محدد في "عرض أسعار العميل" الخاص بك.

- الدعم الهاتفي على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع
- خيارات الخدمة في الموقع (دعم خلال يوم العمل التالي في الموقع أو الدعم خلال 4 ساعات في الموقع، المتوفرة 24x7 على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع). يُقصد بمصطلح "يوم العمل" أي يوم ليس بيوم سبت أو أحد أو يوم عطلة رسمية أو عطلة مصرفية أو عطلة وطنية/عطلة في يوم العمل.
- الوصول المباشر عبر الهاتف على مدار أربع وعشرون (24) ساعة في اليوم، سبعة (7) أيام في الأسبوع (شاملة العطلات الرسمية) للمحللين للمساعدة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمشكلات الأجهزة كما هو موضح في وصف الخدمة هذا.
- إرسال الفني و/أو قطع غيار الخدمة في الموقع إلى مكان عمل العميل (عند الضرورة وفقاً لمستوى الخدمة التي تم شراؤها على النحو المحدد في عرض أسعار العميل الخاص بك) لعمل الإصلاحات وتقديم الحلول اللازمة لاستعادة المنتج المدعوم إلى حالة التشغيل العادية.
- المساعدة عن بُعد لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها بالنسبة لمشكلات الدعم العامة، عند توفرها وعند موافقة العميل.

المنتجات المدعومة: تتوفر هذه الخدمة إلى نظام EOL محدد غير تابع لشركة Dell Technologies وتابع لشركة Dell Technologies ذي تكوين قياسي. يتم تحديد المنتجات المدعومة ذات التكوين القياسي التي تتم تغطيتها ضمن وصف الخدمة هذا في عرض أسعار العميل الخاص بك؛ ومع ذلك، فإن هذه الخدمة لا تغطي البرامج والملحقات وعناصر التوريد وقطع استبدال الوسائط ومستلزمات التشغيل والمنتجات/الأجزاء الطرفية (البطاريات والإطارات والأغلفة وما إلى ذلك).

ويجب شراء عقد خدمة منفصل بواسطة العميل لكل منتج مدعوم (على سبيل المثال، الطابعة الملحقة بنظام مؤهل غير مشمول ما لم يتم شراء عقد دعم منفصل للطابعة). وسيتم تخصيص كل منتج مدعوم بواسطة رقم الجهة المصنعة للمعدات الأصلية (OEM) المسلسل الخاص به أو رقم مسلسل مخصص آخر (المشار إليه باسم "رمز الصيانة"). يمكن تغطية منتجات إضافية أخرى عن طريق وصف الخدمة هذا أو إضافتها إلى قائمة المنتجات المدعومة على حسب المنطقة أو المكان أو اللغة، ووفقاً لعملية التحكم في التغيير، إن أمكن ذلك. يرجى الاتصال بممثل مبيعات Dell Technologies لديك للحصول على مزيد من التفاصيل حول المنتجات المدعومة لهذه الخدمة.

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

1.2 إجراءات الدعم

الخطوة الأولى: طلب المساعدة

وبالنسبة لطلبات الدعم عبر الهاتف، اتصل بمركز دعم Dell Technologies الإقليمي للتحدث إلى محلل دعم فني. يمكن العثور على أرقام الهاتف الإقليمي على <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- يجب على المتصل تحديد موقع المنتج المدعوم.
- يتعين توفير الرقم التسلسلي المحدد ("رمز الصيانة") والمعلومات الأخرى التي قد يطلبها المحلل. وسيقوم المحلل بالتحقق من "المنتج المدعوم" الخاص "بالعمل" ومن الخدمة السارية ومستويات الاستجابة والتأكد من عدم وجود أي انتهاء لفترة صلاحية الخدمات.

الخطوة الثانية: المساهمة في استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف

- وعند الطلب، حدد رسائل الخطأ المستلمة ومتى تحدث، وما الأنشطة التي تسبق رسالة الخطأ، وما الخطوات التي اتخذت بالفعل لحل المشكلة. قد يحتاج العميل إلى أن يكون متواجدًا فعليًا مع المنتج المدعوم.
- سيعمل المحلل من خلال مجموعة من خطوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها للمساعدة في تشخيص المشكلة.
- وفي حالة ضرورة إرسال فني خدمة في الموقع، سيقوم المحلل بتوفير تعليمات إضافية على النحو المطلوب.

1.3 خيارات الخدمة في الموقع

بمجرد تحديد المحلل لما هو ضروري لاستبدال قطعة غيار، سيتم إبلاغ العميل بالمراحل التالية اللازم اتخاذها.

تختلف خيارات الاستجابة في الموقع على حسب نوع الخدمة المشتراة. في حالة شراء الخدمة بمستوى استجابة لخدمة الدعم في الموقع، فإن طلبك سيشير إلى مستوى استجابة الخدمة في الموقع المناسب، والذي تم وصفه بمزيد من التفصيل في الجدول المرفق باسم **المستند أ**. وشريطة استيفاء جميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا، ستقوم شركة Dell Technologies بإرسال فني خدمة إلى موقع عمل العميل لحدث مؤهل.

