

## وصف الخدمة

## Dell Technologies ProSupport One for Data Center

## مقدمة

يسر شركة Dell Technologies<sup>1</sup> توفير خدمة Dell Technologies ProSupport One for Data Center ("الخدمة (الخدمات)" أو "خدمات الدعم") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء، أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه بشكل مشترك، أو إقرار طلب الشراء الصادر عن شركة Dell Technologies ("نموذج طلب الشراء") أسماء المنتجات<sup>2</sup>، والخدمات السارية، والخيارات ذات الصلة، إن وجدت. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية المنظمة السارية على الخدمات ("الاتفاقية")، اتصل بممثل مبيعات شركة Dell Technologies في منطقتك. بالنسبة للعملاء الذين يشتركون من شركة Dell بموجب اتفاقية منفصلة تجيز بيع هذه الخدمات، يسري ملحق بنود وشروط خدمات Dell<sup>3</sup> أيضاً على هذه الخدمات. للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع.

## ProSupport One for Data Center Requirements

يجب أن يستوفي العميل متطلبات أهلية معينة وأن يحافظ عليها كشرط أساسي لهذه الخدمة، بما في ذلك:

- وحدات مستخدمة لا تقل عن ألف (1000) منتج مدعوم من Dell محددة في عرض أسعار Dell Technologies لديك ومشمولة ضمن تغطية خيار دعم خدمة ProSupport One ("ProSupport One") أو تلبية العميل لمتطلبات العائد السنوي الحالية لشركة Dell Technologies في ذلك الوقت لخدمة ProSupport One.
- يجب أن تكون جميع منتجات Dell Technologies المؤهلة لخدمة ProSupport One موجودة داخل موقع مركز البيانات نفسه ومشمولة ضمن تغطية خيار دعم ProSupport One الحالي. غير مسموح بأي استثناءات.
- يجب أن يكون لدى العميل مركز دعم مركزي ومكتب دعم وأن يحتفظ بهما لدعم مركز البيانات الذي يحتوي على منتجات Dell Technologies المشمولة ضمن تغطية خدمة ProSupport One.
- تحتفظ Dell Technologies بالحق في إجراء مراجعة دورية لالتزام العميل بمتطلبات قابلية التأهيل لخدمة ProSupport One. إذا حددت شركة Dell Technologies أن العميل قد أخفق في تحقيق متطلبات قابلية التأهيل لخدمة ProSupport One أو الحفاظ عليها، تحتفظ شركة Dell بالحق في تغيير الخدمة وخيار الدعم الذي يغطي المنتج المدعوم من ProSupport One إلى ProSupport بعد إخطار العميل كتابياً بذلك.

## نطاق هذه الخدمة

تشمل ميزات هذه الخدمة ما يلي:

- إمكانية التواصل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات)<sup>4</sup> مع مورد رفيع المستوى في خدمات الدعم الفني لمنتجات Dell Technologies من قسم خدمة العملاء والدعم التابع لشركة Dell Technologies من أجل المساعدة في استكشاف مشكلات المنتجات وحلها.
  - إمكانية إرسال فني إلى موقع العمل و/أو تسليم الأجزاء البديلة في موقع التركيب أو أي موقع عمل آخر خاص بالعميل توافق عليه شركة Dell Technologies على النحو المفصل في الاتفاقية (بحسب الضرورة وفقاً لخيار الدعم الذي يتم شراؤه) لمعالجة مشكلة بالمنتج.
  - الوصول إلى Service Account Manager (SAM) عن بُعد كما هو محدد في هذا المستند.
- نُرجى مراجعة الجدول أدناه للحصول على المزيد من التفاصيل.

## 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<sup>2</sup>، والبريد الإلكتروني لمنتجات محددة عبر [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)

**طلبات الدعم عبر الهاتف:** تتوفر على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات). قد يختلف مدى التوفر خارج الولايات المتحدة الأمريكية ويكون مقتصرًا على الجهود المناسبة تجارياً ما لم يذكر خلاف ذلك في المرفق المطبوع. تفضل زيارة [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) للحصول على قائمة بأرقام الهواتف السارية لموقعك.

<sup>1</sup> تعني "Dell Technologies"، على النحو المستخدم في هذا المستند، كيان مبيعات Dell الساري ("Dell") المحدد في عرض أسعار Dell الخاص بك، وكيان مبيعات EMC الساري ("EMC") المحدد في عرض أسعار EMC الخاص بك. لا يُشير استخدام "Dell Technologies" في هذا المستند إلى تغيير الاسم القانوني لـ Dell أو EMC الذي تعاملت معه.

<sup>2</sup> على النحو المستخدم في هذا المستند، تعني "منتجات Dell Technologies"، و"المنتجات"، و"الأجهزة"، و"البرامج" أجهزة وبرامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell EMC](#) أو تحديد المنتجات الواردة في نموذج الشراء لديك المرتبطة بهذا المنتج و"منتجات الجهات الخارجية" المحددة في الاتفاقية الخاصة بك، أو في حالة عدم تحديدها في الاتفاقية، ضمن بنود البيع التجارية لشركة Dell EMC، على النحو الساري. يشير "انت" و"العميل" إلى الكيان المذكور اسمه كمشتري لهذه الخدمات المحددة في الاتفاقية.

<sup>3</sup> لمراجعة ملحق بنود بيع خدمات Dell، يُرجى الانتقال إلى <https://www.dell.com/servicecontracts/global>، ثم اختيار بلدك، وتحديد علامة التوبيخ "خدمات الدعم" في عمود التنقل الأيسر في الصفحة المحلية لبلدك.

