

Product Success Accelerator Service for Backup

يسر شركة Dell Technologies Services ("DT Services") تقديم هذه الخدمة بمقتضى هذا المستند. 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 الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمات المتاحة التي قمت بشرائها. لمزيد من المساعدة أو لطلب نسخة من عقود الخدمة الخاصة بك، اتصل بقسم الدعم الفني لشركة Dell Technologies أو بممثل المبيعات في منطقتك.

جدول المحتويات

- 1 -	جدول المحتويات.....
- 1 -	نظرة عامة على الخدمات.....
- 3 -	بنية العرض.....
- 5 -	نطاق المشروع.....
- 8 -	إدارة المشروع.....
- 8 -	مصفوفة توزيع المسؤوليات (RACI).....
- 9 -	العناصر المستلمة.....
- 10 -	تغييرات نطاق الخدمات.....
- 10 -	استثناءات نطاق الخدمات.....
- 11 -	مسؤوليات العميل.....
- 12 -	الجدول الزمني للخدمات.....
- 13 -	الشروط والأحكام الخاصة بشركة DT Services.....

نظرة عامة على الخدمات

تُعد خدمة *Product Success Accelerator Service for Backup (PSX for Backup)* ("الخدمة") جزءًا من مجموعة منتجات *Product Success Accelerator (PSX)* للخدمات المستندة إلى النتائج. يُعد PSX عرض خدمة يتضمن ثلاث (3) طبقات من الخدمة (Ready و Optimize و Assist) توفر مستويات مختلفة من النشر والتوجيه والمساعدة والقيمة بناءً على الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بالعميل.

تهدف *PSX for Backup* إلى التركيز على منتج *PowerProtect Data Manager (PPDM)* و *PowerProtect Data Domain (DD)* من Dell مع التركيز على معالجة حالات استخدام العميل لحماية البيانات وتبسيط تجربة الطلب. يتمثل الهدف في تقديم عرض مباشر للخدمات لتقديم نتيجة توفر قيمة استثنائية للعميل.

توفر خدمة *PSX for Backup* خدمات لتنفيذ حل نسخ احتياطي شامل وتحسينه ومساندته. تجمع الخدمة بين المهارات والأنشطة والعناصر المستلمة اللازمة لتثبيت وتكوين وتشغيل حماية النسخ الاحتياطي من PPDM إلى DD التي يديرها/يساندها العميل.

بالإضافة إلى ذلك، تؤكد هذه الخدمة متطلبات الأعمال وأصول البيانات التي تحتاج إلى الحماية، وتقوم بنشر الحل واختباره، وتقدم وثائق دليل التشغيل.

وأخيرًا، توفر طبقات *Optimize PSX for Backup* و *Assist* للعملاء خبرة Dell في دعم التحسين المستمر والمساعدة في العمليات بناءً على طبقة PSX التي يتم شراؤها.

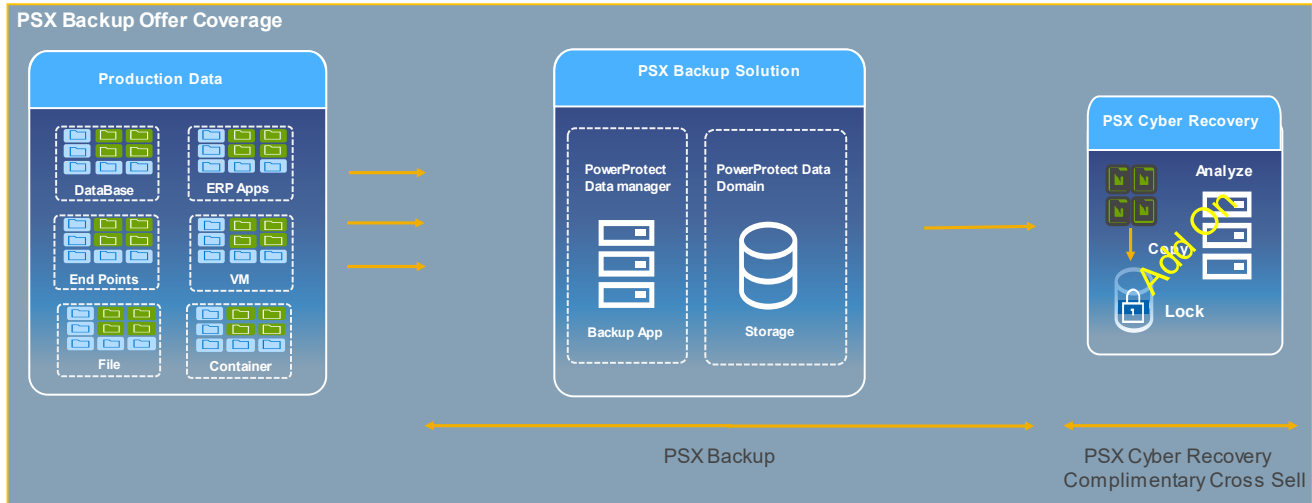
تُعد مناهج التدريب المخصصة لكل طبقة من طبقات *PSX for Backup* ميزة للخدمة أيضًا، لضمان تطوير مهارات العملاء إلى المستويات اللازمة للحل.

في الشكل 1، تعرض هذه الصورة نظرة عامة حول كيفية تكوين الحل من الحماية والتكرار وقابلية الاسترداد:

- تشير الحماية إلى النسخ الاحتياطية الكاملة للبيانات على النحو المبين في سياسات النسخ الاحتياطي التي يحددها العميل.
- يشير التكرار إلى تأمين نسخة من بيانات العميل خارج الموقع في موقع مادي بديل أو موقع سحابي.
- قابلية الاسترداد هي القدرة على تحديد واسترداد البيانات المطلوبة بأقل جهد أو أقل قلق من فقدان البيانات تمامًا اعتمادًا على نوع الحدث الذي تمت مواجهته.

Backup PSX | Solution Overview

Protection, Redundancy and Retrievability



Internal Use- Confidential

1 © Copyright 2020 Dell Inc.

DELLTechnologies

الشكل 1 - Backup PSX / نظرة عامة على الحل

يوضح هذا الجدول الميزات الخاصة بكل طبقة من الخدمة:

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	أختر مستوى المساعدة:
✓	✓	✓	التعليم
✓	✓	✓	التخطيط
✓	✓	✓	النشر
✓	✓	✓	تمكين
✓	✓		التحسين المستمر
✓			عمليات يومية على مدار 8 ساعات خلال 5 أيام من الأسبوع

تتضمن خدمة *PSX for Backup* العناصر المستلمة التالية:

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	
✓	✓	✓	دورات تدريبية مصممة حسب كل طبقة
✓	✓	✓	خطة نجاح العميل
✓	✓	✓	وثائق دليل التشغيل
✓	✓		تقييم النسخ الاحتياطي ربع السنوي
✓	✓		دعم اختبار الاستعادة ربع السنوي
✓			المساعدة التشغيلية المستمرة (على مدار 8 ساعات خلال 5 أيام من الأسبوع)

بنية العرض

توفر الخدمة إمكانية تثبيت الأجهزة في الموقع وتجمع بين مهارات وموارد *DT Services* المحددة والمقدمة عن بُعد من أجل النشر والاستشارات والعمليات. تتكون الخدمة من أنشطة لإتمام التصميم التقني لحل النسخ الاحتياطي. وبعد ذلك، تقوم الخدمة بنشر حل *DD* و *PPDM* متكامل، وتطوير دليل تشغيل يوضح إجراءات حماية البيانات ويجري اختبار نسخ احتياطي/استعادة. بالإضافة إلى ذلك، واستنادًا إلى طبقة *PSX*، تتكون الخدمة من التحقق من نسخ *DD* المتمائل بالإضافة إلى توفير التقييمات الدورية للنسخ الاحتياطي لـ *PPDM* والمساعدة والخبرات التشغيلية والإدارية.

يتم تقديم هذه الخدمة من قبل فرق التسليم عن بُعد التابعة لشركة *DT Services* المتمرسه وذات الخبرة والفريق الموجود في موقع العمل لتثبيت الأجهزة فقط. *PSX for Backup* هي عبارة عن جهاز حماية البيانات ذي حجم غير محدد. من المخطط أن تتناول جميع طبقات *PSX* العديد من الأجهزة ذات الأحجام والسعة المتفاوتة دون التأثير بشكل كبير على نطاق الخدمة والعناصر المستلمة والنتائج.

الأجهزة المخطط لها التي ستعرض *PSX for Backup* عملية النشر لها هي أحد الأجهزة التالية:

- PowerProtect DD6xxx
- PowerProtect DD9xxx

ستتناول *PSX for Backup* الخدمات من أجل الوصول إلى حل أساسي يتكون من الأجهزة والبرامج على حد سواء. ويتمثل الهدف في توحيد المعايير والاتساق وإمكانية التنبؤ بالخدمات المناسبة لتكوينات الحلول الأساسية بغض النظر عن سعة الأجهزة.

