



وصف الخدمة

Dell Post Standard Support

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies توفير Post Standard Support for Infrastructure ("الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء الخاص بك، أو نموذج الفاتورة أو إقرار طلب الشراء الآخر المتفق عليه من الطرفين (على النحو الساري، "نموذج طلب الشراء") اسم الخدمات وخيارات الخدمات المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقود الخدمة الخاصة بك، تواصل مع قسم الدعم الفني أو بممثل المبيعات في منطقتك.

عند انتهاء فترة الدعم الأساسية لطراز جهاز معين من Dell Technologies¹، قد تقوم Dell Technologies، وفقاً لتقديرها الخاص، بتوفير خدمة Post Standard Support لمساعدة العملاء الذين يحتاجون إلى وقت إضافي للتحويل إلى إصدار برنامج أو طراز جهاز مدعوم حالياً.

تم وصف نطاق خدمة Post Standard Support أدناه. لتحديد ما إذا كان نموذج معين من أجهزة Dell Technologies مؤهلاً للحصول على خدمة Post Standard Support، يُرجى مراجعة support.DELL.com < الدعم حسب المنتج > تحديد المنتج. سيتضمن عرض الأسعار الخاص بك من Dell Technologies اسم المنتجات وخدمات Post Standard Support السارية والخيارات ذات الصلة، إن وجدت. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية الحاكمة السارية على خدمات Post Standard Support، تواصل مع ممثل مبيعات Dell Technologies الذي تتعامل معه. وفقاً للاتفاقية الحاكمة التي تخضع لها، أو، في حالة عدم وجود اتفاقية حاكمة تم التفاوض بشأنها بشكل منفصل وفقاً لموقع العميل، تُقدم تلك الخدمة طبقاً، وتخضع، لشروط البيع التجارية لشركة Dell (التي تتوفر على الموقع: www.Dell.com/CTS) أو شروط البيع المحلية المعمول بها على موقع ويب dell.com الخاص بدولتك (بشار لكل منها، وفقاً لما هو معمول به، باسم "الاتفاقية"). للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع. لن يتم تطبيق أي شروط في الاتفاقية تتعارض مع خدمة Post Standard Support أو تُعطلها (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، نطاق خدمة Post Standard Support، ولكن سيتم تطبيق مسؤوليات العميل، عند الاقتضاء. سيكون للشروط المكتوبة بخط بارز التي لم يتم تعريفها بشكل أو بآخر في هذه الوثيقة المعنى نفسه المحدد لها في "الاتفاقية".

متطلبات خدمة POST STANDARD SUPPORT

1. يجب أن يتمتع العميل بعقد صيانة سارٍ لخيارات الدعم مع Dell Technologies (على سبيل المثال، ProSupport أو ProSupport Plus أو Premium أو Enhanced أو Basic) لمنتج Dell Technologies المحدد أو تكون قد تمت إعادة اعتماده من قبل Dell Technologies كمتطلب أساسي لخدمة Post Standard Support.

2. يجب أن يتأكد العميل من أن المنتجات في حالة تشغيل عادية وأن برامج بيئة التشغيل الموجودة في منتجات التخزين تستخدم أحدث إصدار متوافق اعتباراً من بداية مدة التغطية الموضحة في عرض الأسعار أو نموذج الطلب الخاص به أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه من الطرفين، أو إقرار الطلب الصادر عن شركة Dell Technologies مع Dell Technologies. يوافق العميل على السماح لشركة Dell Technologies بإجراء فحص في الموقع للمنتجات و/أو تثبيت برامج الدعم المناسبة وتشغيلها (على سبيل المثال برنامج "phone home") للتأكد من أن المنتجات في حالة تشغيل عادية ولحساب التكوين والحصول على الأرقام المسلسلة للمكون، إذا لزم الأمر. إن أي خدمة ضرورية لإرجاع المنتجات إلى ظروف التشغيل العادية في بداية فترة التغطية لخدمة Post Standard Support تلك هي مسؤولية العميل.

¹ تعني "Dell EMC"، 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 EMC" في هذه الوثيقة إلى تغيير الاسم القانوني لكيان Dell أو EMC الذي تعاملت معه.