<sup>4</sup> يختلف التوفر حسب الدولة. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة ProSupport One—تفاصيل التغطية
الدعم الفني العالمي	يستطيع العميل الاتصال بشركة Dell Technologies عبر الهاتف أو واجهة الويب على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) للإبلاغ عن مشكلات الأجهزة أو البرامج وتقديم معلومات من أجل التقييم الأولي لمستوى خطورة المشكلة.	مشمولة.
الاستجابة في موقع العمل	توفر شركة Dell Technologies (1) استجابة عن بُعد بالاستعانة بمورد دعم فني كبير في شركة Dell Technologies للمساعدة في استكشاف المشكلات وحلها حسب مستوى خطورة المشكلة؛ أو (2) استجابة في موقع العمل، عندما تقرر شركة Dell Technologies ضرورة ذلك، على النحو الموضح أدناه.	مشمولة للأجهزة فقط.
	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.	يعتمد الهدف الأولي لميزة الاستجابة في موقع العمل على الخيار الذي يقوم العميل بشرائه. فيما يلي الخيارات المتاحة للعميل؛ (1) استجابة خدمة في غضون أربع ساعات في نفس يوم العمل، أو (2) استجابة خدمة في يوم العمل المحلي التالي، خلال ساعات العمل المعتادة، بعد أن تقرر شركة Dell Technologies ضرورة توفير ميزة الدعم في الموقع.
		<u>الاستجابة في موقع العمل لمشكلات المهام الحرجة في غضون 4 ساعات</u>
		يصل الفني عادةً إلى موقع العمل في غضون 4 ساعات بعد استكمال عملية استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف.
		• تتوفر على مدار سبعة (7) أيام في الأسبوع لمدة أربع وعشرين (24) ساعة يوميًا - بما في ذلك أيام العطلات.
		• تتوفر في المواقع المحددة لميزة الاستجابة خلال أربع (4) ساعات.
		• تقوم المواقع المسؤولة عن توفير الأجزاء اللازمة لميزة الاستجابة خلال 4 ساعات بتجهيز المكونات التشغيلية الأساسية، على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies. يمكن شحن الأجزاء غير الأساسية باستخدام خدمة التوصيل في اليوم التالي.
		• إمكانية تحديد ما إذا كانت المشكلة مصنفة من مستوى الخطورة 1 عقب التشخيص الأولي عبر خدمات الدعم عن بُعد
		• إجراءات الحالات الهامة - المشكلات من مستوى الخطورة 1 مؤهلة للإحالة سريعًا إلى مدير التصعيد/حل المشكلات وتغطية أعطال المواقف الحرجة "CritSit".
		• الإرسال في حالات الطوارئ - يتم إرسال فني الخدمات في موقع العمل بالتوازي مع استكشاف المشكلات وحلها عبر الهاتف بصورة فورية للمشكلات من مستوى الخطورة 1.
		<u>الاستجابة في موقع العمل في يوم العمل التالي</u>
		بعد استكشاف المشكلات وحلها وتشخيص المشكلة عبر الهاتف، يمكن في العادة إرسال فني وترقب وصوله إلى الموقع في يوم العمل التالي.
		• قد تتطلب المكالمات التي تتلقاها شركة Dell Technologies بعد مواعيد العمل الرسمية المحلية بالتوقيت المحلي لموقع العميل يوم عمل إضافيًا لكي يصل فني الخدمة إلى موقع العميل.
		• لا تتوفر سوى بنماذج محددة من المنتجات.
		لا تسري ميزة الاستجابة في موقع العمل على البرامج ويمكن شراؤها بشكل منفصل.

## \*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.

## تسليم الأجزاء البديلة

توفر شركة Dell Technologies الأجزاء البديلة عندما ترى الشركة ضرورة لذلك.

مشمولة.

يعتمد هدف تسليم الأجزاء البديلة على الخيار الذي يقوم العميل بشرائه. فيما يلي الخيارات المتاحة للعميل؛ (1) استجابة خدمة في غضون أربع ساعات في نفس يوم العمل، أو (2) استجابة خدمة في يوم العمل المحلي التالي، خلال ساعات العمل المعتادة، بعد أن تقرر شركة Dell Technologies ضرورة إجراء عملية تسليم للأجزاء البديلة. جزء يوم العمل نفسه هو الجزء الذي قد يؤدي حدوث خلل به إلى فقدان المنتج المدعوم للقدرة على أداء وظائف بالغة الأهمية للعمل ويتطلب استجابة فورية. تتضمن الأجزاء التي تعتبر غير بالغة الأهمية، على سبيل المثال لا الحصر: إطارات التثبيت، والهيكل الميكانيكي، ومحركات الأقراص الثابتة الفارغة، ومجموعات القضبان، وملحقات إدارة الكابلات. الأجزاء التي قد تعتبر مهمة: اللوحات الرئيسية، ووحدات المعالجة المركزية (CPU)، ووحدات ذاكرة محددة ومحركات الأقراص الثابتة.

قد تؤثر أوقات توقف خدمة الشحن المحلية داخل البلد على تسليم الأجزاء البديلة في نفس اليوم/يوم العمل المحلي التالي.

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.

إذا قامت شركة Dell Technologies بتثبيت الجزء البديل، فستتولى الشركة إجراءات إعادته إلى إحدى المنشآت التابعة لها. أما إذا قام العميل بتركيب الوحدة القابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU)، فسيكون العميل مسؤولاً عن إعادة الوحدة التي تم استبدالها إلى إحدى المنشآت المحددة من جانب شركة Dell Technologies.

إذا قرر فني Dell أن المنتج المدعوم هو منتج يجب استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell Technologies تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل. قد لا تكون بدائل الوحدات الكاملة لحالات أوقات الاستجابة في اليوم نفسه جاهزة وقد توجد أوقات انتظار طويلة لوصل بديل الوحدة الكاملة في موقعك، بناءً على المكان الذي توجد فيه ونوع المنتج قيد الاستبدال.