PSX for Backup هي نهج خدمة مقترح مكون من ثلاث طبقات. يوضح الجدول أدناه بمزيد من التفصيل الأنشطة والمهام المتوقعة المتوافقة مع النتائج حسب الطبقة.

يوضح الجدول التالي مكونات الخدمة المحددة المضمنة مع كل طبقة من طبقات خدمة *PSX* والمهام والعناصر المستلمة ذات الصلة:

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready
تثبيت <i>PPDM</i> و <i>Data Domain</i> وتكوينهما واختبارهما والتحقق من صحتهما		
Product Success Accelerator for Backup - Assist Deployment	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Deployment	Product Success Accelerator for Backup - Ready Deployment
تصميم <i>Data Domain</i> مع <i>PPDM</i> وتطوير دليل التشغيل الخاص بهما		
Product Success Accelerator for Backup - Assist Enablement	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Enablement	Product Success Accelerator for Backup - Ready Enablement
تركيب أرفف إضافية (اختياري حسب الحاجة)		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for DSXX		

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for ESXX		
أنشطة المراجعة ربع السنوية		
Product Success Accelerator for Backup - Assist Service، لمدة عام	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Service، لمدة عام	غير متوفرة
أنشطة العمليات والإدارة المستمرة		
Product Success Accelerator for Backup - Assist Service، لمدة عام	غير متوفرة	غير متوفرة

تتضمن خدمة *PSX for Backup* مجموعة من الدورات التدريبية المصممة لكل طبقة من طبقات الخدمة. حزم التدريب عبارة عن مجموعة من الدورات التدريبية المختارة لتعزيز تطوير المهارات وتحقيق النجاح، كما هو محدد للطبقة التي تم شراؤها. الدورات التدريبية المضمنة هي تدريب حسب الطلب.

يمكن العثور على معلومات إضافية لجميع الدورات المضمنة والموصى بها على الموقع <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

فيما يلي قائمة بجميع الدورات التدريبية المضمنة في طبقات Ready و Optimize و Assist لخدمة PSX for Backup. يمكن شراء تدريب إضافي حسب الحاجة.

خدمة ASSIST	خدمة OPTIMIZE	خدمة READY	الدورة التدريبية
مضمنة	مضمنة	مضمنة	المفاهيم والميزات الخاصة بـ PowerProtect DD
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تنفيذ PowerProtect DD باستخدام برنامج التطبيق
موصى بها	مضمنة	مضمنة	إدارة نظام PowerProtect DD
موصى بها	موصى بها	مضمنة	معامل إدارة نظام PowerProtect DD
موصى بها	موصى بها	مضمنة	تصميم حلول PowerProtect DD
موصى بها	موصى بها	مضمنة	تنفيذ تمكين الشبكة السحابية PowerProtect DD
مضمنة	موصى بها	مضمنة	تنفيذ PowerProtect DD Virtual Edition
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تنفيذ طبقة الشبكة السحابية لـ DD وإدارتها
موصى بها	مضمنة	مضمنة	مفاهيم PowerProtect Data Manager
موصى بها	مضمنة	مضمنة	مميزات PowerProtect Data Manager
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تنفيذ PowerProtect Data Manager
موصى بها	موصى بها	مضمنة	معامل تنفيذ PowerProtect Data Manager
موصى بها	مضمنة	مضمنة	إدارة PowerProtect Data Manager
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تكامل PowerProtect Data Manager Kubernetes
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تكامل PowerProtect Data Manager Microsoft Exchange
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تكامل PowerProtect Data Manager Microsoft SQL
موصى بها	موصى بها	مضمنة	معامل تكامل PowerProtect Data Manager Microsoft SQL
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تكامل PowerProtect Data Manager Oracle
موصى بها	موصى بها	مضمنة	معامل تكامل PowerProtect Data Manager Oracle
موصى بها	مضمنة	مضمنة	تكامل PowerProtect Data Manager SAP HANA

الدورة التدريبية	خدمة READY	خدمة OPTIMIZE	خدمة ASSIST
معمل تكامل PowerProtect Data Manager SAP Hana	مضمنة	موصى بها	موصى بها
استكشاف أخطاء PowerProtect Data Manager وإصلاحها	مضمنة	مضمنة	موصى بها
ترقية PowerProtect Data Manager	مضمنة	مضمنة	موصى بها
تكامل الأجهزة الافتراضية PowerProtect Data Manager	مضمنة	مضمنة	موصى بها
معمل تكامل الأجهزة الافتراضية PowerProtect Data Manager	مضمنة	موصى بها	موصى بها
تصميم حلول PowerProtect Data Manager	مضمنة	مضمنة	موصى بها
مفاهيم PowerProtect Cloud Snapshot Manager	مضمنة	مضمنة	مضمنة
مفاهيم Smart Scale for PowerProtect Appliances	مضمنة	مضمنة	مضمنة
المفاهيم الخاصة بتصميم حلول حماية البيانات	مضمنة	مضمنة	مضمنة
المفاهيم الخاصة بـ vProtect	مضمنة	مضمنة	مضمنة
الساعات الخاصة بالمدرّب (التوجيه بعد التدريب كل ساعة)	موصى به للحصول على الخبرة عند الطلب		

ملاحظة: تكون مدة الفترة التي يمكنك خلالها استخدام الدورات ضمن المجموعة الخاصة بك اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ شراء المجموعة. تجب جدولة كل الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها ضمن مجموعتك وتقديمها قبل انتهاء مدة الاثني عشر شهرًا السارية من تاريخ شراء الخدمات المدون في نموذج الطلب، باستثناء ما يقتضيه القانون المعمول به خلاف ذلك.

نطاق المشروع

سيعمل موظفو شركة DT Services أو الوكلاء المعتمدون لها ("موظفو شركة DT Services") عن قرب مع فريق العمل الخاص بالعميل من أجل أداء مكونات الخدمة المحددة أدناه، بمقتضى قيام العميل بأداء "مسؤوليات العميل" الموضحة بالتفصيل في هذا المستند.

خلال هذا الجزء من الخدمة، ستقوم شركة DT Services بتنفيذ ما يلي، بناءً على طبقة PSX ذات الصلة:

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	الحد الأقصى لكميات الخدمة
	1		عدد ورش العمل الافتراضية التي ستشمل كلاً مما يلي: • ورشة عمل إستراتيجية • ورشة عمل فنية • ورشة عمل تشغيلية
	1		عدد أدلة التشغيل ⁷
	2		عدد عمليات الاستعادة في اختبار دليل التشغيل المراد إكمالها في غضون يوم واحد. 8
	1		عدد خطط نجاح PSX
	1		عدد أجهزة PowerProtect Data Domain الخاصة بالمشتر 1
	1		عدد خوادم PowerProtect Data Manager الخاصة بالمشتر
	1		عدد خوادم vCenter لمجموعة مخزون PP DM
	5		عدد هيكل البيانات الشجرية MTrees لجهاز Data Domain المراد تكوينها
	10		عدد مشاركات CIFS المجمعمة ونقاط تثبيت NFS وأجهزة DD Boost المراد تكوينها
	10		عدد أجهزة 4vProxy المضيفة المراد تكوينها

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	الحد الأقصى لكميات الخدمة
	20		عدد سياسات حماية PPDM (النسخ الاحتياطي) المُراد تكوينها
			أحد الخيارات التالية:
	6\30 ⁵		عدد أجهزة قاعدة البيانات المضيفة ² قواعد البيانات
	4\30 ⁵		أجهزة NAS \ مجموعات النسخ الاحتياطي NAS
	20		عدد مكتبات الشرائط الافتراضية (VTL) التي تحتوي كل منها على ما يصل إلى 10 محركات أقراص
	2500		عدد الأجهزة الافتراضية ³
	4		عدد تقييمات النسخ الاحتياطي ربع السنوية ⁶
<p>1 لا يتضمن مجموعات Data Domain</p> <p>2 يمكن تكوين النسخ الاحتياطي للتطبيق المباشر باستخدام PPDM أو التطبيق المضيف الأصلي لقاعدة البيانات</p> <p>3 مستوى الصورة أو النسخ الاحتياطي للقطات والأجهزة الظاهرية (VM) مع أنظمة التشغيل المدعومة التي ليست خوادم تطبيقات قواعد البيانات.</p> <p>4 يُطلق على vProxy الآن اسم VM Direct Engine ويتضمن وكيل NAS</p> <p>5 الحد الأقصى لعدد قواعد البيانات أو مشاركات NAS هو 30</p> <p>6 غير متوفر مع طبقة Ready</p> <p>7 عندما تكون الترجمة من اللغة الإنجليزية مطلوبة، لا يتم تغطية ذلك كجزء من هذه الخدمة</p> <p>8 سيتم إجراء اختبار الاستعادة حينما تسمح الإمكانيات والسعة وينتج الجدول الزمني للمشروع. أو سيتم إجراء ورشة عمل تجريبية محاكية بدلاً من ذلك.</p>			