2 الاستثناءات

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

- A. الأنشطة مثل التثبيت أو إلغاء التثبيت أو تغيير الموقع أو الصيانة الوقائية أو المساعدة في التدريب أو الإدارة عن بُعد أو إدارة تصحيح البرامج أو ترقيات البرامج الثابتة.
- B. الملحقات توفير المواد أو استبدال الوسائط أو إمدادات التشغيل أو الأجهزة الطرفية أو قطع الغيار مثل البطاريات أو الأطر والغطاء أو الدعم لها.
- C. توجيه دعم منتجات الجهات الخارجية أو أي شكل من أشكال المساعدة التعاونية أو التعاون للإصدارات غير المدعومة حاليًا من قبل جهة التصنيع أو البائع أو الناشر أو الشريك بالنسبة لإصدارات منتجات الجهات الخارجية غير المدعومة حاليًا من قبل الجهة المُصنعة أو البائع أو الشريك، حسب مقتضى الحاجة.
- D. الدعم مطلوب لأن العميل أخفق في الحفاظ على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى لمستويات الإصدار أو التكوين المحددة.
- E. دعم المنتج (المنتجات) الذي تعرض للتلغ نتيجة لحدوث قوة قاهرة (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، البرق والفيضان والأعاصير والزلازل والزوابع)، أو إساءة الاستخدام، أو حادث، أو إساءة استخدام منتج مدعوم أو مكوناته، (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام جهود خطية غير صحيحة أو استخدام منصهرات غير صحيحة أو استخدام أجهزة أو ملحقات غير متوافقة أو التهوية غير الجيدة أو غير الكافية أو الإخفاق في اتباع تعليمات التشغيل)، أو التعديل، أو البيئة الطبيعية أو بيئة التشغيل غير المناسبة، أو الصيانة غير الصحيحة بواسطة العميل (أو وكيل العميل) أو نقل المنتج (المنتجات) المدعوم بشكل غير متسق مع تصميمه أو فك أو تغيير ملصقات تعريف أدواته أو أجزائه، أو العطب بسبب منتج تعتبر شركة Dell Technologies غير مسؤولة عنه.
- F. لن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن التصدير في تقديم الخدمات إلى الحد الذي يرجع السبب فيه إلى: (1) أي إغفال أو أخطاء أو إخفاقات من جانب العميل فيما يتعلق بأداء مسؤولياته بموجب وصف الخدمة هذا؛ (2) المشاكل التي تسببها برامج أو بيانات العميل؛ (3) وجود عيب أو نقص فيما يتعلق بشبكة العميل أو الأنظمة أو المعدات الأخرى؛ (4) أعطال الأجهزة التي لا تقوم Dell Technologies بصيانتها؛ أو (5) التعديلات على الأجهزة التي يتم إجراؤها بواسطة طرف آخر غير Dell Technologies أو ممثلها. يجب أن تقوم شركة Dell Technologies بإخطار العميل وأن تبذل جهودًا معقولة تجاريًا لأداء مهامها على الرغم من وقوع حدث واحد أو أكثر من الأحداث المذكورة سابقًا (مع دفع العميل للتكاليف الإضافية التي تتفقهها شركة Dell Technologies مقابل هذه الجهود).
- G. إزالة برامج الحماية ضد التجسس/الفيروسات أو خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات.

- H. الخيارات اللاسلكية المتطورة أو الشبكات أو تثبيت التطبيقات عن بُعد وإعدادها وتحسينها وتهبئتها بما يتجاوز ما تم وصفه في مستند "وصف الخدمة" هذا.
- A. البرمجة النصية والبرمجة وتصميم/تنفيذ قاعدة البيانات، وتطوير الويب أو إعادة تجميع kernels برمجياً.
- J. أي خدمات أو أنشطة أخرى غير موضحة على وجه التحديد في "وصف الخدمة" هذا.
- لا يمنح وصف الخدمة هذا العميل أي ضمانات أخرى إضافةً إلى الضمانات المقدمة بمقتضى بنود اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو "الاتفاقية"، على النحو الساري.