الاستبدال الاستباقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة

مشمولة لمنتجات التخزين والبنية الأساسية المجمعة. في حالة وصول مستوى التحمل (على النحو المحدد أدناه) لأي محرك أقراص ذي حالة صلبة إلى نسبة منخفضة قبل وصول الجهاز إلى طاقة الاستخدام الكاملة له أو أقل من ذلك (على النحو الذي تحدده Dell Technologies)، يحق للعميل الحصول على محرك أقراص ذي حالة صلبة بديل. يعني مستوى التحمل متوسط النسبة المئوية للعمر المتبقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) المؤهل.

مشمولة.

يعتمد هدف الاستجابة على ميزات الخدمة "تسليم الأجزاء البديلة" و"الاستجابة في موقع العمل" السارية والموضحة بالتفصيل أعلاه. يجب أن يقوم العميل بتنشيط الإصدارات المدعومة حاليًا من برنامج SupportAssist و/أو Secure Remote Support والاحتفاظ بها أثناء فترة الدعم السارية. يعد تمكين برنامج SupportAssist و/أو Secure Remote Support، على النحو الساري، مطلبًا أساسيًا للاستفادة من ميزات خدمة التجديد الإضافية هذه.

حقوق الإصدارات الجديدة من البرامج

توفر شركة Dell Technologies حقوق إصدارات البرامج الجديدة حسب الإصدارات التي تنتجها الشركة بشكل عام.

مشمولة.

تثبيت إصدارات البرامج الجديدة

تتولى Dell Technologies تثبيت إصدارات البرامج الجديدة.

برامج بيئة تشغيل الأجهزة (OE)

لا يتم تضمينها إلا عندما يكون الجهاز المرتبط الذي يتم تثبيت برنامج بيئة التشغيل عليه يغطيه ضمان Dell EMC أو عقد صيانة Dell Technologies الحالي. تُعرف برامج بيئة تشغيل الأجهزة بأنها البرامج و/أو البرامج الثابتة لوحدة المعالجة المركزية اللازمة لتمكين الأجهزة من تأدية وظائفها الأساسية، ولن تستطيع الأجهزة العمل دون وجودها.

البرامج الأخرى (بخلاف OE)

يقوم العميل بتثبيت إصدارات البرامج الجديدة ما لم توجد ضرورة لأمر آخر من قبل شركة Dell Technologies.

<p>هذه الميزة مشمولة للمنتجات التي تحتوي على أدوات وتكنولوجيا مراقبة عن بُعد مقدمة من شركة Dell Technologies.</p> <p>بمجرد إبلاغ شركة Dell Technologies بوجود مشكلة، ستسري نفس أهداف الاستجابة الخاصة بميزات الدعم الفني الشامل والاستجابة في موقع العمل على النحو الموضح سابقًا.</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><b>المراقبة والإصلاح عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24x7)</b></p>
<p>مشمولة.</p>	<p>يملك العملاء الذين قاموا بالتسجيل بشكل صحيح صلاحية وصول على مدار الساعة وطوال 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><b>الوصول إلى أدوات الدعم عبر الإنترنت على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7)</b></p>
<p>مشمولة.</p> <p>تُرجى ملاحظة أنه تسري ميزة الكشف الاستباقي عن حالات تعطل الأجهزة فقط للبطاريات ومحركات الأقراص الثابتة واللوحات الخلفية ووحدات التوسعة للجيل 12 وما يليه من خوادم PowerEdge الموجود بها السلسلة 5 إلى 10 من وحدات التحكم PowerEdge RAID Controller (PERC). تتوفر ميزة الكشف الاستباقي عن حالات تعطل الأجهزة فقط عند تمكين الجمع والتحميل التلقائي لمعلومات النظام في خدمة SupportAssist Enterprise.</p>	<p>بالنسبة للأنظمة المؤهلة المراقبة بواسطة خدمة SupportAssist Enterprise، يتم جمع بيانات التحليل الذكي لقياس الجهاز واستخدامها للتنبؤ بحالات تعطل الأجهزة التي قد تحدث في المستقبل.</p>	<p><b>الكشف الاستباقي لحالات تعطل الأجهزة بخدمة SUPPORTASSIST ENTERPRISE</b></p>
<p>تم تضمينها لأنظمة Dell Technologies الأساسية التالية: PowerMax، وPowerStore، وPowerScale، وPowerVault، وUnity XT، وXtremIO، وSC Series، ومحولات Connectrix، وVxBlock.</p>	<p>يتمتع العملاء الذين قاموا بتوصيل نظامهم المؤهل بصورة صحيحة بشركة Dell Technologies باستخدام إما خدمات Secure Remote Services أو خدمة SupportAssist APEX AIOps بإمكانية الوصول إلى خدمة APEX AIOps Infrastructure Observability التي تقدم درجات سلامة استباقية وتحليل التأثير على الأداء وتحليل اكتشاف العيوب ونزاع أعمال العمل.</p>	<p><b>APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY</b></p>

## SERVICE ACCOUNT MANAGER (SAM)

مشمولة في المنتجات التي تتمتع بتغطية ضمان ProSupport One for Data Center أو عقد خدمات صيانة سار في حينه خلال ساعات العمل المحلية المعتادة لشركة Dell Technologies والتي قد تختلف بحسب المنطقة والبلد، باستثناء عطلات Dell Technologies والعطلات المحلية. راجع تفاصيل التغطية الإضافية أدناه.

يوفر SAM الخدمات التالية للعميل عن بُعد باستثناء ما هو محدد صراحةً أدناه أو ما لم يكن العميل قد قام بشراء خدمة SAM في الموقع أو الخدمات في موقع العمل ذات صلة بشكل منفصل من شركة Dell Technologies:

**تقرير الخدمة:** يتم تضمينها بصفة شهرية للمنتجات التي تقوم شركة Dell Technologies حاليًا من أجلها بدعم أدوات المراقبة عن بُعد واعتمادها وتمكين وتنشيط التكنولوجيا.