نطاق خدمة POST STANDARD SUPPORT

1. بالنسبة لطرزات أجهزة Dell Technologies المؤهلة:

أ. سترسل قطع الغيار للأجهزة، عندما تكون ضرورية من قبل Dell Technologies، إلى العميل إما كعملية تسليم خلال أربع (4) ساعات على أساس مدار الساعة وطول أيام الأسبوع (24x7) أو الاستجابة في يوم العمل المحلي التالي، وفقاً لما هو معمول به بموجب اتفاقية العميل. قد تؤثر أوقات توقف الشحنات المحلية على تسليم قطع الغيار في وقت لاحق من يوم العمل المحلي التالي. خلال فترة خدمة Post Standard Support، قد يُطلب من شركة Dell Technologies تثبيت الوحدات التي يقوم العميل باستبدالها (CRU)، إذا كان ذلك سارياً، إذا تم توجيه العميل لتنفيذ عمليات الاستبدال من قبل شركة Dell Technologies. لا تشمل خدمة Post Standard Support الأجزاء المستهلكة. ستبذل Dell Technologies جهوداً معقولة تجارياً لاستبدال البطاريات القياسية، والتي قد تكون محدودة في الدول التي تخضع لقيود على الاستيراد. قد يتطلب التأكد من توفر الأجزاء ما يصل إلى ثلاثين (30) يوماً كوقت تنفيذ بعد التاريخ الأول للفترة الأولى لهذه الخدمة.

ب. لا تتوفر الإصلاحات الفورية، بما في ذلك التصحيحات الأمنية، كجزء من خدمة Post Standard Support لطرز أجهزة Dell Technologies لبرامج نظام التشغيل/برامج البيئة والتعليمات البرمجية المصغرة والبرامج الثابتة التي تُمكن نماذج أجهزة Dell Technologies المؤهلة من أداء وظائفها الأساسية.

ج. لن تكون Dell Technologies مسؤولة عن التقصير في تقديم الدعم إلى الحد الذي يرجع السبب فيه إلى: (1) أي حالات إغفال أو أخطاء أو إخفاقات من جانب العميل فيما يتعلق بأداء مسؤولياته الموصوفة في هذه الوثيقة، أو (2) المشكلات التي تسببها برامج أو بيانات العميل؛ أو (3) وجود عيب أو نقص فيما يتعلق بشبكة العميل أو الأنظمة أو المعدات الأخرى؛ أو (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 جهوداً معقولة تجارياً لأداء مهامها على الرغم من وقوع حدث واحد أو أكثر من الأحداث المذكورة سابقاً (مع دفع العميل للتكاليف الإضافية التي تنفقها شركة Dell Technologies مقابل هذه الجهود).

2. إذا قررت Dell Technologies أن مكوناً بالمنتج به عيب ويسهل فصله وإعادة توصيله بسهولة، أو إذا قرر المُحلل بأن المنتج يلزم استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell Technologies تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل؛ ومع ذلك، لا تلتزم Dell Technologies بإرسال وحدة بديلة كاملة بأي حال من الأحوال ما لم ينص القانون المحلي على خلاف ذلك، وستقرر ما إذا كان سيتم إرسال وحدة بديلة كاملة وفقاً لتقدير شركة Dell Technologies وحدها. سيتم الوفاء بالتزام Dell Technologies في تنفيذ خدمات Post Standard Support 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 التواصل مع شركة Dell Technologies للحصول على الدعم وفقاً لوصف الخدمة هذا، وذلك حتى إذا قررت شركة Dell Technologies أنه لا يمكن حل مشكلة الدعم التي قدمها العميل إلى Dell Technologies. تحتفظ Dell Technologies أيضاً بالحق في إنهاء أو إلغاء عقد العميل الخاص بخدمات Post Standard Support هذه، إذا قررت الشركة، بحسب تقديرها الخاص وبشكل مقبول تجارياً، أن خدمات Post Standard Support لا يمكنها استعادة جهاز العميل إلى مستوى خدمة وظيفي آمن بشكل معقول وقد لا يتسبب في خطر حدوث مشكلات أمنية غير ضرورية.