3 مسؤوليات العميل الخاصة بالعرض

- A. **تراخيص البرامج:** يتحمل العميل وحده مسؤولية الحفاظ على حقه في استخدام الترخيص. لا تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن نفقات العميل بشأن العناصر التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، رسوم الحق في استخدام الترخيص، و/أو نقل التراخيص، و/أو نفقات وسائط البرامج.
- B. **تكوين المنتج وموقعه:** يتحمل العميل مسؤولية دقة تكوين المنتج وموقعه المقدمين إلى شركة Dell Technologies.
- C. **حالة التشغيل الحالية:** يتحمل العميل مسؤولية ضمان أن المنتجات المدعومة في حالة تشغيلية عادية اعتباراً من بداية مدة التغطية الموضحة في طلب الشراء الخاص به أو مع Dell Technologies. يوافق العميل على السماح لشركة Dell Technologies بإجراء فحص في الموقع للمنتجات المدعومة للتأكد من أن المنتجات المدعومة في حالة تشغيلية عادية ولحساب التكوين والحصول على الأرقام المسلسلة للمكونات. إن أي خدمة ضرورية لإرجاع المنتجات المدعومة إلى ظروف التشغيل العادية في بداية مدة التغطية هي مسؤولية العميل.
- D. **تفويض الوكيل:** بالنسبة لجميع المنتجات المدعومة غير التابعة لشركة Dell Technologies، يُفوض العميل بموجب هذه الوثيقة شركة Dell Technologies كوكيل له في أغراض الحصول على الضمان والمساعدة الفنية بالنيابة عن العميل للمنتجات المدعومة المشمولة فيما يلي. لا يسمح إقرار الوكالة المذكور أعلاه تحديداً لشركة Dell Technologies بالزام العميل تعاقدياً أو مالياً دون موافقة كتابية مسبقة من العميل.
- E. **نقطة الاتصال:** سيزود العميل شركة Dell Technologies بنقطة اتصال مفردة لتكون بمثابة جهة الاتصال لشركة Dell Technologies للمساعدة في تنفيذ الخدمة.

4 مسؤوليات العميل العامة

- A. **سلطة منح الوصول:** يقر العميل ويتعهد بأنه قد حصل على الإذن لكل من العميل وشركة Dell Technologies للوصول إلى المنتجات المدعومة والبيانات المسجلة عليها وكل مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة فيها واستخدامها لغرض تقديم 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 Technologies أداء هذه الخدمات.
- B. **التعاون مع محلل الهاتف والفني في الموقع:** سيتعاون العميل مع محلل الهاتف أو فني الموقع التابع لشركة Dell Technologies ويتبع التعليمات التي يوجهها له. تُظهر التجارب أن معظم مشكلات وأخطاء النظام يمكن تصحيحها عبر الهاتف نتيجة للتعاون الوثيق بين المستخدم والمحلل أو الفني.
- C. **الالتزامات في الموقع:** أينما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيقوم العميل بتوفير (بدون تكلفة على شركة Dell Technologies) وصول مجاني وأمن وكاف لمنشآت ومنتجات المدعومة، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء وخط هاتف محلي. يجب أيضاً توفير شاشة عرض أو جهاز عرض وماوس (أو جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (بدون تكلفة على شركة Dell Technologies) إذا لم يكن النظام مشتملاً بالفعل على هذه العناصر.
- D. **الحفاظ على البرامج والإصدارات الخاضعة للخدمة:** يجب أن يحافظ العميل على البرامج والمنتج (المنتجات) المدعوم عند الحد الأدنى لمستويات الإصدار أو التكوينات التي حددتها مواقع OEM الإلكترونية. يجب أن يضمن العميل أيضاً أن قطع الغيار التصحيحية أو حزم التحديث أو تحديثات البرامج أو الإصدارات اللاحقة وفق توجيهات OEM من أجل الحفاظ على المنتج (المنتجات) المدعومة مؤهلة لهذه "الخدمة".

- E. **النسخ الاحتياطي للبيانات؛ وإزالة البيانات السرية:** سيكمل العميل عمل نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرامج الحالية بجميع الأنظمة المتأثرة قبل توصيل هذه الخدمة وخلالها. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسؤول عن إزالة أي معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية، وكذلك 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 أيضًا أم لا. لن تكون شركة DELL مسؤولة عن:
- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك.
 - البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة.
 - 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.
 - فقدان استخدام نظام أو شبكة ما.
 - و/أو أية أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال عن طريق شركة DELL أو جهة خارجية موفرة للخدمة.
- لا تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. عند إرجاع منتج مدعوم أو جزء منه، سيقوم العميل فقط بتضمين المنتج المدعوم أو الجزء الذي طلبه في الهاتف.
- F. **ضمانات الجهات الخارجية:** قد تتطلب هذه الخدمات وصول شركة Dell Technologies إلى أجهزة أو برمجيات لم تصنعها شركة Dell Technologies. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell Technologies أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرمجيات. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء Dell Technologies للخدمات على هذه الضمانات، أو إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell Technologies مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

5 شروط وأحكام Dell Technologies Services

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يُشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وكيان شركة Dell Technologies المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة الخاصة بك. ويتم تقديم هذه الخدمة بموجب اتفاقية الخدمات الرئيسية المنفصلة الموقع عليها والخاصة بالعميل مع شركة Dell Technologies والتي تخول صراحةً لبيع هذه الخدمة. في غياب هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell Technologies 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 شرائك لخدمات Dell Technologies Services		موقع العميل
شراء العملاء لخدمات Dell Technologies Services من موزع معتمد لشركة Dell Technologies	شراء العملاء لخدمات Dell Technologies Services مباشرةً من شركة Dell Technologies	
Dell.com/CTS	Dell.com/CTS	الولايات المتحدة
Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	كندا
موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بالبلد	موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بالبلد	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