- **التأهيل:** المساعدة في التأهيل تتكون من (1) التحقق من دقة معلومات دعم العملاء ذات الصلة مثل اسم الحساب، وتعريف وحدة العمل، والعنوان، وجهات الاتصال المعتمدة، وغير ذلك من التفاصيل الأساسية المتعلقة بالتأهيل والإعداد: و(2) شرح كيفية الاتصال بشركة Dell Technologies لفتح طلبات الخدمة.

**مراجعة الخدمة:** يتم تضمينها بشكل دوري، تكون شهريًا بحد أقصى، للمنتجات التي تقوم شركة Dell Technologies حاليًا من أجلها بدعم أدوات المراقبة عن بُعد واعتمادها وتمكين وتنشيط التكنولوجيا. يتم تقديم مراجعة الخدمة عن طريق خدمة SAM عن بُعد وفقًا لجدول زمني يتم الاتفاق عليه بشكل مشترك مع العميل.

- **تقرير الخدمة:** تقرير يتم تسليمه عبر موقع الويب المخصص لشركة Dell Technologies يوضح ما يلي:

- ◀ ملخص بطلبات الخدمة المفتوحة والمغلقة شهريًا؛
- ◀ والتحقق من برامج بيئة التشغيل الأجهزة وفق توصيات رمز الهدف؛
- ◀ وحالة العقد، بما في ذلك تواريخ البدء/الانتهاء وتفاصيل العقد الأساسية الأخرى.

- **مراجعة الخدمة:** يوفر SAM مراجعة خدمة للتفاصيل الواردة في تقرير الخدمة والموضوعات الأخرى التي تتفق عليها Dell Technologies مع العميل (إن وجدت) بشكل مشترك أثناء عملية التأهيل.

- **دعم التصعيد:** دعم التصعيد وتنسيق المشكلات الفنية والتجارية والمسائل الحرجة داخل Dell Technologies.

**الزيارات الميدانية:** يحق للعميل الحصول على زيارتين (2) للموقع كحد أقصى سنويًا كجزء من هذه الخدمة. يحق للعميل شراء زيارات إضافية لـ SAM في الموقع بشكل منفصل، والتي قد تخضع لرسم إضافية.

## مسؤوليات العميل فيما يتعلق بميزة خدمة SAM

يعتمد قيام شركة Dell Technologies بتوفير ميزة خدمة SAM الموضحة بالتفصيل أعلاه على تلبية العميل للمسؤوليات التالية:

- منح SAM فترات مناسبة لصيانة الأنظمة حسبما تقرر Dell Technologies ضرورة ذلك.
- ضمان استيفاء جميع المتطلبات البينية، والتقنية، والتشغيلية.
- منح SAM إمكانية التواصل في الوقت المناسب مع (أ) جهة اتصال تقنية واحدة على الأقل تمتلك مسؤوليات إدارة النظام وامتيازات الوصول إلى النظام/المعلومات المناسبة، و(ب) الخبراء المتخصصين المناسبين، والأنظمة، والشبكات المناسبة (بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، الأنظمة البعيدة/صلاحية الوصول إلى الشبكة) حسبما تقرر شركة Dell Technologies ضرورة ذلك.
- تحمّل المسؤولية بالكامل عن مشاكل اتصالات الشبكة، والأداء، والتكوين.
- التأكد من إعداد مواقع الأجهزة قبل بدء خدمة ProSupport One for Data Center.

## معلومات مهمة إضافية حول ميزة خدمة SAM

- تتوفر خدمة SAM خلال ساعات العمل العادية. يتم تحديد ساعات العمل حسب الموقع الذي يقيم فيه SAM وقد تختلف حسب المنطقة والدولة. حسب تقدير شركة Dell Technologies وفي الحالات التي تقرر فيها الشركة ضرورة ذلك، يمكن تقديم خدمات SAM في موقع العمل.
- يمكن تقديم خدمات الدعم بعد ساعات العمل بمعرفة موارد أخرى في شركة Dell Technologies وفق تقديرها.
- سيتم تعيين موقع SAM أثناء عملية التأهيل بناءً على منطقة الخدمة المفضلة للعميل وتوفر أفراد فريق العمل.

### المساعدة التعاونية

إذا قام العميل بفتح طلب خدمة وقررت شركة Dell Technologies أن المشكلة ناشئة عن منتجات مؤهلة تابعة لبائع خارجي وتستخدم عادةً بصحبة المنتجات المشمولة بضمان أو عقد خدمات صيانة سار من شركة Dell Technologies، فسوف تسعى شركة Dell Technologies لتقديم المساعدة التعاونية التي ستقوم بموجبه الشركة بما يلي: (1) العمل بمثابة نقطة اتصال مفردة لحين عزل المشكلة؛ و(2) الاتصال بالبائع الخارجي؛ و(3) توفير توثيق للمشكلة؛ و(4) الاستمرار في مراقبة المشكلة والحصول على الحالة وخطط الحل من البائع (حيثما أمكن ذلك على نحو معقول).

للتأهل للحصول على المساعدة التعاونية، يجب أن يكون لدى العميل اتفاقيات دعم نشط ملائمة وحقوق مباشرة مع بائع الجهة الخارجية ذي الصلة وشركة Dell Technologies أو موزع معتمد لدى شركة Dell Technologies. بمجرد إجراء عمليتي العزل والإبلاغ، يصبح البائع التابع لجهة خارجية المسؤول الوحيد عن تقديم جميع أشكال الدعم، والمساعدة التقنية، وغيرها في ما يتعلق بحل مشكلة العميل. لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن أداء المنتجات أو الخدمات المقدمة من بائعين آخرين. يمكن إيجاد قائمة من شركاء المساعدة التعاونية في [قائمة المساعدة التعاونية](#). تُرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.