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	خلال هذا الجزء من الخدمة:
			<p>في غضون أسبوع واحد من تمكين التفاعل -</p> <ul style="list-style-type: none"> إجراء اجتماع تحضيري لبدء استعراض خطط نطاق المشروع، والتوقعات، والاتصالات، وتوافر الموارد المطلوبة. إجراء ورشة عمل لتمكين النسخ الاحتياطي تتكون من مكون إستراتيجي وتقني وتشغيلي يتألف مما يلي فيما يتعلق بتكوين تطبيق النسخ الاحتياطي مع أجهزة Data Domain: <ul style="list-style-type: none"> نظرة عامة على جهاز Data Domain إمكانية الاتصال البروتوكولات التكوين الخاص بتطبيق النسخ الاحتياطي اعتبارات عميل تطبيق النسخ الاحتياطي التكوين الحالي لـ Data Domain الخاص بالعميل. تقديم المشورة للعميل بشأن تغييرات التكوين التي طرأت على: <ul style="list-style-type: none"> جهاز Data Domain، إذا لزم الأمر. خادم تطبيق النسخ الاحتياطي (PowerProtect Data Manager) <ul style="list-style-type: none"> شبكة العميل، إذا لزم الأمر. شبكة منطقة التخزين (SAN) الخاصة بالعميل، إذا لزم الأمر توصيات سياسات النسخ الاحتياطي لتلبية اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) الخاصة بالعملاء. توفير دليل تكوين Data Domain الفعلي المحدث الذي يوضح بالتفصيل تكوين أجهزة Data Domain بعد اكتمال ورشة العمل. إجراء مراجعة نهائية للموضوعات التي تمت تغطيتها في ورشة العمل مع العميل لإكمال التفاعل.
✓	✓	✓	
			<p>الاجتماع مع العميل للتأكد من تلبية العميل للمتطلبات البيئية ومتطلبات النشر التشغيلي (الأجهزة والبرامج والبنية الأساسية)، وتزويد العميل بقائمة بالتحديثات المطلوبة أو المفيدة.</p> <p>مراجعة التوصيات من تفاعلات DT Services السابقة لضمان تناسق التصميم من أجل النشر.</p> <p>الحصول على المتطلبات، والأهداف، والتوقعات، ومؤشرات النجاح الخاصة بالأعمال وتكنولوجيا المعلومات والمرتبطة بالتفاعل.</p> <p>التأكد من استيفاء البيئة لجميع متطلبات الأجهزة والبرامج.</p> <p>توفير أنشطة PowerProtect Data Domain (DD) التالية:</p>
✓	✓	✓	

خدمة Assist	خدمة Optimize	خدمة Ready	خلال هذا الجزء من الخدمة:
✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> توفير إمكانية وضع أجهزة DD على حوامل وتكديسها. توصيل جميع الكابلات تكوين التكوين الخاص بنظام PowerProtect DD التحقق من إمكانية الاتصال بشبكة LAN وتكوينها. مساعدة العميل في الاتصال بشبكة منطقة التخزين (SAN). تكوين جميع برنامج DD المرخصة، إذا لزم الأمر. تكوين وحدات MTrees والحصص، إذا طلب ذلك. ترقية أنظمة تشغيل PowerProtect DD، على النحو المطلوب. تكوين الوصول إلى بيانات CIFS/NFS/DD Boost. مساعدة العميل بشأن تكامل NAS في برنامج تطبيق النسخ الاحتياطي. تكوين نظام PowerProtect DD لـ VTL، إذا لزم الأمر. تكوين إدارة النظام للدعم التلقائي والتنبيهات. التحقق من أن دعم PowerProtect DD التلقائي والتنبيهات ترسل وتقدم معلومات مُعرّف (ID) دعم العملاء. تحديث معلومات ووثائق أصول PowerProtect DD، وإنشاء حسابات دعم عملاء PowerProtect DD.
			<p>توفير أنشطة (PPDM) PowerProtect Data Manager التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> التخطيط والتصميم لإدارة حماية البيانات باستخدام Data Manager. مراجعة متطلبات العميل والاستخدام المخطط للعميل لميزات النظام الأساسي لحماية البيانات والتحقق منها. تطوير وتوثيق تصميم الأجهزة العملية، ومجموعة البيانات، والمجموعات، وسياسة الاستبقاء ومتطلباتها. نشر PowerProtect Data Manager والتحقق من تثبيته وتكوينه. تكوين PowerProtect Data Manager واكتشاف أصول Data Manager. تنظيم أصول PowerProtect Data Manager وتعيينها. إنشاء سياسات حماية PowerProtect Data Manager وتعيينها للمستأجرين والأصول. تكوين سياسة الحماية واتفاقية مستوى الخدمة. تثبيت برنامج عميل تطبيق حماية البيانات وكلاء قواعد البيانات وتكوينها. <p>تنفيذ الاختبارات المدرجة في مستند التحقق من النشر الخاص بالعميل.</p> <p>إكمال خطة النشر وتسليمها.</p> <p>يكمل مستند التحقق من النشر ويقدمه.</p> <p>إجراء عملية نقل معرفة النشر.</p>
✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> تطوير قالب دليل تشغيل النسخ الاحتياطي/الاسترداد وتسليمه - تطوير قالب دليل تشغيل بسيط لاستعادة البيانات استناداً إلى تقنية النسخ الاحتياطي للعميل وأحمال العمل المحددة. إذا كان منتج النسخ الاحتياطي الخاص بالعميل ليس (PPDM) PowerProtect Data Manager، فسيكون العميل مسؤولاً عن إعادة بناء ذلك المنتج. التحقق من صحة دليل التشغيل عن طريق اختبار عدد محدود من عمليات الاستعادة. يتم توفير أدلة التشغيل بتنسيق DT Services القياسي (ستتم كتابة جميع أدلة التشغيل باللغة الإنجليزية). توفر شركة DT Services نقل المعرفة إلى العميل.
✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> تطوير خطة نجاح PSX وتسليمها - توضيح خطة نجاح PSX الدورات التدريبية المضمنة في PSX، ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) الخاصة بالنسخ الاحتياطي الموصى به للمراقبة، والأنشطة والمهام المنفذة من قبل العميل والموصى بها لتنفيذها بشكل دوري. ستتم كتابة خطة النجاح باللغة الإنجليزية. ستقوم شركة DT Services بنقل المعرفة إلى العميل لمراجعة خطة نجاح PSX.
✓	✓		<p>تقييم النسخ الاحتياطي ربع السنوي (غير مضمن في طبقة Ready) -</p> <p>إجراء تقييم ربع سنوي للنسخ الاحتياطي ليشمل الأنشطة التي قد تتضمن أنشطة مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> التحقق من حجم النسخ الاحتياطي واستخدام Data Domain والإصدار الخاص به. مراجعة تنبيهات Data Domain وأعطاله. التحقق من تعزيز حماية Data Domain. التحقق مما إذا كان النسخ المتماثل لـ DD يعمل وفقاً لأفضل الممارسات. إجراء استرداد تجريبي للنسخ الاحتياطي.

		<ul style="list-style-type: none"> التحقق من وقت تشغيل مهمة النسخ الاحتياطي لعمليات التشغيل السابقة والتوصية بالبداية المبكر أو المتأخر (إذا لزم الأمر). التحقق مما إذا كانت مهام صيانة DD قد تم تنفيذها في الموعد المحدد. التحقق من انتهاء صلاحية الترخيص لـ DD و PPDM
✓		<p>دعم العمليات (طبقة Assist فقط) -</p> <ul style="list-style-type: none"> المراقبة والعمليات اليومية لخدام تطبيق النسخ الاحتياطي و (PPDM) Data Domain: أداء PowerProtect DD من Dell وسعته وتنبهاته النسخ المتماثل لـ Dell PowerProtect DD وحالته أداء PowerProtect DM وسعته وتنبهاته أداء مهمة النسخ الاحتياطي لـ PowerProtect DM وحالتها وتنبهاتها التحقق من جميع تنبيهات DD و PPDM ذات الصلة. إعداد التقارير وتصعيدها إلى العميل لاتخاذ المزيد من الإجراءات. تحديث Data Domain و PPDM للحصول على حالة تشغيل سلسلة متناسقة: <ul style="list-style-type: none"> إضافة/تعديل/إزالة سياسات حماية بيانات PowerProtect Data Manager. إضافة وحدات DD MTrees لدعم التغييرات التي يقودها العميل. إجراء التحقق وإعداد التقارير بشأن إمكانية دعم تغييرات الأجهزة والبرامج التي يجريها العميل على البنية الأساسية لحماية بيانات PPDM والبيانات المحمية، بما في ذلك التصحيح. التحقق من صحة الحل/البيئة ومراجعتها قبل توسيع الأجهزة/البرامج لتشمل البيئة. مراقبة سعة البنية الأساسية لـ Data Domain وأداء مهام النسخ الاحتياطي والنسخ المتماثل. فهم تقارير مجموعة النسخ الاحتياطي لـ PPDM توفير نقل المعرفة للعميل بشأن عمليات PowerProtect Data Domain و Data Manager.