<p>لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies Services الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، لكن تكون فقط بمثابة وصفاً لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر من Dell Technologies Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابةً عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies 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 المنفرد عليه بينك وبين البائع.</p>	<p>موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بالبلد</p>	<p>آسيا-المحيط الهادئ- اليابان</p>
<p>لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies Services الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، لكن تكون فقط بمثابة وصفاً لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر من Dell Technologies Services في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابةً عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies 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 المنفرد عليه بينك وبين البائع.</p>	<p>موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بالبلد بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: Dell.de/Geschaeftsbedingungen المملكة المتحدة: Dell.co.uk/terms</p>	<p>أوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا</p>

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي Dell.com عن طريق الوصول بسهولة إلى موقع Dell.com من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة "اختر منطقة/بلد" على موقع Dell Technologies المتوفرة في Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=qen.

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 شابه ذلك على موقع الويب Dell.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برمجيات شركة Dell Technologies 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 بعمل نموذج طلب موقع.

6 قيود الخدمة الإضافية

- A. تقتصر مسؤولية Dell Technologies الناشئة عن توفير الخدمة للعميل على استعادة المنتج (المنتجات) المدعوم إلى حالة تشغيلية جيدة. إذا أخفقت Dell Technologies في استعادة المنتج (المنتجات) المدعوم كما على النحو المذكور هنا، فستستبدل Dell Technologies المنتج (المنتجات) المدعوم المتأثر والذي قد يشمل استبدال القطع بقطع غير الخدمة من Dell Technologies Services. تُخلى شركة Dell Technologies عن مسؤوليتها عن كل الضمانات، بما في ذلك أية ضمانات ضمنية بشأن الرواج أو الملاءمة لغرض معين وأي ضمانات تنشأ عن سير التعامل التجاري أو الاستخدام التجاري. لا تضمن Dell Technologies أن يكون تشغيل المنتج (المنتجات) المدعوم الخاضع للخدمة بموجب هذه الوثيقة خالياً من التقطع أو خالياً من الأخطاء أو أن تصحح شركة Dell Technologies جميع الأعطال. يقتصر التزام شركة Dell Technologies الوحيد بموجب أي ضمان على الصيانة و/أو الاستبدال كما هو موضح في هذه الوثيقة.
- B. لا تتحمل شركة Dell Technologies أية مسؤولية عن أي نفقات أو أضرار يتكبدها العميل، سواء كانت داخلية لدى العميل أو تم دفعها بواسطة العميل إلى أي طرف خارجي، نتيجة لتعطل المنتج (المنتجات) المدعوم عن العمل أو نتيجة لأي خلل في المنتج (المنتجات) المدعوم قد يكون سبباً لأي إجراء قد تستند إليه دعوى المطالبة. لن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة بأي حال من الأحوال عن أي تلفيات عرضية أو تبعية أو خاصة من أي نوع أو عن أي أضرار تنشأ عن أداء المنتج (المنتجات) المدعوم، أو عن أي خسارة مؤقتة أو دائمة للأرباح تنشأ عن وصف الخدمة هذا أو فيما يتعلق به، سواء في الدعوى المتعلقة بالعقد أو الضرر (بما في ذلك الإهمال) أو غير ذلك. تعتبر التعويضات المقدمة أو المُشار إليها في وصف الخدمة هذا حصرياً؛ ويتنازل كل من العميل وشركة Dell Technologies عن جميع التعويضات القانونية والعادلة الأخرى. تظل قيود هذا القسم سارية في حال إخفاق أية تعويضات حصرياً.
- C. يوافق العميل على أن Dell Technologies لا تقوم بتخزين بيانات العميل أو بياناته الشخصية أو معالجتها أو استضافتها أو الاحتفاظ بها.