الاستثناءات

الأنشطة التالية غير مضمنة في نطاق وصف الخدمة هذا:

- إزالة تثبيت أو إعادة التثبيت أو تكوين المنتج (المنتجات) أو البرامج أو التطبيق (التطبيقات)
- إزالة المنتج الذي تم إلغاء تثبيته من مقر العميل
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لبرامج بيئة التشغيل بما يتجاوز إعادة المنتج إلى حالة العمل (على سبيل المثال، يتم استثناء الاستشارات أو ضبط الأداء أو التكوين أو البرمجة النصية أو قياس الأداء)
- الخدمات المطلوبة نتيجة الفشل في الحفاظ على البرامج والمنتج (المنتجات) المدعوم عند أي حد أدنى محدد لمستوى الإصدار كما هو موضح في [مستند الكود المرجعي](#).
- الخدمات المطلوبة بسبب عدم دمج أي إصلاح أو ترميم أو تصحيح أو تعديل تقدمه Dell Technologies بشأن النظام أو بسبب عدم قيام العميل باتخاذ الإجراءات الوقائية الذي نصحت به شركة Dell Technologies مسبقاً، مثل إرشادات أمنية تم إرسالها أو تحديث إصلاح حيوي لم ينفذه العميل
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب معاملة المنتجات أو الأجهزة أو استخدامها بطريقة غير صحيحة

- تخصيص خادم العميل أو جهاز التخزين باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في وصف الخدمة هذا
- أي استرداد أو نقل للبيانات أو التطبيقات
- خدمة الضمان أو الدعم للأنظمة أو البرامج أو المكونات الإضافية غير التابعة لشركة Dell Technologies
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب محاولات غير مصرح بها من قبل موظفي الجهات الخارجية لتثبيت الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج أو إصلاحها أو صيانتها أو تعديلها
- تثبيت طابعة الشبكة أو تعيين مشاركة ملفات الشبكة
- تكوين الخادم أو وحدة التخزين أو الشبكة أو الموجه من أي نوع
- خدمات الشبكات، بما في ذلك توصيل الأنظمة بالشبكات (بخلاف شبكة LAN إيثرنت)
- أي نشاط غير منصوص عليه بشكل محدد في وصف الخدمة هذا.

لا يمنح وصف الخدمة هذا العميل أي ضمانات أخرى إضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى بنود اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو "الاتفاقية"، على النحو الساري.

كيفية الاتصال بشركة Dell Technologies في حالة الحاجة إلى الخدمة

الدعم عبر الإنترنت، والمحادثة النصية، والبريد الإلكتروني: تتوفر إمكانية الحصول على الدعم من خلال موقع ويب Dell Technologies، والمحادثة النصية، والبريد الإلكتروني لمنتجات محددة عبر www.dell.com/contactus.

طلبات الدعم عبر الهاتف: تتوفر على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات). قد يختلف توفر هذه الميزة خارج الولايات المتحدة الأمريكية، وهي تقتصر على بذل الجهود المعقولة من الناحية التجارية ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا المستند. تُرجى زيارة www.dell.com/contactus للحصول على قائمة بأرقام الهواتف السارية لموقعك.

المرفق أ

يوضح المخطط التالي ميزات الخدمة المتوفرة في Post Standard Support:

ميزة الخدمة	الوصف	تفاصيل تغطية الخدمة
الدعم الفني	يتصل العملاء بشركة Dell Technologies عبر الهاتف أو واجهة الويب على مدار ساعات اليوم وطوال أيام الأسبوع (24x7) للإبلاغ عن مشاكل الأجهزة وتقديم معلومات من أجل التقييم الأولي لمستوى الخطورة. على الرغم من تقييم العميل عند تقديم طلب دعم لشركة Dell Technologies، سيتم تحديد مستوى الخطورة من قبل Dell Technologies وفقاً لتقديرها الخاص. توفر Dell Technologies (1) الاستجابة عن طريق وسائل عن بُعد حسب مستوى خطورة المشكلة، أو (2) عندما ترى Dell Technologies أنه من الضروري الاستجابة في الموقع كما هو موضح فيما يلي.	مشمولة.
الاستجابة في موقع العمل	تُرسل شركة Dell Technologies موظفين معتمدين إلى موقع التركيب للتعامل مع المشكلة بعد أن تكون الشركة قد عزلت المشكلة وقررت ضرورة الاستجابة في موقع العمل.	مشمولة للأجهزة فقط.