إدارة المشروع

تركز الأنشطة التالية المضمنة في كل الخدمات على إدارة مراحل بدء المشروع والتخطيط له وتنفيذه وإغلاقه بما في ذلك تنسيق موارد التسليم والتواصل مع حاملي الأسهم:

- إدارة موارد DT Services المخصصة للمشروع.
- العمل مع العميل الذي تم تعيين نقطة اتصال واحدة له لتنسيق مهام المشروع والموارد المخصصة لإكمال المهام المذكورة.
- العمل بمثابة نقطة اتصال مفردة لجميع المراسلات وعمليات تصعيد المشكلات الخاصة بالمشروع.
- تحديد عملية التفاعل والجدول الزمني.
- وضع خطة مشروع عالية المستوى مزودة بأحداث المسار المهمة والأحداث الرئيسية.
- عقد اجتماع تحضيرى لبدء استعراض خطط نطاق المشروع، والتوقعات، والاتصالات، وتوافر الموارد المطلوبة.
- عقد اجتماعات دورية لمتابعة الحالة من أجل مراجعة الإجراءات والمشكلات والمخاطر المحتملة الخاصة بالمشروع. سيتفق العميل وشركة DT Services بشكل مشترك على مدى تكرار الاجتماعات.
- تنسيق انتهاء المشروع.

مصفوفة توزيع المسؤوليات (RACI)

يتمثل الغرض من هذا القسم في تنسيق وتنفيذ الأنشطة والعمليات المطلوبة لتسليم الخدمة أو تلقيها. شركة DT Services مسؤولة عن الإدارة المستمرة للتكنولوجيا المستخدمة في تقديم خدمات PSX. العميل مسؤول عن الأنشطة المتعلقة بمحتوى العميل، بما في ذلك تحديد البيانات المهمة المطلوب حمايتها، وتعريف سياسات النسخ المتماثل، ومدة سياسات الاحتفاظ، وتحديد عمليات الاسترداد.

مفتاح المصطلحات: R: مسؤول؛ I: إبلاغ، C: استشارة، A: عرضة للمساءلة

المهام/الوظائف	العميل	DT Services	التعليقات	المستوى
انطلاق عملية نشر الخدمة	I،C	A،R	مقدمة للعميل بشأن خدمة Dell PSX ونظرة عامة على الأنشطة والنتائج. نظرة عامة على النشر وتنشيط الخدمة. تحديد الخطط والمشاركين في ورش العمل الفنية.	خدمات Ready، Optimize و Assist

المستوى	التعليقات	DT Services	العميل	المهام/الوظائف
خدمات Ready، Optimize و Assist	العرض التقديمي التنفيذي/ورشة العمل التنفيذية التي تغطي المفاهيم وأفضل الممارسات الخاصة بـ Data Domain والنسخ الاحتياطي في سياق الخدمة.	A,R	C,I	نظرة عامة على النسخ الاحتياطي لـ Data Domain
خدمات Ready، Optimize و Assist	ورشة عمل/عرض تقديمي لاستعراض مواد النسخ الاحتياطي والاسترداد للبيانات المهمة للأعمال بحيث يغطي أفضل الممارسات حول ما تجب حمايته.	A,R	C,I	بيانات الأعمال المهمة لتوثيق ورش العمل الخاصة بمواد النسخ الاحتياطي واسترداد البيانات.
خدمة Ready، Optimize و Assist	تقديم توصيات وظيفية لأفضل الممارسات فيما يتعلق بتكامل Data Domain والنسخ الاحتياطي والأدوار الوظيفية. مراجعة تنظيم "برنامج استعادة البيانات والنسخ الاحتياطي" القائم والأدوار الوظيفية ذات الصلة بتشغيل PSX Backup.	A,R	I,C	الاعتبارات التشغيلية الخاصة بالنسخ الاحتياطي وأفضل الممارسات للمنتجات ذات الصلة.
خدمات Ready، Optimize و Assist	التعرف على، وتجهيز، مواد البيانات المهمة للأعمال ومواد إعادة البناء المهمة (على سبيل المثال، العناصر الفنية الداعمة مثل نظام التشغيل (OS)، ودليل Active Directory، وما إلى ذلك) التي تجب حمايتها. تحديد سياسات الاستبقاء.	I,C	A,R	تحديد البيانات للنسخ الاحتياطي
خدمات Ready، Optimize و Assist	التحقق من تكوين إنتاج PowerProtect Data Domain وجاهزيته للتكامل مع النسخ الاحتياطي (خادم/تطبيق النسخ الاحتياطي و Data Domain).	A,R	I,C	جاهزية بيئة الإنتاج
خدمات Ready، Optimize و Assist	تقييم الجاهزية داخل الموقع، بما في ذلك الوصول المادي إلى الموقع وأمان المنشآت والتدقيق والتوافق والشبكة الأساسية المادية لمركز البيانات والتخطيط لاستعادة النسخ الاحتياطي في مركز البيانات.	I,C	A,R	جاهزية الموقع
خدمات Ready، Optimize و Assist	تطوير دليل تشغيل بسيط لعملية النسخ الاحتياطي واسترداد البيانات على التكوين المدعوم بواسطة PSX Backup.	A,R	I,C	قالب دليل تشغيل عملية النسخ الاحتياطي
خدمات Ready، Optimize و Assist	التثبيت المادي في الموقع والتكوين عن بُعد لـ Data Domain إلى جانب أنظمة المراقبة والإدارة الخاصة بالوصول عن بُعد.	A,R	I,C	نشر Data Domain
خدمات Ready، Optimize و Assist	جدولة مهام النسخ الاحتياطي، ومراقبة نجاح العمل والأعطال.	C,I	A,R	دعم Data Domain وعمليات النسخ الاحتياطي

العناصر المستلمة

ستقوم شركة DT Services بتوفير العناصر المستلمة التالية فيما يتصل بالخدمات:

- خطة النشر
- دليل تشغيل Data Domain والنسخ الاحتياطي (MS Word أو MS Power Point)
- خطة اختبار Data Domain والنسخ الاحتياطي (MS Word أو MS Power Point)
- مواد ورش العمل (PDF)
- خطة مشروع عالية المستوى (MS Project أو Excel)
- تقرير حالة المشروع (MS Word أو Excel)

- بدء المشروع (PDF)
- نموذج إكمال المشروع (PCF)
- خطة النجاح
- المستند ربع السنوي للتقييم (للطبقات المناسبة)
- تقرير الحالة الأسبوعي (طبقة Assist فقط)

تغييرات نطاق الخدمات

يجب أن تتفق شركة DT Services والعمل بشكل مشترك كتابةً على أي تغييرات تخص الخدمات، أو الجدول الزمني، أو الرسوم، أو هذا المستند. وفقاً لنطاق هذه التغييرات، قد تشترط شركة DT Services إبرام بيان أعمال منفصل بين الطرفين يوضح التغييرات بالتفصيل، وتأثير التغييرات المقترحة على الرسوم والجدول الزمني، والشروط الأخرى ذات الصلة. يجوز لأي من الطرفين طلب تغيير في النطاق من خلال إكمال نموذج طلب التغيير المزود بواسطة مدير المشروع.

سيراجع الطرف المتلقي طلب التغيير المقترح (i) وسيعتمده (ii) وسيوافق على إجراء تحقيق إضافي أو (iii) سيرفضه. لن تكون التغييرات المتفق عليها بموجب عملية إدارة التغيير سارية إلا بعد تنفيذها من قبل كلا الطرفين.

استثناءات نطاق الخدمات

تكون شركة DT Services مسؤولة فقط عن أداء الخدمات المحددة بصورة صريحة في هذا المستند. تعتبر جميع الخدمات، والمهام، والأنشطة الأخرى خارج النطاق.

يحافظ العميل على تشغيل إصدار حديث من تطبيق مكافحة الفيروسات باستمرار على أي نظام يتم منح شركة DT Services صلاحية الوصول إليه ويقوم بفحص كل العناصر المستلمة والوسائط التي يتم استلامها عليه. يتخذ العميل إجراءات معقولة من أجل النسخ الاحتياطي للبيانات ويحافظ، على وجه الخصوص، على إجراء عملية نسخ احتياطي يومية وعمل نسخة احتياطية من البيانات ذات الصلة قبل قيام شركة DT Services بأداء أي عمل تصحيحي، أو ترقية، أو أعمال أخرى على أنظمة الإنتاج الخاصة بالعميل.