## تسليم التقارير إلى الموزعين المعتمدين بشركة Dell Technologies لعملاء المستخدمين النهائيين الذين يشتركون عن طريق الموزعين المعتمدين بشركة Dell Technologies

لا يتم تسليم خدمة عمل تقارير SAM لخدمة ProSupport One for Data Center إلا عن طريق شركة Dell Technologies إلى البائع أو الموزع الإلكتروني المعتمد من شركة Dell Technologies (حسبما هو معمول به) والمحدد في عرض أسعار Dell Technologies (يُشار إليه إجمالاً باسم "الموزع"). يقر الموزع ويوافق على أنه حصل على الموافقة المناسبة من العميل (العملاء) المستخدم النهائي للموزع ("المستخدم (المستخدمين) النهائي") لتلقي تقارير SAM الخاصة بعمل المستخدم النهائي. ما لم يُخطر البائع خلاف ذلك، ستقوم شركة Dell Technologies بتوزيع SAM لخدمة ProSupport One for Data Center على عنوان البائع ومعلومات الاتصال المقدمة إلى شركة Dell Technologies في وقت شراء الخدمة أو معلومات الاتصال المضمنة في سجلات المبيعات والخدمات الحالية لشركة Dell Technologies، على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies. لن يتم تصنيف تقارير SAM التي يتم تسليمها إلى الموزع بواسطة/لمستخدمين نهائيين محددين. قد تتوفر خيارات إعداد التقارير المخصصة للشراء المنفصل بتكلفة إضافية.

## Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

إن Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) تطبيق برمجي يقوم عند تثبيته وتكوينه بمراقبة النظام الخاص بك وجمع معلومات للمساعدة في توفير الدعم الفني. في حالة اكتشاف أي مشكلة، يمكن إرسال المعلومات التي تم جمعها إلى شركة Dell Technologies لتزويدك بتجربة دعم متقدمة ومخصصة وذات كفاءة.

ومع استخدامه مع ProSupport Suite، سيوفر SupportAssist الميزات والإمكانات التالية:

- مراقبة الأنظمة بحثاً عن المشكلات التي تؤثر على التشغيل والأداء العادي.
- إنشاء طلبات الدعم الفني من شركة Dell تلقائياً في حالة اكتشاف مشكلة.
- تحميل التشخيصات والبيانات الأخرى التي تسمح بتشخيص المشكلات بكفاءة تلقائياً.

ومن خلال تثبيت SupportAssist، فإنك تسمح لشركة Dell Technologies بحفظ معلومات الاتصال الخاصة بك (مثل الاسم و/أو رقم الهاتف و/أو عنوان البريد الإلكتروني) التي ستستخدم لتقديم الدعم الفني للنظام (الأنظمة) المدعوم الخاص بك. ومن خلال تمكين ميزات تجميع السجلات، يجوز لشركة Dell Technologies استخدام المعلومات التي تم جمعها لتوفير توصيات لتحسين البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بك. ملاحظة: ستؤدي إزالة تطبيق SupportAssist أو إلغاء تنشيطه أو اختيار عدم الاشتراك في خيارات تجميع السجلات إلى إعاقة قدرة شركة Dell Technologies على تقديم بعض ميزات الخدمات لعملائها كما هو موضح في وصف الخدمة هذا، وكذلك الخدمات الأخرى التي تتطلب الوصول إلى المعلومات التي يتم جمعها من قبل SupportAssist لكي تعمل بشكل صحيح.

لمعرفة المزيد حول Dell Technologies SupportAssist ومشاهدة أحدث قائمة من منتجات شركة Dell المدعومة، تُرجى زيارة موقع ويب Dell SupportAssist على: <http://Dell.Com/SupportAssist>

## دعم برامج أنظمة Dell Technologies

يقدم دعم برامج Dell Technologies المضمن في خدمة ProSupport One for Data Center خدمات الدعم لمنتجات جهات خارجية محددة، بما فيها مجموعة محددة من تطبيقات المستخدمين النهائيين، وأنظمة التشغيل، وبرامج hypervisor، والبرامج الثابتة إذا كانت منتجات الجهات الخارجية هذه تلي الشروط التالية (1) تم شراؤها من شركة Dell Technologies، و(2) تم شراؤها بصحبة المنتجات، و(3) مثبتة وتعمل حالياً على المنتجات في وقت طلب خدمات الدعم هذه، و(4) المنتج مشمول بمدة خدمة دعم وصيانة حالية بموجب خدمة ProSupport One for Data Center. يتحمل العميل وحده مسؤولية تصحيح أي مشكلات تتعلق بالتراخيص وعمليات شراء البرامج المؤهلة لكي يكون مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات في أي وقت أثناء مدة التغطية. يمكن على قائمة من البرامج المؤهلة في [قائمة دعم البرامج الشاملة](#). تُرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء. يجب أن تكون الحالات التي تستدعي الأسئلة المطروحة من جانب العميل قابلة للتكرار على نظام واحد، قد يكون مادياً أو افتراضياً. يدرك العميل ويقبل أن حلول بعض المشكلات التي تستدعي تقديم طلبات خدمة من جانب العميل قد لا تكون متاحة من ناشر حق ملكية البرنامج المعني وقد تتطلب الحصول على خدمات الدعم من الناشر، بما في ذلك تثبيت برامج إضافية أو إجراء تغييرات أخرى بالمنتجات، ويوافق العميل على أنه في تلك الحالات التي لا يتوفر فيها حل من ناشر حق ملكية البرنامج المعني، يكون التزام Dell Technologies بتقديم الدعم للعميل قد تم استيفاءه بالكامل.

## الخدمات الاختيارية في خدمة ProSupport One for Data Center

كجزء من خدمة ProSupport One for Data Center، تتوفر العديد من الخدمات الاختيارية التي يمكن للعملاء تحديدها بناءً على احتياجاتهم الخاصة. الخدمات الاختيارية هي خدمات منفصلة وتتوفر الشروط المطبقة لهذه الخدمات على الموقع <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. قد لا تتوفر هذه الخدمات على جميع المنتجات المدعومة من Dell Technologies. بعض الخدمات الاختيارية مذكورة أدناه.