<p>مشمولة.</p> <p>بعد إكمال التشخيص واعتماد الإرسال، يخضع هدف تسليم قطع الغيار للتسليم خلال أربع (4) ساعات على أساس مدار الساعة وطول أيام الأسبوع (24x7) أو الاستجابة في يوم العمل المحلي التالي، حسب الاقتضاء وبموجب اتفاقية العمل. قد تؤثر أوقات توقف الشحنات المحلية على التسليم في يوم العمل المحلي التالي لقطع الغيار والاستجابة في الموقع.</p> <p>تتولى شركة Dell Technologies تركيب جميع الأجزاء البديلة كجزء من ميزة الاستجابة في موقع العمل، ولكن يمتلك العميل خيار تركيب الوحدات القابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRUs). راجع جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies للحصول على قائمة بالأجزاء المحددة بمثابة وحدات قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRUs) في أجهزة معينة أو اتصل بشركة Dell Technologies للحصول على المزيد من التفاصيل.</p> <p>إذا قامت شركة Dell Technologies بتثبيت الجزء البديل، فستتولى الشركة إجراءات إعادته إلى إحدى المنشآت التابعة لها. أما إذا قام العميل بتركيب الوحدات القابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU)، فإن العميل يكون هو المسؤول عن إعادة الوحدة التي قام باستبدالها إلى المقر الذي تحدده Dell Technologies.</p>	<p>توفر شركة Dell Technologies الأجزاء البديلة عندما ترى الشركة ضرورة لذلك.</p>	<p>تسليم الأجزاء البديلة</p>
<p>غير متضمنة.</p>	<p>توفر Dell Technologies حقوق إصدارات البرامج الجديدة والتي توافرت عمومًا من خلالها.</p>	<p>حقوق الإصدارات الجديدة من البرامج</p>
<p>غير متضمنة.</p>	<p>تتولى Dell Technologies تثبيت إصدارات البرامج الجديدة.</p>	<p>تثبيت إصدارات البرامج الجديدة</p>
<p>متضمنة للمنتجات التي تحتوي على أدوات وتقنيات مراقبة عن بُعد متوفرة من شركة Dell Technologies خلال الفترة المطبقة على Post Standard Support تلك.</p>	<p>ستقوم منتجات معينة بالاتصال بشركة Dell Technologies تلقائيًا وبشكل مستقل لتقديم معلومات لمساعدة شركة Dell Technologies في تحديد المشكلة.</p> <p>تقوم شركة Dell Technologies بالوصول إلى المنتجات عن بُعد إذا لزم الأمر من أجل إجراء المزيد من عمليات التشخيص وتقديم الدعم عن بُعد.</p>	<p>المراقبة والإصلاح عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24x7)</p>
<p>مشمولة.</p>	<p>يمتلك العملاء الذين قاموا بالتسجيل بشكل صحيح صلاحية وصول على مدار الساعة وطول أيام الأسبوع (24x7) إلى قاعدة المعارف المستندة إلى الويب وأدوات دعم العملاء الخاصة بالمساعدة الذاتية من Dell Technologies وذلك عبر موقع خدمات الدعم عبر الإنترنت لشركة Dell Technologies.</p>	<p>الوصول إلى أدوات الدعم عبر الإنترنت على مدار الساعة وطول أيام الأسبوع (24x7)</p>

*تعريفات مستويات الخطورة

- مستوى الخطورة 1** - حرجة - فقدان القدرة على تأدية وظائف العمل الهامة والحاجة إلى استجابة فورية.
- مستوى الخطورة 2** - عالية - إمكانية تأدية وظائف العمل، ولكن مع حدوث تدهور أو قصور حاد في مستويات الأداء/الإمكانات.
- مستوى الخطورة 3** - متوسطة/منخفضة - تأثير ضئيل أو منعدم على العمل.