الأنشطة التالية غير مضمنة في نطاق هذا المستند:

- دعم منتجات الجهات الخارجية (أثناء دعمها بواسطة ISG PG). سيركز هذا البرنامج فقط على منتجات ومكونات Dell.
 - فصل البيانات أو عزلها داخل بيئة الإنتاج في هياكل البيانات الشجرية MTrees لجهاز Data Domain.
 - استعادة البيانات/التطبيقات إلى بيئة الإنتاج
 - الأنشطة المرتبطة ببيئة مركز بيانات العميل الحالية مثل التثبيت/إلغاء التثبيت والتكوين/إعادة التكوين والاتصال واستكشاف المشكلات وحلها وما إلى ذلك.
 - البرمجة النصية المخصصة أو الترميز أو ضبط الأداء أو تحسينه.
 - التثبيت أو التكوين أو الترحيل لأي تطبيقات أو تقنيات ويب أو قواعد بيانات أو شبكات افتراضية أو برامج أخرى باستثناء ما هو موصوف صراحة في نطاق المشروع أعلاه.
 - عمليات الترحيل أو الانتقال من أنظمة الحوسبة المادية إلى الافتراضية أو من الافتراضية إلى الافتراضية بخلاف تلك الموصوفة صراحة في نطاق المشروع أعلاه.
 - عمليات ترحيل البيانات أو التطبيقات إلى/من المنتجات غير المدعومة أو مراكز البيانات البعيدة إلى منتجات غير تابعة لشركة Dell Technologies.
 - التثبيت المادي لمكونات الكمبيوتر مثل بطاقات الذاكرة، وأجهزة التخزين الداخلية، وبطاقات التوسعة في منتجات غير تابعة لشركة Dell Technologies.
 - تثبيت المنتجات غير المدعومة أو تكوينها. سيتم التحقق من جميع المكونات المزودة من قبل شركة Dell والعمل وتصنيفها باعتبارها مدعومة أو غير مدعومة أثناء عملية التخطيط. لاحظ أنه في بعض الحالات، قد تقوم شركة Dell بتوفير إرشادات لأعمال التثبيت والتكوين لمنتجات غير مدعومة والتي سيقوم العميل بإكمالها.
 - توجيه مسار الكابلات (الشبكة، أو الطاقة، أو الألياف) بين الحوامل، أو خلال الجدران، أو الأسقف، أو الأرضيات، أو بين الغرف.
 - رص عدد من الحاويات الكثيفة أو الثقيلة أكبر من 21 وحدة في حامل أو تركيب عدد من الحاويات أكبر من 44 وحدة في أي حامل.
 - التوصيل بموارد طاقة التيار المباشر (DC). يجب أن يقوم كهربائي مؤهل بجميع التوصيلات بطاقة التيار المباشر والتأريض الآمن.
- ملاحظة:** تقتصر كتابة برامج النسخ الاحتياطي الخاصة بالجهة الخارجية في Dell PowerProtect DD للمصدر/الإنتاج على ما يلي:
- Commvault، وNetBackup.

لا يمنح هذا المستند العميل أي ضمانات أخرى بالإضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى شروط اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو الاتفاقية، كما هو معمول به.

مسؤوليات العميل

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. وإذا لم يكن العميل قد حصل على هذا الإذن بالفعل، فإن العميل يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقة العميل، قبل أن يطلب العميل من شركة Dell أداء هذه الخدمات. منح إمكانية التواصل مع الخبراء المتخصصين (SMEs) لدى العميل وصلاحية الوصول إلى الأنظمة والشبكات الخاصة به (بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، صلاحية الوصول إلى الأنظمة/الشبكات البعيدة) على النحو اللازم لتنفيذ الخدمات خلال ساعات العمل المعتادة لشركة Dell Technologies (أو الأوقات الأخرى التي يتفق عليها الطرفان بشكل مشترك).

التعاون مع محلل الهاتف والفني في موقع العمل. سيتعاون العميل مع محلل الهاتف أو فنيي موقع العمل التابعين لشركة Dell ويتبع الإرشادات التي يوجهونها له. تُظهر التجارب أن معظم مشكلات وأخطاء النظام يمكن تصحيحها عبر الهاتف نتيجة للتعاون الوثيق بين المستخدم والمحلل أو الفني.

جاهزية الأجهزة. سيتولى العميل مسؤولية نقل الأجهزة من مناطق الاستلام بالمنشأة لديه إلى موقع التثبيت قبل أن تتولى شركة DT Services مسؤولية إخراج الأجهزة من عبواتها وتثبيتها.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في موقع العمل، 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. أينما تتطلب الخدمات أنشطة تثبيت أجهزة العميل، فسيوفر العميل الموارد والأدوات المناسبة المطلوبة (بدون أي تكلفة على شركة Dell Technologies)، وسيشرك شركة DT Services للحصول على توجيهات الخبراء المطلوبة أثناء تثبيت منتجات الأجهزة وتوصيلها بالكبلات.

الحفاظ على البرامج والإصدارات المدعومة بالخدمات. يحافظ العميل على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى المحدد من شركة Dell لمستويات الإصدار أو عمليات التكوين على النحو المحدد في dell.com/support للمنتجات المدعومة. يجب أن يضمن العملاء أيضاً أن تثبيت الأجزاء البديلة التصحيحية أو التصحيحات أو تحديثات البرامج أو الإصدارات اللاحقة يتم وفقاً لتوجيهات شركة Dell من أجل الحفاظ على المنتجات المدعومة بحالة مؤهلة لهذه الخدمة. يجب أن يحصل العميل على، ويوفر، جميع تراخيص الجهات الخارجية واتفاقيات الصيانة اللازمة لشركة DT Services لإنجاز المشروع، على نفقته الخاصة.

النسخ الاحتياطي للبيانات؛ إزالة البيانات السرية. سيكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. وينبغي أن يقوم العملاء بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء وقائي ضد نواحي القصور أو التغييرات أو فقدان البيانات المحتملة. 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.

ما لم تستوجب القوانين المحلية السارية خلاف ذلك، لن تتحمل شركة DELL المسؤولية عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛
- و/أو البيانات أو البرامج المفقودة أو التالفة؛
- و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
- و/أو نفقات البيانات أو النفقات الصوتية المفروضة كنتيجة لعدم القدرة على إزالة جميع بطاقات SIM أو أي وسائط قابلة للإزالة أخرى موجودة داخل المنتجات المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة DELL؛
- و/أو فقدان استخدام نظام أو شبكة ما؛
- و/أو أي أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال عن طريق شركة DELL أو موفر خدمة تابع لجهة خارجية.

لن تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات، ما لم يكن العميل مخوفاً بخلاف ذلك لاستعادة البيانات، ثم بتوجيه من العميل فقط. لن تكون شركة DT Services مسؤولة عن تغييرات تكوين بيئة SCSI القائمة.

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. سيضمن العميل عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

مسؤوليات العميل الإضافية. فيما يلي المسؤوليات الإضافية المنوطة بالعميل:

- توفير تعاون معقول وفي الوقت المناسب لشركة DT Services في أدائها للخدمات. إذا فشل العميل في الوفاء بواحد أو أكثر من المسؤوليات التالية، فستكون شركة DT Services معفاة من أي التزام بالجدول أو الأحداث الرئيسية أو الالتزامات المالية المرتبطة بالخدمات. يوافق العميل على المسؤوليات التالية:
- إخطار شركة DT Services كتابياً على الفور بما يلي: (أ) أي تغييرات يقوم بها العميل على بيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة به والتي قد تؤثر على تقديم Dell Technologies Services للخدمات؛ أو (ب) المشكلات التجارية والتنظيمية والأمنية والتقنية التي قد يكون لها تأثير على أداء الخدمات وتقديمها. ستتحقق "عملية إدارة التغييرات" من أي تغييرات تطراً على بيان العمل (SOW) بعد الإشعار.
- تزويد شركة DT Services بأي موافقة مطلوبة ضرورية لأداء الخدمات.
- تطوير أو توفير الوثائق والمواد والمساعدة لشركة Dell Technologies Services.