### تطبيق الشروط الإضافية على العملاء الذين يشتررون مستويات استهلاك خدمة أقل لخدمة ProSupport One for Data Center

للتأهل لمستويات استهلاك الخدمة الأقل، يجب أن يستوفي العميل المعايير التالية:

- يجب أن يتوفر لدى العميل مكتب دعم لدعم البيئة الخاصة بمؤسسته.
- يتعين أن يكون مسجلاً في TechDirect من أجل الإرسال الذاتي لقطع غيار الوحدات القابلة للاستبدال الخاصة بالعميل (CRU) المدعومة.
- يتعين استخدام TechDirect أو SupportAssist API لإنشاء طلبات الخدمة.

### اختيارات حجم الدعم الفني

قد توفر خدمة ProSupport One for Data Center ما يصل إلى ثلاثة مستويات من خدمات الدعم الفني. المستويات تكون بناءً على حجم الحوادث لكل أصل من الأصول ويتم تحديدها حسب خط المنتج، ولن تكون متوفرة في جميع المنتجات.

ستقوم شركة Dell Technologies بتحديد مستوى الدعم الفني لكل خط إنتاج يحق للعميل استلامه استناداً إلى موارد الدعم الداخلية للعميل وتاريخ الخدمة، طبقاً لما هو معمول به - يجب أن يكون المستوى الذي يتم اختياره متناسقاً على مستوى كل الأصول المغطاة داخل خط الإنتاج.

عندما يكون متاحاً، يتوافق كل مستوى من الدعم الفني مع مجموعة مخصصة من الأحداث التي يمكن للعميل فتحها في الأصول المضمنة داخل خط منتجات معين. سيتم احتساب أي تفاعل مع فرق الدعم من شركة Dell Technologies، والذي سينتج عنه إنشاء حدث مؤهل، في قائمة تخصيص الأحداث الخاصة بالعميل لهذا الخط المعين من المنتجات.

ويمكن أن تشمل الحوادث التواصل المتعدد من شركة Dell Technologies إلى العميل، على أن كل تواصل يكون متعلقاً بنفس الأصل والمشكلة. ويتم حساب الحوادث في ربع السنة الذي تم إغلاقها فيه. الحوادث التي تم تقديم الخدمة فيها عن طريق خدمة "نقطة الحاجة خارج الضمان" لا يتم حسابها في هذا التعيين.

لمزيد من المعلومات عن اختيارات حجم الدعم الفني، يُرجى الاتصال بممثل مبيعات شركة Dell Technologies و/أو SAM.

### الدعم خارج الضمان

بالنسبة للأصول المدعومة من Dell Technologies مع انتهاء صلاحية ضمان الأصول المنتهي الصلاحية والذي انتهت صلاحيته أقل من 90 يوماً، يحق للعميل شراء خدمة الدعم خارج الضمان على مجموعة محددة من المنتجات. سيسمح هذا الخيار للعميل بشراء الدعم الفني وقطع غيار الخدمة على أصل معين على أساس كل حادث.

وهذه الخدمة تكون خاضعة لإمكانية الإتاحة الجغرافية وتوافر قطع الغيار في وقت الطلب. تقوم شركة Dell Technologies بإخطار العميل في وقت الطلب عن إمكانية توصيل قطع غيار الخدمة أم لا.

توصيل قطع غيار الخدمة الخاصة بالأصول المنتهية الصلاحية هي خدمة اختيارية ويتم محاسبة العميل عليها بالأسعار المقدرة في ذلك الوقت.

في بعض الدول، يلزم شراء خدمة استبدال قطع الغيار المرتبطة بخدمة الدعم خارج الضمان باعتبارها قطع غيار خارج الضمان. وفي هذه الحالة، لا يمكن لشركة Dell Technologies تحديد وقت التسليم، لأن قطعة الغيار يجب أن يتم شحنها من مستودع قطع الغيار الخاص بشركة Dell. ملاحظة: عملية شحن قطعة الغيار للاستبدال يمكن أن تأخذ وقتاً معيناً على حسب موقع العميل الخاص بالمنتج المدعوم الذي يحتاج إلى الخدمة.

### إجراءات خدمة الدعم خارج الضمان

يجب أن يتصل العميل بفريق الدعم الفني للمؤسسات العالمية عبر الهاتف لطلب الدعم خارج الضمان. ستكون إجراءات طلب الدعم هي نفسها كما لو كان المنتج في الضمان باستثناء أن الفني الخاص بالدعم الفني للمؤسسات سيؤكد مع العميل رغبته في متابعة الخدمة خارج الضمان مقابل رسوم إضافية.

### خارج الضمان - معلومات إضافية مهمة

**المدة:** تتوفر خدمة الدعم خارج الضمان على أساس وقوع الحادث فقط من خلال تشخيص المشكلة المطبقة على مجموعة محددة من منتجات الخوادم والشبكات (راجع جدول ضمان المنتج وصيانتها للحصول على تفاصيل محددة حول المنتج الخاص بك). ويمكن أن تقوم شركة Dell Technologies، حسبما يترأى لها، بإنهاء الخدمة بعد إرسال إشعار مسبق إلى العميل.

**عدم قابلية التنازل:** خدمة الدعم خارج الضمان غير قابلة للتنازل وهي صالحة للعميل. لا يحق للعميل استخدام الخدمة فيما له صلة بمكتب خدمة، أو أي ترتيب آخر للتوزيع أو المشاركة، وذلك بالنيابة عن أي أطراف خارجية أخرى أو فيما يتعلق بأي أجهزة أو برامج غير مملوكة أو مؤجرة مباشرة بواسطة العميل شخصياً. تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تعليق أو إنهاء الخدمة إذا قررت شركة Dell، حسب تقديرها الوحيد، أن الخدمة يجري إساءة استخدامها أو يتم استخدامها من خلال شخص آخر بخلاف العميل أو يتم استخدامها بشكل ينتهك هذه الاتفاقية.