- A. **تغطية الأجهزة:** قد تنطبق القيود وقد تتوفر عروض الخدمة لتمديد قيود الأجهزة هذه مقابل رسوم إضافية. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمحلل دعم فني لشركة Dell Technologies.
- B. **عدم الإرجاع:** سيتم الوفاء بالتزام Dell Technologies في تنفيذ الخدمات عندما تحاول Dell Technologies استخدام أي أساليب إصلاح مناسبة للخدمة تقرر شركة Dell Technologies أنها فعالة في حل مشكلة الدعم المقدم من العميل إلى شركة Dell Technologies بعد الاتصال بشركة Dell Technologies للحصول على الدعم وفقًا لوصف الخدمة هذا، وذلك حتى إذا قررت شركة Dell Technologies أنه لا يمكن حل مشكلة الدعم التي قدمها العميل إلى Dell Technologies. في حالة توفير شركة Dell Technologies وحدة بديلة للعميل، يجب على العميل التخلي عن الجهاز أو المكون المعيب لشركة Dell Technologies، ما لم يكن العميل قد قام بشراء خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة" للجهاز المتأثر، وفي هذه الحالة، يحق للعميل الاحتفاظ بمحرك (محركات) الأقراص الثابتة. إذا لم يتخل العميل عن الجهاز أو المكون المعيب إلى Dell Technologies كما هو مطلوب أعلاه، أو إذا لم يتم إرجاع الوحدة المعيبة في خلال عشرة (10) أيام وفقًا للإرشادات المكتوبة المرفقة بالوحدة البديلة، (في حالة عدم تسليم الوحدة البديلة شخصيًا بواسطة فني Dell Technologies)، فإن العميل سيوافق على دفع مقابل الوحدة البديلة لشركة Dell Technologies 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 Technologies، يمكن لشركة Dell Technologies إنهاء "وصف الخدمة" هذا بمقتضى إشعار.
- C. **القطع المخزنة:** تخزن Dell Technologies حاليًا قطع غيار في مواقع عديدة حول العالم. وقد لا تكون قطع الغيار المحددة مخزنة في أقرب مكان من موقع عمل العميل. إذا احتاج الأمر إلى قطعة غيار لإصلاح "المنتج المدعوم" ولم تكن قطعة الغيار هذه متاحة من منشأة Dell Technologies القريبة من موقع العميل، وتُطلب الأمر نقلها من منشأة أخرى، فسيتم شحنها بواسطة النقل الليلي. تخزن المواقع مكونات الجهاز الرئيسية التي تبعد أربع (4) ساعات، وفقًا لما هو محدد بواسطة شركة Dell Technologies. قطعة الغيار الرئيسية هي تلك القطعة التي قد تمنع الجهاز من أداء وظائفه الأساسية في حالة تعرضها لعطل. تشمل الأجزاء التي تُعد غير حيوية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: البرامج ومحركات الأقراص المرنة ومحركات الوسائط وأجهزة المودم ومكبرات الصوت وبطاقات الصوت ومحركات أقراص zip المضغوطة والشاشات ولوحات المفاتيح ووحدات الماوس. لتلقي قطع الغيار التي تبعد أربع (4) ساعات، يجب أن يكون العميل موجودًا في منطقة التغطية التي تحددها Dell Technologies. تقوم شركة Dell Technologies بتخزين القطع وفقًا للتكوينات القياسية فقط. يتطلب تخزين قطع غيار الخدمة مهلة ثلاثين (30) يومًا.
- D. **الاستعداد للخدمة:** فترة الاستعداد للخدمة (RTS) تمثل عدد الأيام المطلوبة للاستعداد لتقديم الخدمة بعد تاريخ قبول طلب الشراء الخاص بك وتكون موضحة في عرض أسعار العميل الخاص بك. سيبدأ تقديم شركة Dell Technologies للخدمة في التاريخ الموضح في عرض أسعار العميل الخاص بك. يتطلب تخزين القطع وقتًا إضافيًا. يتم توفير الخدمة على أساس بديل أفضل الجهود بين تاريخ قبول طلب الشراء وانتهاء الفترة الزمنية لجاهزية الشحن (RTS).
- E. **ملكية قطع غيار الخدمة:** جميع قطع غيار الخدمة من Dell Technologies Services التي تتم إزالتها من المنتج المدعوم ويتم إرجاعها إلى شركة Dell Technologies تصبح ملكية خاصة لشركة Dell Technologies. يجب أن يدفع العميل لشركة Dell Technologies وفقًا لسعر التجزئة الساري في ذلك الوقت مقابل أي قطعة غيار تتم إزالتها من المنتج المدعوم، والذي يتم الاحتفاظ به بواسطة "العميل" (باستثناء محركات الأقراص الثابتة من المنتجات المدعومة التي تتم تغطيتها بواسطة خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة") في حالة تلقي العميل قطع غيار بديلة من شركة Dell Technologies. تستخدم شركة Dell Technologies ويصرح العميل بشكل واضح باستخدام قطع الغيار الجديدة وتلك التي يتم إعادة تهيئتها للعمل والمصنعة من قبل جهات تصنيع متعددة عند إجراء الإصلاحات.

8 مدة الخدمة

يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في عرض الأسعار ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في عرض الأسعار. وطبقًا لما هو معمول به، يتم توضيح عدد الأنظمة، والترخيص، وأعمال التثبيت، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة، والمستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر لصالحهم، والمعدل أو السعر، والمدة المعمول بها لكل "خدمة" في عرض الأسعار. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell Technologies والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.