تنطبق خيارات الدعم ("معلومات الدعم لشركة Dell Technologies") المتوفرة على موقع الويب هذا (1) فقط بين شركة Dell Technologies وتلك المؤسسات التي تشتري المنتجات و/أو تقوم بأعمال الصيانة السارية بموجب عقد مباشر مع شركة Dell Technologies ("عميل شركة Dell Technologies")، و(2) فقط للمنتجات أو خيارات الدعم التي يطلبها عميل شركة Dell Technologies في الوقت الذي تكون فيه معلومات الدعم لشركة Dell Technologies سارية. قد تقوم Dell Technologies بتغيير معلومات الدعم الخاصة بها في أي وقت. المنتجات التي تشملها خدمة Post Standard Support هذه غير مؤهلة للإدراج في أي مشروع نشر للمنتجات التي تم شراؤها من خلال خيارات الدعم القياسية التي تقوم بها Dell Technologies. سيتم إخطار عميل شركة Dell Technologies بأي تغيير في معلومات الدعم الخاصة بالشركة بالطريقة المنصوص عليها في اتفاقية طلب المنتج الحالي و/أو الخدمة أو الصيانة بموجب الاتفاقية بين شركة Dell Technologies والعميل الخاص بها، ولكن لا ينطبق أي من هذه التغييرات على المنتجات أو خيارات الدعم التي يطلبها عميل الشركة قبل تاريخ هذا التغيير.

لن يكون على شركة Dell Technologies أي التزام بتقديم خدمات Post Standard Support في ما يتعلق بالأجهزة التي تقع خارج منطقة الخدمة لشركة Dell Technologies. تعني "منطقة الخدمة لشركة Dell Technologies" الموقع الذي يقع ضمن نطاق (1) مائة (100) ميل قابلة للقيادة من موقع خدمة الشركة، و(2) البلد نفسها التي يقع فيها موقع خدمة الشركة، ما لم يحدد خلاف ذلك في الاتفاقية مع شركة Dell Technologies، وفي هذه الحالة يكون التعريف الوارد في الاتفاقية الحاكمة سائداً.

تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع تابع لشركة Dell Technologies للاتفاقية المُبرمة بين المشتري والموزع فقط. وقد توفر هذه الاتفاقية شروطاً مماثلة لمعلومات الدعم لشركة Dell Technologies على هذا الموقع. قد يقوم الموزع بإجراء ترتيبات مع شركة Dell Technologies للقيام بخدمات للمشتري نيابة عنه، وإذا كانت شركة Dell Technologies تقوم بخدمة Post Standard Support، فسيتم تطبيق شروط وصف الخدمة هذا. يُرجى التواصل مع الموزع أو ممثل مبيعات Dell Technologies المحلي للحصول على معلومات إضافية حول تقديم Dell Technologies للخدمات على المنتجات التي تم الحصول عليها من الموزع.

الحفاظ على إصدارات البرامج والخدمات. يتعين على العميل المحافظة على البرامج والمنتج (المنتجات) المدعوم عند الحد الأدنى لمستويات الإصدار المحددة من قبل شركة Dell Technologies كما هو محدد في [مستند الكود المرجعي](#).

يجب على العميل أيضاً التأكد من تثبيت الحد الأدنى من مستويات إصدار البرامج أو البرامج الثابتة على الأجزاء البديلة أو التصحيحات أو تحديثات البرامج أو الإصدارات اللاحقة وفقاً لتوجيهات شركة Dell من أجل الحفاظ على المنتج (المنتجات) المدعوم بحالة مؤهلة لهذه الخدمة. تحتفظ Dell Technologies بالحق، وفقاً لتقديرها الخاص، في رفض الدعم لأي برامج ومنتج (منتجات) مدعوم لا يفي بالحد الأدنى لمستويات الإصدار المحددة من قبل Dell Technologies كما هو محدد في [مستند الرمز المرجعي](#).

حقوق النشر © لعام 2021-2024 محفوظة لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. تعد Dell Technologies و Dell والعلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. قد تكون العلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لمالكها المعنيين.