**خارج النطاق.** لا تغطي خدمة الدعم خارج الضمان أي خدمات، ولا تعد شركة Dell Technologies ملزمة بتوفير أي خدمات، غير موصوفة بشكل صريح في وصف الخدمة هذا. إضافة إلى ذلك، في أثناء تقديم خدمة الدعم خارج الضمان، يحق لشركة Dell Technologies أن تقرر أن نطاق خدمة الدعم خارج الضمان لا يشمل المشكلة. يحق لشركة Dell Technologies استخدام العروض التجارية المعقولة لإحالة العميل إلى المورد البديل المناسب.

المنتجات المدعومة غير المستحقة لامتداد الضمان لا تكون مستحقة لخدمة الدعم "خارج الضمان" كما هو موضح في وصف الخدمة هذا.

ويقر العميل بأن شركة Dell Technologies قد لا تكون قادرة على تشخيص أو حل المشكلة الخاصة بالعميل.

### ترقية تسليم قطع غيار الخدمة

يجوز للعميل طلب ترقية خدمة توصيل قطع غيار الخدمة لأصل معين عند الحاجة مقابل رسوم إضافية على مجموعة محددة من منتجات الخوادم والشبكات (راجع جدول ضمان وصيانة المنتج للحصول على تفاصيل محددة حول المنتج الخاص بك). على سبيل المثال، قد تتم ترقية الأصل ذي اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لتسليم قطع الغيار في يوم العمل التالي إلى يوم العمل نفسه.

يحق للعميل طلب ترقية مستوى خدمة توصيل قطع الغيار عبر الهاتف. تخضع القدرة على توفير خدمة تسليم الأجزاء التي تمت ترقيتها لتوفر قطع الغيار الخاصة بالخدمة داخل مستودعات توزيع Dell Technologies، وبالتالي فإن توفر الترقية غير مضمون.

من المحتمل ألا تتمكن شركة Dell Technologies مؤقتًا من تلبية طلب تسليم قطع غيار الخدمة التي تمت ترقيتها. عندما يطلب العميل ترقية خدمة تسليم قطع الغيار، ستتحقق شركة Dell Technologies من توفر خدمة الترقية وستوضح للعميل ما إذا كان يمكن تقديم الخدمة لطلب خدمة الترقية أم لا. تتوفر خدمة ترقية تسليم قطع غيار الخدمة مقابل رسوم إضافية على مجموعة محددة من منتجات الخادم والشبكات (راجع جدول ضمان وصيانة المنتج للحصول على تفاصيل محددة حول المنتج الخاص بك) وستتم محاسبة العميل عليها بجدول الرسوم الحالي في ذلك الوقت.

### الخدمات المستثناة

- المساعدة في الأداء أو المساعدة الإدارية.
- 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](#).
- الأنشطة مثل التثبيت أو إعادة التثبيت أو تغيير المكان أو مساعدة التدريب أو الإدارة عن بعد أو أية أنشطة أخرى غير موصوفة بشكل واضح في وصف الخدمة هذا.
- توفير المواد أو استبدال الوسائط أو إمدادات التشغيل أو الملحقات التجميلية أو قطع الغيار مثل البطاريات أو الأطر والغطاء أو الدعم لها.
- توجيه دعم منتجات الجهات الخارجية أو المساعدة التعاونية للإصدارات غير المدعومة حاليًا من خلال شركة التصنيع أو البائع أو الشريك.
- الدعم المقدم للأجهزة و/أو البرامج المثبتة مسبقًا أو المثبتة لاحقًا من خلال جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)، ما لم يتم تغطيته بموجب عقد خدمات منفصل تم شراؤه من شركة Dell.
- إزالة برامج التجسس/الفيروسات.
- خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات.
- التثبيت اللاسلكي المتقدم وتثبيت الشبكة والتثبيت عن بُعد للتطبيقات بخلاف تلك الموصوفة في وصف الخدمة هذا وإعدادها وتحسينها وتهيتها.
- البرمجة النصية أو البرمجة أو تصميم/تنفيذ قاعدة البيانات، أو تطوير الويب أو إعادة تحويل kernels برمجيًا.
- إصلاح التلف أو العيوب في المنتجات المدعومة الجمالية تمامًا والتي لا تؤثر على وظائف الجهاز.
- الإصلاحات اللازمة لمشكلات البرنامج، أو نتيجة لتغييره، أو ضبطه، أو إصلاحه بواسطة أي شخص خلاف Dell، أو بائع Dell المرخص، أو موفر الخدمة أو بواسطة العملاء الذين يستخدمون قطع الغيار التي يقوم العميل باستبدالها (CSR).