- A. تغيير الموعد المحدد:** بمجرد تحديد موعد لإجراء هذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الجدول ينبغي أن تتم قبل التاريخ المحدد بثمانية (8) 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. الحدود المعقولة تجاريًا لنطاق الخدمة:** يجوز أن ترفض شركة Dell Technologies توفير الخدمة إذا رأت أن توفير الخدمة سيخلق مخاطر غير معقولة لشركة Dell Technologies أو موفر الخدمة من Dell Technologies Services أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. وشركة Dell Technologies ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء المستحق لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل للالتزامات بموجب وصف الخدمة هذا. ولا تشمل "الخدمة" سوى الاستعمالات التي تم تصميم "المنتج المدعوم" من أجلها.
- C. الخدمات الاختيارية:** قد تتوفر الخدمات الاختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة والتركيبة وتقديم التقارير والاستشارة والإدارة والدعم الاحترافي المدار، فضلاً عن الإدارة الفنية للحساب، أو التدريب) للشراء من شركة Dell Technologies وسوف تختلف باختلاف موقع "العميل". وقد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell Technologies. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقاً لوصف الخدمة هذا.
- D. التعيين:** قد تقوم شركة Dell Technologies بتعيين هذه الخدمة و/أو وصف الخدمة لموفري خدمة مؤهلين تابعين لجهات خارجية.
- E. الإلغاء:** يجوز لشركة Dell Technologies 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.
 - قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع؛ أو
 - عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.
- في حالة إلغاء شركة Dell Technologies 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 Technologies لإشعار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell Technologies بإلغاء هذه الخدمة وفقاً لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell Technologies أو مستحقة لها.
- F. القيود الجغرافية وتغيير المواقع:** سيتم تقديم هذه الخدمة للموقع الموضح (المواقع الموضحة) في فاتورة العميل. ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع الأماكن. إذا كان المنتج المدعوم الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي الذي يطابق الموقع المحدد في سجلات خدمة Dell Technologies Services للمنتج المدعوم، أو إذا تم تغيير تفاصيل التكوين ولم يتم إبلاغها لشركة Dell Technologies، فمن ثم يجب أن تعيد شركة Dell Technologies تقييم أهلية المنتج المدعوم أولاً لتحديد استحقاق الدعم الذي اشتره قبل استعادة أوقات الاستجابة السارية على المنتج المدعوم. قد يختلف السعر المطبق على الخدمات في أي موقع آخر غير الموقع الجغرافي المذكور في سجلات خدمة Dell Technologies Services الخاصة بالمنتج المدعوم، وستكون مسؤولاً عن دفع مقدار السعر الإضافي للخدمات في الموقع الجديد، إن أمكن ذلك. لن يحق لك استرداد أي مبالغ دفعتها في الأصل مقابل الخدمة إذا كان السعر أقل في الموقع الجديد. تختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في الموقع حسب المنطقة الجغرافية وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذا يُرجى الاتصال بمندوب المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell Technologies بتزويد الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم تغيير مواقعها لعدة عوامل، تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، توفر الخدمة على المستوى المحلي، والرسوم الإضافية، والفحص وإعادة إصدار الشهادات الخاصة بالمنتجات المدعومة التي تم تغيير مواقعها وفقاً لأسعار شركة Dell Technologies السارية في ذلك الوقت وأسعار الاستشارة الخاصة بالمواد المقدمة من شركة Dell Technologies.
- G. لا تتحمل شركة Dell Technologies التزامات ضمان المنتج المدعوم لأي جهة مُصنعة.**
- H. كما أن Dell Technologies لا تتعهد بالتزامات ضمان البرامج لأي جهة مصنعة أو صيانة أي برامج من أي نوع بموجب وصف الخدمة هذا.**
- I. استثناءات الخدمة والتكاليف الإضافية:** تسري على الخدمات الناتجة عن الأسباب التالية تكاليف إضافية: (i) إهمال العميل أو أي طرف خارجي؛ (ii) إساءة الاستخدام أو سوء الاستخدام، بما في ذلك عدم تشغيل المنتج (المنتجات) المدعوم وفقاً لمواصفات OEM؛ (iii) تحريك أو نقل أو إعادة تكوين المنتج (المنتجات) المدعوم بما لا يتفق مع مواصفات OEM؛ (iv) صيانة أو إصلاح المنتجات المدعومة من قبل أي طرف خارجي غير Dell Technologies؛ (v) تعطل المعدات التي لا تقوم Dell Technologies بصيانتها؛ (vi) الأسباب الخارجية للمنتج (المنتجات) المدعوم ويشمل ذلك الحرائق أو الماء أو أعطال أو تقلبات الطاقة الكهربائية أو التبريد غير الكافي أو أحداث قوة قاهرة أو الضرر الذي يغطيه التأمين عادةً. يجوز لشركة Dell Technologies، وفقاً لتقديرها الخاص، أن تفرض رسوماً على زيارات إجراء الخدمة للمنتج (المنتجات) المدعوم في ظروف التشغيل العادية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأعطال ذات الصلة بمنتج (منتجات) غير مدعوم وزارات إجراء الخدمة التي يتم إجراؤها عند عدم وجود أي عطل.