- يتحمل العميل المسؤولية عن أي وجميع متطلبات ترخيص البرامج. "ستقبل" شركة DT 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، ما لم يوجّه العميل إلى خلاف ذلك كتابةً، أثناء عملية التثبيت. يوافق العميل على أن شراءه و/أو ترخيصه و/أو استخدامه لأي أجهزة أو برامج مثبتة من قبل شركة DT Services بموجب بيان العمل (SOW) هذا سيخضع لهذه الاتفاقيات الإلكترونية وأحكامها بالدرجة نفسها كما لو كان العميل قد وافق بنفسه على الاتفاقيات الإلكترونية.
 - قبل بدء هذه الخدمة، يجب تحديد شخص، كتابةً، لشركة DT Services لكي يكون نقطة الاتصال المفردة لضمان إمكانية إتمام جميع المهام خلال الفترة الزمنية المحددة ("جهة اتصال العميل"). سيتم توجيه جميع الاتصالات المتعلقة بالخدمات إلى جهة اتصال العميل. ستكون لدى جهة اتصال العميل الصلاحية للتصرف نيابة عن العميل فيما يخص جميع جوانب الخدمات بما في ذلك إثارة انتباه الأشخاص المعنيين داخل مؤسسة العميل إلى المشاكل وحل المتطلبات المتعارضة. ستضمن جهة اتصال العميل حضور موظفي العميل الرئيسيين في اجتماعات العميل والعروض التقديمية الخاصة بعناصر التسليم. تضمن جهة اتصال العميل أن أي اتصال بين العميل وشركة DT Services يتم عبر نقطة الاتصال المفردة (SPOC). 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.
 - توفير نقاط اتصال فنية، لديها معرفة عملية بمكونات تكنولوجيا المعلومات التي يجب أخذها في الاعتبار أثناء الخدمات ولديها السلطة لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل ("جهات الاتصال الفنية") وتوفير الدعم الفني لفرق التنفيذ وجميع الموزعين والجهات الخارجية حسب الضرورة. تطلب شركة DT Services جدولة اجتماعات مع جهات الاتصال الفنية.
 - إتاحة مجالات انقطاع الخدمة ومجالات صيانة النظام المناسبة لشركة DT Services حسب الحاجة.
 - توفير وصول إداري عملي إلى النسخ الاحتياطي لحماية بيانات الإنتاج، ونظام PowerProtect DD، ونظام PowerProtect Data Manager، والأنظمة الأساسية لتقنية الإنتاج الموجودة داخل النطاق من أجل مراجعة أنشطة تعزيز الحماية والإصلاح الاختيارية لموظفي شركة DT Services.
 - توفير متطلبات التجميع والسعة.
 - تحديد قائمة بهيكل البيانات الشجرية MTrees لمصدر PowerProtect Data Domain للنسخ الاحتياطي، بحلول نهاية الأسبوع الأول من التفاعل.
 - توفير خطط وبنية أساسية قائمة لاستعادة البيانات بعد الكوارث وخطط وإجراءات لاسترداد التطبيقات.
 - تحديد التطبيق الموجود في النطاق الخاص بدليل تشغيل Data Domain والنسخ الاحتياطي بحلول نهاية الأسبوع الأول
 - يجب على العميل، أثناء التفاعل وقبله:
 - تحمل المسؤولية بأكملها عن مسائل اتصالات الشبكة والأداء والتكوين.
 - توفير مساحات مناسبة لعقد الاجتماعات والعمل في الموقع المادي نفسه.
 - توفير أو شراء PowerProtect DD.
 - تزويد DT Services بقائمة بجميع الأجهزة التي يوفرها العميل لاستخدامها في التنفيذ للتحقق من توافق المعدات مع مصفوفة الدعم ومصفوفات التوافق السارية.
 - التأكد من إجراء كل إعدادات الموقع المطلوبة بنجاح لكل مكون من مكونات أي نظام جديد ليس من إنتاج Dell. وسيضمن العميل أيضاً أن منشأته (أو المنشآت المقدمة من خلال جهة خارجية) قادرة على قبول ودعم أي منتجات جديدة مطلوبة من Dell Technologies قبل تاريخ بدء المشروع. ويتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة الطاقة وأنظمة التدفئة والتهوية والتبريد والمساحة الأرضية الملائمة، والأمن، وما إلى ذلك.
 - توفير (حسب الاقتضاء) تنفيذ البنية الأساسية للاتصالات ومكوناتها.
 - تحمل المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بمسائل الاتصال بالشبكة والأداء والتهيئة.
 - تحديد مستوى مجموعة تصحيح نظام التشغيل الحالي المطلوب لهذا الارتباط وتثبيت أي مجموعة (مجموعات) تصحيح موصى بها قبل بدء المشاركة.
 - الحفاظ على النظام الأساسي للأجهزة/نظام التشغيل الذي تم تكوينه بشكل صحيح لدعم الخدمات وإعداد خادم مكون بشكل صحيح قبل بدء الخدمات.
 - الحصول على التراخيص ودعم الصيانة ذي الصلة بموجب عقد منفصل لأي منتجات Dell ضرورية قبل بدء الخدمات.
 - السماح لشركة DT Services بنشر أي مستندات ضرورية لتوفير الخدمات وفقاً للقانون في أي موقع يتم فيه تقديم الخدمات.
 - إدارة كل الإجراءات الداخلية للرقابة على التغيير وإجراءات التوثيق بما في ذلك التنسيق مع مالكي التطبيقات والأعمال.
- يجب على العميل توفير قائمة بجميع الأجهزة التي يقدمها العميل والتي سيتم استخدامها في التنفيذ لفريق مشاريع DT Services للسماح لفريق المشاريع بالتحقق من توافق المعدات مع مصفوفة الدعم ومصفوفات التوافق السارية.

الجدول الزمني للخدمات

ما لم يتفق الطرفان بشكل مشترك على غير ذلك كتابةً، يكون تاريخ البدء المتوقع للخدمات في غضون أسبوعين (2) بعد استلام شركة DT Services لطلب شراء هذه الخدمة من جانب العميل وموافقتها عليه.

يحق للعميل استخدام الخدمات الموضحة في هذا المستند لمدة اثني عشرة (12) شهراً اعتباراً من تاريخ الفاتورة الصادرة عن شركة DT Services ("مدة الخدمة"). ستنتهي صلاحية الخدمات تلقائياً في اليوم الأخير من مدة الخدمة، ما لم توافق شركة DT Services على غير ذلك. لن يحق للعميل بأي حال من الأحوال الحصول على رصيد بشأن أي جزء غير مستخدم من الخدمات أو استرداد قيمته.

ساعات عمل شركة Dell هي أيام الإثنين إلى الجمعة (من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً حسب التوقيت المحلي للعميل) ما لم يتم تحديد خلاف ذلك في الجدول أدناه.

الدولة	ساعات العمل العادية لشركة Dell Technologies Services
كوستاريكا، الدانمارك، السلفادور، فنلندا، غواتيمالا، هندوراس، النرويج، بنما، بورتوريكو، جمهورية الدومينيكان، السويد	من 8 صباحًا إلى 5 مساءً
أستراليا، الصين، هونغ كونج، اليابان، كوريا، ماليزيا، نيوزيلندا، سنغافورة، تايوان، تايلاند	من 9 صباحًا إلى 5 مساءً
الأرجنتين، فرنسا، الهند، إيطاليا، باراجواي، أوروغواي	من 9 صباحًا إلى 6 مساءً
بوليفيا، تشيلي	من 9 صباحًا إلى 7 مساءً
الشرق الأوسط	من الأحد إلى الخميس من 8 صباحًا إلى 6 مساءً

قد يتم أداء بعض أنشطة الخدمة خارج ساعات العمل العادية لشركة Dell بناءً على طلب العميل واللوائح المحلية. سيتم أداء العمل لفترات تصل إلى 8 ساعات بحد أقصى يوميًا، ما لم يتم الاتفاق مع شركة DT Services على غير ذلك مقدمًا. لا يتم إجراء أي أنشطة خلال العطلات المحلية و/أو العطلات الخاصة بولاية ما و/أو العطلات الخاصة ببلد ما.

يتم أداء الخدمات الموضحة في هذا المستند على أساس سعر ثابت بالرسوم المحددة في عرض الأسعار الساري الخاص بموفر الخدمة.

يتم تسليم الخدمات باستخدام نموذج تسليم الخدمات القياسي لموفر الخدمة والذي قد يشمل التثبيت الموجه للأجهزة وتسليم الخدمات في موقع العمل و/أو خارج موقع العمل. إذا طلب العميل نموذج تسليم خدمات مختلف، تخضع الرسوم و/أو النفقات، و/أو نطاق العمل، و/أو الجدول الزمني للتعديل طبقًا لقسم "تغييرات نطاق الخدمات" الوارد في هذا المستند. إذا لم يقر العميل هذه التغييرات طبقًا لقسم "تغييرات نطاق الخدمات"، يوافق موفر الخدمة والعميل على سريان نموذج تسليم الخدمات القياسي لمقدم الخدمة بالنسبة للخدمات. (لا ينطبق على تفاعلات حكومة الولايات المتحدة أو دولة الولايات المتحدة التي تعوق استخدام تسليم الخدمات خارج الموقع.)

يتم إصدار الفواتير عقب استلام موفر الخدمة لطلب الشراء الخاص بالعميل وموافقتة عليه.

يصرح العميل لموفر الخدمة بإصدار الفواتير المستحقة عن المبالغ الإضافية المرتبطة بالتغييرات أو الاستثناءات التي تخص الخدمات ويلتزم بسداد هذه المبالغ.

الشروط والأحكام الخاصة بشركة DT Services

هذا المستند يبرم بين العميل المحدد في وصف البيع المناسب أدناه ("العميل") وكيان مبيعات DT Services الساري ("Dell Technologies") المحدد في طلب البيع الخاص بك، وهو يحدد معايير الأعمال والمسائل الأخرى المتعلقة بالخدمات التي أسند العميل إلى شركة Dell Technologies مهمة تقديمها بموجب هذا المستند.