J. **تحويل الخدمة:** وفقاً للقيود المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا، يستطيع العميل تحويل هذه الخدمة إلى جهة خارجية تشتري المنتج المدعوم الخاص بالعميل بالكامل قبل انتهاء تلك المدة السارية آنذاك، شريطة أن يكون العميل هو المشتري الأصلي للمنتج المدعوم وهذه الخدمة، أو أن يكون العميل قد اشترى المنتج المدعوم وهذه الخدمة من مالكها الأصلي (أو متنازل إليه سابق) ويقوم المتنازل إليه الجديد بكل إجراءات الإعداد المطلوبة بواسطة Dell Technologies لشراء هذه الخدمة. قد يتم فرض رسوم تنازل وقد تختلف أسعار تنازل المتنازل إليه لاحقاً عن سعر تنازل العميل. يُرجى ملاحظة أنه إذا كان العميل أو المنقول إليه من قبل العميل يقوم بنقل المنتج المدعوم إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه الخدمة (أو لا تتوفر فيه بنفس السعر)، فلا يحق للعميل أو المنقول إليه من قبل 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 المنقول إليه من قبل العميل عدم دفع هذه التكلفة الإضافية، فقد يتم تغيير الخدمة تلقائياً إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو بسعر أقل في هذا الموقع الجديد مع عدم إمكانية رد المبلغ.

10 معايير الدفع

- A. **رسوم ثابتة (بناءً على الأنظمة المدرجة في عرض أسعار العميل الخاص بك):** يكون الدفع مقابل الخدمات للمدة الكاملة لفترة الاتصال. يرجى الرجوع إلى عرض أسعار العميل للاطلاع على قائمة بالمنتجات المدعومة والأسعار التفصيلية.
- B. **افتراضات الأسعار:** في حال عدم دقة أو اكتمال تفاصيل المنتج المدرجة في عرض أسعار العميل الخاص بك للأنظمة الفعلية، فقد تتغير أسعار شركة Dell Technologies.
- C. **تكوين (تكوينات) النظام:** يعتمد التسعير على تكوين النظام (الأنظمة) عند بداية الخدمة. أي تغيير (تغييرات) في التكوين (التكوينات) قد يؤدي إلى تغيير في السعر.
- D. **شروط الفاتورة/الدفع:** سيتم إصدار فاتورة الخدمات مقدماً، عند استلام طلب شراء العميل بالإشارة إلى وصف الخدمة هذا. يتم الدفع بالعملة المبيّنة في عرض أسعار العميل أو بالعملة المحلية في البلد أو المنطقة ذات الصلة. يكون الدفع مستحقاً بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الفاتورة ما لم يُنص على خلاف ذلك في الاتفاقية الخاصة بك.
- E. **تحويل العملات:** تستند أسعار تحويل العملات لشركة Dell Technologies إلى عقود التحوط المستقبلية أو الخيارات الفعلية المبرمة مع نظراء الأعمال المصرفية العالمية. تُحدد هذه الأسعار بشكل عام في بداية كل ربع سنة، ولكن نظراً للطبيعة الديناميكية لأسواق الصرف الأجنبي، قد تقوم شركة Dell Technologies في أي وقت بتغيير الأدوات أو العملات أو العملية الخاصة ببرنامج التحوط (برنامج hedge) الخاص بها.
- F. **النفقات:** يتم تضمين النفقات في سعر الرسوم الثابتة. ما لم يتغير النطاق؛ لن تتقاضى شركة Dell Technologies أي نفقات إضافية فيما يتعلق بتقديم الخدمات دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من العميل. تشمل النفقات الإضافية نفقات الخدمات ذات الصلة بما في ذلك نفقات السفر والمعيشة الفعلية والمعقولة والضرورية.
- G. **الضرائب:** لا يتضمن تسعير شركة Dell Technologies ضريبة القيمة المضافة أو الضرائب المحلية السارية.
- H. **تغييرات النطاق:** قد يتم فرض رسوم إضافية إذا قام العميل بتغيير نطاق الخدمات أو توسيعه. يجب الاتفاق على أي عمل إضافي مطلوب خارج نطاق وصف الخدمة هذا وفقاً لعملية التحكم في التغيير.
- I. **الجدول الزمني للخدمات:** قد لا يتم تحديد الجدول الزمني للخدمات أو بدئها حتى يتم تسلم شركة Dell Technologies طلب الشراء (إن وجد) الذي يُشير إلى وصف الخدمة هذا. عند استلام طلب الشراء الذي يُشير إلى وصف الخدمة هذا، سيتصل ممثل شركة Dell Technologies عادةً بالعميل خلال سبعة (7) أيام عمل لبدء تحديد الجدول الزمني للخدمات. سوف يستند تحديد الجدول الزمني للخدمات إلى تفضيلات/متطلبات الجدول الزمني للعميل ومدى توافر الموارد المطلوبة.
- J. **التسعير:** ستكون الشروط المقدمة من شركة Dell Technologies بموجب وصف الخدمة هذا (بما في ذلك التسعير على سبيل المثال لا الحصر) صالحة لمدة ثلاثين (30) يوماً بعد التسليم الأولي لوصف الخدمة هذا إلى العميل. في حال تنفيذ العميل لوصف الخدمة هذا بعد مرور ثلاثين (30) يوماً، يجوز لشركة Dell Technologies وفقاً لتقديرها الخاص (i) قبول وصف الخدمة وفقاً للشروط المحددة أو (ii) رفض وصف الخدمة هذا ويمكن أن توفر للعميل وصف خدمة منقح يحدد أي تحديثات ضرورية لشروط وصف الخدمة السابق.