البيع المباشر من شركة Dell Technologies إلى العميل: يخضع هذا المستند وأداء الخدمات الموضحة بالتفصيل هنا إلى ما يلي (i) أحدث اتفاقية موقعة بين العميل وشركة Dell Technologies والتي تحتوي على الشروط والأحكام المحدد سريانها على الخدمات المتخصصة ("الاتفاقية الحالية")؛ أو (ii) الشروط والأحكام القياسية لشركة Dell Technologies التي تسري على الخدمات المتخصصة، وذلك في حالة عدم وجود تلك الاتفاقية. في حالة وجود تعارض بين هذا المستند والاتفاقية الحالية، يتم الاحتكام إلى هذا المستند.

البيع عن طريق موزع معتمد من شركة Dell Technologies إلى العميل: إذا قمت بشراء الخدمات الموضحة بالتفصيل في هذا المستند عن طريق موزع معتمد من شركة Dell Technologies، تقتصر أغراض هذا المستند على الوصف وتوضيح المعلومات دون إرساء علاقة تعاقدية أو تحديد أي حقوق أو التزامات مشتركة بينك وبين شركة Dell Technologies. يتم تنظيم هذه الخدمات بموجب الاتفاقية المبرمة بينك وبين الموزع المعتمد من شركة Dell Technologies فقط. أجازت شركة Dell Technologies للموزع المعتمد من الشركة منحك هذا المستند. يجوز للموزع المعتمد من شركة Dell Technologies اتخاذ إجراءات بالاشتراك مع شركة Dell Technologies تقوم الشركة بموجبها بأداء جميع الخدمات أو جزء منها بالنيابة عن الموزع.

البيع من شركة Dell Technologies إلى موزع معتمد من شركة Dell Technologies: يخضع هذا المستند وأداء الخدمات الموضحة بالتفصيل هنا إلى شروط وأحكام الخدمات المتخصصة المبرمة بينك ("الشريك") وبين شركة Dell Technologies والمحددة في (i) الاتفاقية الموقعة الخاصة بطلب شراء المنتج والخدمات، في حالة وجودها؛ أو (ii) اتفاقية الخدمات المتخصصة السارية التي تم توقيعها بصورة منفصلة، في حالة وجودها، وفي حالة وجود كلا الاتفاقيتين، يتم الاحتكام إلى المستند ذي تاريخ السريان الأحدث؛ أو (iii) في حالة عدم وجود الاتفاقيتين الموضحتين سابقًا، تسري الشروط والأحكام القياسية لشركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمات المتخصصة على النحو المحدد أدناه. يقر الشريك ويوافق علي ما يلي: (أ) لا تمثل الاتفاقيات المبرمة من طرفه مع عملائه ("المستخدمين النهائيين") فيما يخص الخدمات الموضحة بالتفصيل في هذا المستند عقودًا مبرمة من طرف شركة Dell Technologies؛ و(ب) لا يملك الشريك أي حق أو سلطة تجيز له إلزام شركة Dell EMC بأي التزامات ما لم تتفق شركة Dell Technologies على غير ذلك بصورة صريحة وكتابية، ولن يتعهد بغير ذلك، أو يزعم القيام بذلك؛ و(ج) لا يمثل المستخدمون النهائيون جهات خارجية مستفيدة من هذا المستند أو من أي اتفاقية أخرى مبرمة بين شركة Dell Technologies والشريك؛ و(د) تعني جميع الإشارات الواردة إلى "العميل" في هذا المستند الشريك المعني بشراء الخدمات؛ و(هـ) عندما يكون تقديم الخدمات بمعرفة شركة Dell Technologies مرهونًا بالتزام منوط بالشريك، فقد يسري هذا الالتزام كذلك على المستخدم النهائي فيما يتعلق بتقديم الخدمات لذلك المستخدم النهائي. يجب أن يضمن الشريك التزام ذلك المستخدم النهائي بهذه الالتزامات عندما يكون ذلك ساريًا. في حالة تقاعس المستخدم النهائي عن تلبية ذلك الالتزام، لن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن أي إخفاق في أداء التزاماتها جراء ذلك. في حالة وجود تعارض بين هذا المستند والاتفاقيات المشار إليها في (i) و(ii) أعلاه، يتم الاحتكام إلى هذا المستند.

تنظم الشروط والأحكام التالية هذا المستند:

1.1 المدة؛ الإنهاء. يبدأ هذا المستند اعتبارًا من التاريخ المحدد في قسم "الجدول الزمني للخدمات" أعلاه ويستمر العمل به، ما لم يتم إنهائه جازم أي انتهاكات، طبقًا لشروطه. يجب أن يقوم أي طرف من الطرفين بإخطار الطرف الآخر كتابيًا في حالة حدوث انتهاك مزعوم من جانب الطرف الآخر لأي بند من البنود المادية الواردة في هذا المستند. يحق للمستلم فترة قدرها ثلاثين (30) يومًا ميلاديًا اعتبارًا من تاريخ استلام هذا الإخطار من أجل تنفيذ إجراء تصحيحي ("فترة الإجراء التصحيحي"). في حالة تقاعس مستلم هذا الإخطار عن تنفيذ إجراء تصحيحي في خلال فترة الإجراء التصحيحي، يجوز لمُرسل الإخطار في هذه الحالة إرسال إخطار إنهاء كتابي يبدأ سريانه بعد الاستلام.

1.2 منح حقوق النشر أو حقوق الترخيص الخاصة بالعناصر المستلمة. بموجب سداد العميل لجميع المبالغ المستحقة لشركة Dell Technologies، يوافق الطرفان على ما يلي (i) يمتلك العميل جميع حقوق النشر الخاصة بجزء العناصر المستلمة (المحدد أدناه) المكون فقط من التقارير والتحليلات المكتوبة وأوراق العمل الأخرى التي تقوم شركة Dell Technologies بإعدادها وتسليمها إلى العميل في إطار تنفيذ الالتزامات المنوطة بها بموجب هذا المستند؛ و(ii) بالنسبة لجزء العناصر المستلمة المكون من البرامج النصية والتعليمات البرمجية، تمنح شركة Dell Technologies العميل حقًا دائمًا غير حصري وغير قابل للنقل أو الإلغاء (باستثناء في حالة حدوث انتهاك لهذا المستند) في استخدام هذا الجزء ونسخه وإنشاء أعمال مستمدة منه (دون الحق في منح ترخيص من الباطن له) من أجل أنشطة الأعمال الداخلية الخاصة بالعميل، على النحو الموضح بموجب هذا المستند. لا يسري الترخيص الممنوح في هذا القسم على (أ) المواد المقدمة من العميل، و(ب) أي منتجات أو عناصر أخرى خاصة بشركة Dell Technologies مرخصة، أو مقدمة بخلاف ذلك، بموجب اتفاقية منفصلة. تعني "العناصر المستلمة" أي تقارير، أو تحليلات، أو برامج نصية، أو تعليمات برمجية، أو نتائج أعمال أخرى قامت شركة Dell Technologies بتسليمها إلى العميل في إطار عمل تلبية الالتزامات المحددة بموجب هذا المستند.

1.2.1 المواد المقدمة من العميل. لا يتنازل العميل عن أي من الحقوق الخاصة به في المواد التي يقدمها إلى شركة Dell Technologies من أجل استخدامها في تنفيذ الخدمات. بموجب حقوق الملكية الخاصة بالعميل (المحددة أدناه) والواردة في هذا المستند، يمنح العميل شركة Dell Technologies حقًا غير حصري وغير قابل للنقل في استخدام هذه المواد لمصلحة العميل فقط في إطار تلبية التزامات شركة Dell Technologies بموجب هذا المستند.

1.2.2 الاحتفاظ بحقوق الملكية. يحتفظ كل طرف لنفسه بجميع حقوق الملكية الخاصة التي لم يمنحها بصورة صريحة للطرف الآخر. لن تكون هناك أي قيود على شركة Dell Technologies فيما يتعلق بتطوير، أو استخدام، أو تسويق خدمات أو منتجات على شاكلة العناصر المستلمة أو الخدمات المقدمة بموجب هذا المستند أو، بمقتضى التزامات الشركة المنوطة بشركة Dell Technologies، فيما يتعلق باستخدام العناصر المستلمة أو أداء خدمات مماثلة لأي مشروعات أخرى. تعني "حقوق الملكية" كل براءات الاختراع، أو حقوق النشر، أو الأسرار التجارية، أو المنهجيات، أو الأفكار، أو المفاهيم، أو الاختراعات، أو المعرفة الفنية، أو الأساليب، أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى المملوكة لأي طرف.