المستند أ

الاستجابة في موقع العمل

مستويات الاستجابة في موقع العمل المتاحة للشراء

تنطبق أوقات الاستجابة التالية على حدث مؤهل متى يتم الاتفاق عليه صراحةً ضمن مستندات الطلب المعمول بها مع العميل. قد يختلف التوافر حسب المنطقة/الموقع - يرجى الاتصال بممثل المبيعات أو الدعم لدى شركة Dell Technologies للحصول على مزيد من التفاصيل.

ستبذل Dell جهودًا معقولة تجاريًا للاستجابة إلى الأحداث المؤهلة خلال الفترات التالية:

نوع الاستجابة في موقع العمل	وقت الاستجابة في موقع العمل	القيود/الشروط الخاصة
خدمة الاستجابة في موقع العمل في غضون 4 ساعات على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع (7 أيام)	يصل الفني إلى الموقع خلال 4 ساعات بعد استكمال استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف.	متوفر طيلة أيام الأسبوع (7 أيام) على مدار أربع وعشرين (24) ساعة يوميًا - بما في ذلك أيام العطلات.
خدمة الاستجابة في موقع العمل في يوم العمل التالي*	بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عبر الهاتف، يمكن إرسال فني للوصول إلى الموقع في يوم العمل التالي.	متاحة لمدة خمسة (5) أيام في الأسبوع، لمدة عشر (10) ساعات يوميًا - باستثناء العطلات. قد تحتاج المكالمات التي يتلقاها مركز خبراء Dell Technologies بعد الساعة 5:00 م* بالتوقيت المحلي للعميل (من الاثنين إلى الجمعة) و/أو عمليات الإرسال التي تقوم بها Dell Technologies بعد هذا الوقت يوم عمل إضافي للوصول فني الخدمة إلى مكان العميل. في حالة كانت قطع الغيار/الموارد الإضافية مطلوبة بمجرد وجود الفني في موقع العميل، فإنه قد يتم تعليق العمل مؤقتًا إلى حين وصول قطع الغيار/الموارد الإضافية.
خدمة 6-Hour Call to Repair على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع: الاستجابة في موقع العمل في غضون ساعتين مع خدمة الإصلاح في غضون 6 ساعات	يصل الفني إلى الموقع عادةً في غضون ساعتين بعد الإرسال ويقوم عادةً بإصلاح الأجهزة في غضون 6 ساعات من إرساله.	متوفر طيلة أيام الأسبوع (7 أيام) على مدار أربع وعشرين (24) ساعة يوميًا - بما في ذلك أيام العطلات. الاستجابة في غضون ساعتين والإصلاح في غضون 6 ساعات من الإرسال. متاحة في طرز محددة من المنتجات المدعومة.

* ليصل الفني في يوم العمل التالي، يجب تلقي مكالمات زيارات إجراء الخدمة من قبل مركز خبراء Dell Technologies قبل أوقات توقف الإرسال المحلية. قد تختلف أوقات توقف الإرسال حسب البلد وتتراوح ما بين الساعة 3:30 والساعة 5:00 م حسب التوقيت المحلي للعميل (من الاثنين إلى الجمعة). قد تتطلب عمليات الإرسال التي يتم إجراؤها بعد فترة التوقف المحلية يوم عمل إضافي للوصول فني الخدمة و/أو القطع إلى موقع العميل.

ينطبق ذلك على الإصلاحات والعيوب المتعلقة بالمنتجات المدعومة فقط. دعم البرامج ليس في النطاق.

حقوق الطبع والنشر © لعام 2016 لشركة Dell Technologies Inc. جميع الحقوق محفوظة. وقد يتم استخدام علامات تجارية وأسماء تجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المالكة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها. تتوفر أيضًا نسخة ورقية من شروط وأحكام شركة Dell Technologies الخاصة بالبيع عند الطلب.