1.3 المعلومات السرية؛ النشر. تعني "المعلومات السرية" أي معلومات تحمل المسمى "سرية" أو "مملوكة" أو مسمى مشابهًا، أو المعلومات التي يجب أن يُستدل على كونها سرية بطبيعتها، أو المعلومات التي يتم تحديدها، في حالة الإفصاح عنها شفهيًا، بوصفها سرية لدى الإفصاح عنها ثم تلخيصها، وتمييزها بالمسميات المناسبة، وتقديمها في صورة مادية في غضون أسبوعين (2) من ذلك. لا تشمل المعلومات السرية المعلومات (i) الموجودة بصورة مشروعة بحوزة الطرف المستلم دون التزام مسبق بالسرية من جانب الطرف المفضح عن المعلومات؛ أو (ii) المطروحة للمعرفة العامة؛ أو (iii) المقدمة بصورة مشروعة من طرف خارجي إلى الطرف المستلم دون قيود بشأن السرية؛ أو (iv) التي يقوم الطرف المستلم بتطويرها بصفة مستقلة دون الإشارة إلى المعلومات السرية الخاصة بالطرف المفضح عن المعلومات. يجب على كل طرف (أ) استخدام المعلومات السرية الخاصة بالطرف الآخر فقط لأغراض ممارسة الحقوق أو تنفيذ الالتزامات المحددة بموجب هذا المستند؛ و(ب) توفير الحماية - لمنع الإفصاح لأي جهات خارجية وذلك عن طريق استخدام مستوى حماية مكافئ لذلك المستخدم لدى الطرف المستلم لحماية المعلومات الخاصة به ذات الطبيعة والأهمية المماثلة، وباستخدام مستوى الحماية المعقول على الأقل - لأي معلومات سرية يقوم الطرف الآخر بالإفصاح عنها لفترة تبدأ عقب تاريخ الإفصاح وحتى ثلاث (3) سنوات بعد ذلك، باستثناء فيما يخص (1) بيانات العميل التي يحق لشركة Dell Technologies الوصول إليها فيما يتعلق بتقديم الخدمات، والتي يجب أن تظل معلومات سرية حتى سريان أحد الاستثناءات المذكورة أعلاه؛ (2) والمعلومات السرية التي تمثل، بصفة كلية أو جزئية، حقوق ملكية لشركة Dell Technologies والتي يحظر على الطرف المستلم الإفصاح عنها في أي وقت، أو المعلومات التي تحتوي على حقوق من ذلك النوع، أو تكشف عنها. بالرغم مما سبق، يجوز للطرف المستلم الإفصاح عن المعلومات السرية (أ) إلى الجهة التابعة له (المحددة أدناه) بغرض تلبية التزاماته أو ممارسة حقوقه المحددة بموجب هذا المستند شريطة التزام هذه الجهة التابعة بما سبق؛ و(ب) إلى الحد اللازم بموجب القانون (شريطة قيام الطرف المستلم بمنح الطرف المفضح عن المعلومات إخطارًا فوريًا). تعني "الجهة التابعة" أي كيان قانوني خاضع للتحكم، أو مسؤول عن التحكم، أو خاضع للتحكم المشترك مع شركة Dell Technologies أو العميل، على التوالي. يعني "النسرف" امتلاك نسبة أكثر من 50% من قوة التصويت أو مصالح الملكية. يحظر على كل طرف، كما لن يُجيز لأي طرف آخر أو يساعده على، إنشاء أي نشرات مكتوبة أو بيانات صحفية أو كتيبات تسويق أو نشرات أو إعلانات عامة أخرى مرتبطة على أي نحو بهذا المستند، أو إنتاجها، أو إصدارها، أو نشرها دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الطرف الآخر، على ألا يمنح الطرف الآخر عن إعطاء هذه الموافقة دون أسباب منطقية.

1.4 السداد. يقوم العميل بسداد أي فواتير صادرة عن شركة Dell Technologies بالكامل وبنفس العملة المحددة في فاتورة Dell Technologies في غضون ثلاثين (30) يومًا بعد تاريخ فاتورة Dell Technologies، على أن يتم تحصيل فائدة بعد انقضاء هذا التاريخ بنسبة تساوي القيمة الأقل من بين 1.5% لكل شهر أو أعلى نسبة يجيزها القانون. الرسوم المستحقة بموجب هذا المستند خاصة بهذا الاتفاق فقط على أن يتكفل العميل بسداد جميع ضرائب القيمة المضافة (VAT)، والمبيعات، والاستخدام، والإنتاج، والاستقطاع، والملكية الشخصية، والسلع والخدمات والضرائب الأخرى، والرسوم، والجمارك، والعوائد الناتجة عن طلب شراء العميل إلى شركة Dell Technologies أو تعويضها عنها، فيما عدا الضرائب المستندة إلى الدخل الصافي لشركة Dell Technologies. إذا توجب على العميل استقطاع الضرائب، فيقوم العميل بإرسال أي إيصالات استقطاع إلى شركة Dell Technologies على tax@dell.com.

1.5 الضمان؛ إخلاء المسؤولية عن الضمان. ستقوم شركة Dell Technologies بأداء الخدمات على نحو متقن وفقًا للمعايير المتعارف عليها في هذا المجال. يجب أن يقوم العميل بإخطار شركة Dell Technologies بأي تقصير في أداء الخدمات على هذا النحو في غضون عشرة (10) أيام بعد أداء الجزء الساري من الخدمات. ستقتصر المسؤولية الكاملة لشركة Dell Technologies والتعويض الوحيد المستحق للعميل من شركة Dell Technologies جازم تقصير الشركة في تنفيذ الخدمات على هذا النحو، حسيما يتراءى للشركة، على (i) علاج هذا التقصير، و/أو (ii) إنهاء هذا المستند ورد المبلغ المناظر لهذا التقصير من أي رسوم مستلمة. باستثناء على النحو المنصوص عليه صراحة في قسم الضمان هذا، وإلى أقصى حد يجيزه القانون الساري، لا تقدم شركة DELL TECHNOLOGIES (بما في ذلك الموردين التابعين لها) أي ضمانات صريحة أخرى، كتابية أو شفوية، وتخلي مسؤوليتها عن جميع الضمانات الضمنية.

بالقدر الذي يجيزه القانون الساري، يتم استثناء جميع الضمانات الأخرى على وجه الخصوص، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، الضمانات الضمنية الخاصة بقابلية التسويق، والملاءمة لغرض معين، وحقوق الملكية وعدم الانتهاك، وأي ضمان مكفول بموجب اللوائح، أو سريان القانون، أو في إطار التعامل، أو الأداء، أو الاستخدام التجاري.

1.6 حدود المسؤولية. ستقتصر المسؤولية الكاملة لشركة **DELL TECHNOLOGIES** والتعويض الوحيد والحصري المستحق للعميل عن أي مطالبة من أي نوع مهما كان، تنشأ عن أو فيما يتصل بهذا المستند أو الخدمات المقدمة بموجبه، على الأضرار المباشرة المثبتة الناتجة عن الإهمال المنفرد من جانب شركة **DELL TECHNOLOGIES** بمبلغ لا يتجاوز قيمة السعر المدفوع لشركة **DELL TECHNOLOGIES** نظير الخدمات المقدمة بموجب هذا المستند. باستثناء فيما يتعلق بالمطالبات الخاصة بانتهاك حقوق الملكية الفكرية لشركة **DELL TECHNOLOGIES**، لن يتحمل أي طرف من الطرفين المسؤولية تجاه الطرف الآخر عن أي أضرار خاصة، أو تابعة، أو تحذيرية، أو عرضية، أو غير مباشرة (بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، خسارة الأرباح أو الإيرادات أو البيانات و/أو الاستخدام)، حتى في حالة الإشارة إلى احتمال حدوث هذه الأضرار.

1.7 بنود متنوعة. سيعمل الطرفان بمثابة متعاقدين منفصلين لجميع الأغراض الواردة في هذا المستند. لا يتضمن هذا المستند أي بند يمكن تفسيره بوصفه يخول لأي طرف اتخاذ صفة الوكيل أو الممثل الذي ينوب عن الطرف الآخر، أو يجيز لكلا الطرفين تكوين مشروع مشترك أو إبرام شراكة لأي غرض. لن يتحمل أي طرف من الطرفين مسؤولية تصرفات أو أخطاء الطرف الآخر، ولن يحق لأي منهما التحدث نيابةً عن الطرف الآخر، أو تمثيله، أو إلزامه على أي نحو دون موافقة كتابية مسبقة من الطرف الآخر. يجب على كل طرف الالتزام بجميع قوانين، وأنظمة، ولوائح التصدير السارية والحصول على جميع التصاريح، والتراخيص، وشهادات الإبراء الحكومية اللازمة. يحظر بصورة صريحة إجراء أي إعادة توزيع بصورة مخالفة للقانون الأمريكي، بما في ذلك قوانين التصدير الأمريكية. يخضع هذا المستند لقوانين كومنولث ماساشوستس بالنسبة للمعاملات التي تتم داخل الولايات المتحدة وبموجب قوانين الدولة التي يوجد بها كيان Dell Technologies بالنسبة للمعاملات التي تتم خارج الولايات المتحدة، باستثناء أي تعارض لقواعد القوانين. لا تسري اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع.

حقوق النشر © لعام 2023 محفوظة لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. تعد Dell Technologies و Dell العلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لشركة Dell Inc. أو الشركات الفرعية التابعة لها. قد تكون العلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لمالكها المعنيين.