### خدمة Dell ProSupport لقطع الغيار غير القياسية بالمنتجات المدعومة المخصصة

عمليات إصلاح واستبدال الأجزاء غير القياسية أو الفريدة من نوعها ("خدمات دعم المكونات غير القياسية") هي عبارة عن خدمة استبدال ذات قيمة مضافة مكملة لضمان منتج PowerEdge الخاص بالعميل الذي يغطي مكونات Dell Technologies القياسية في التكوينات القياسية التي تتطلب الاستبدال بسبب وجود عيوب في جودة التصنيع أو المواد ("عمليات الإصلاح المكفولة بموجب الضمان"). لا تتوفر البرامج الثابتة/البرامج التي تحمل علامة Dell Technologies التجارية الخاصة "بالمكونات غير القياسية"، ويجب على العميل استخدام الأدوات المساعدة المقدمة من الشركة المصنعة لمراقبة و/أو تحديث المكونات. سيعمل العميل أيضًا مع الجهة المصنعة مباشرةً لحل أي مشكلات تخص جودة البرامج/البرامج الثابتة، والأدوات المساعدة، والأجهزة. ستقدم شركة Dell Technologies خدمات الدعم غير القياسية لاستبدال الأجزاء غير القياسية أو الفريدة التي يتوقعها العميل، وستضمن توفيرها على النحو المبين أعلاه، وبمجرد أن يتخذ العميل الترتيبات اللازمة لمساعدة Dell Technologies في تقديم أي طلبات شراء لمخزون الخدمة لتسهيل نشاط الإصلاح. شريطة أن يكون العميل قد تبنى بدقة باحتياجاته من المخزون، ستقوم شركة Dell Technologies باستبدال الجزء الذي يظهر به العيب وفقًا لوقت الاستجابة الساري للعميل بالنسبة لعمليات الإصلاح المشمولة بالضمان وتركيب الجزء البديل في المنتج الخاص بالعميل، لكن بقر العميل ويوافق على أن شركة Dell Technologies لا تتحمل مسؤولية تجاه العميل لضمان توفر الجزء. قد لا تتوفر خدمة توفير الأجزاء البديلة والاستجابة الميدانية في اليوم نفسه (على سبيل المثال، خلال 4 ساعات) لاستبدال المكونات "غير القياسية"، وستنفذ Dell Technologies افتراضياً خدمة يوم العمل التالي في هذه الحالات. قد تكون الأجزاء البديلة جديدة أو مُجددة وفقًا لما يسمح به القانون المحلي، وقد يتطلب إجراء إصلاحات خدمات دعم المكونات غير القياسية وعمليات الاستبدال الخاصة بها من Dell Technologies الاستعانة بضمان و/أو خدمات الصيانة لشركة مصنعة/شركة ناشرة خارجية، ويوافق العميل على تقديم المساعدة لشركة Dell Technologies وتوفير أي مواد تطلبها أي شركة مصنعة أو أي شركة ناشرة خارجية لتسهيل استخدام الضمان الخارجي و/أو خدمات الصيانة الخارجية ذات الصلة.

يُعد اختبار Dell Technologies الهندسي للتكوين الناتج وفقًا لبيان الأعمال المنفصل (SOW) بعد تثبيت الأجزاء البديلة غير القياسية أو الفريدة، والبرامج التي يطلبها العميل نشاطًا محددًا في نقطة زمنية، وتتوفر خدمات دعم المكونات غير القياسية فقط للتكوين المعين على النحو المحدد بواسطة العميل والمختبر من شركة Dell Technologies. ستبلغ شركة Dell Technologies العميل بتكوين الأجهزة المحدد الذي تم اختياره بما في ذلك مستويات البرامج الثابتة. بعد اكتمال الاختبار الهندسي، ستوفر شركة Dell Technologies النتائج عبر تقارير مع تحديد حالة النجاح/الفشل. ستبذل شركة Dell Technologies جهودًا معقولة من الناحية التجارية لدعم التعرف على المكون غير القياسي وتشغيله بمنتج Dell Technologies، بيد أن تعديل الأدوات المساعدة القياسية المقدمة من شركة Dell Technologies (بما في ذلك BIOS، و iDRAC، و SupportAssist) لن يكون مدعومًا. سيكون العميل مسؤولاً عن العمل مع الجهة المصنعة مباشرةً لحل أي مشكلات تحدث بالمكونات غير القياسية أثناء الاختبار الهندسي (بما في ذلك مشكلات الجودة، ومواصفات/قيود البرامج، أو البرامج الثابتة، أو الأجهزة). سيتطلب إجراء اختبارات هندسية إضافية من جانب شركة Dell Technologies بعد استلام العميل لتقرير يفيد بنجاح الاختبار بيان عمل SOW منفصلًا جديدًا وسداد الرسوم الهندسية ذات الصلة مرة واحدة، ويشمل ذلك أي اختبارات هندسية مطلوبة فيما يتعلق بإصلاح أو استبدال أي مكون من مكونات التكوين أثناء فترة الضمان الخاص بجهاز العميل.

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

"جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)" هي موزع يقوم ببيع المنتجات المدعومة باعتباره جهة تصنيع معدات أصلية تقوم بشراء منتجات شركة Dell Technologies وخدماتها من مجموعة شركات Dell Technologies OEM Solutions (أو أي شركات تخلفها) لمشروع OEM. تقوم جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) في العادة بتصنيع منتجات شركة Dell Technologies هذه أو حزمها في أجهزة أو برامج أو أوجه ملكية فكرية أخرى يملكها العميل من جهة تصنيع الأجهزة الأصلية، الأمر الذي يُنتج نظاماً أو حلاً متخصصاً مع وظائف خاصة بالصناعة أو المهمة (يُعرف مثل هذا النظام أو الحل باسم "حل OEM Solution") وتقوم بإعادة بيع حل OEM Solution هذا تحت اسم العلامة التجارية لجهة تصنيع الأجهزة الأصلية. فيما يتعلق بجهات تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)، يشتمل مصطلح "المنتجات المدعومة" على المنتجات المدعومة من شركة Dell Technologies المتوفرة بدون علامة Dell Technologies التجارية (مثل النظام المجهز لجهة تصنيع الأجهزة الأصلية بدون علامة تجارية) ويعني مصطلح "المستخدم النهائي" أنت أو أي كيان يقوم بشراء حل OEM Solution للاستخدام النهائي لديه وليس لإعادة البيع، أو التوزيع، أو الترخيص من الباطن للآخرين. تتحمل جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) مسؤولية تقديم المستوى الأول من خدمة استكشاف المشكلات وحلها للمستخدم النهائي. يجب أن تقوم جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) بإجراء عملية تشخيص أولية مناسبة بأفضل الجهود الممكنة قبل توجيه الطلب إلى شركة Dell Technologies. تظل هذه المسؤولية على عاتق جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) حتى عندما يتصل المستخدم النهائي بشركة Dell لطلب الخدمة، وإذا اتصل المستخدم النهائي بشركة Dell للحصول على الخدمة دون الاتصال بالمصنع الأصلي الخاص به، فستطلب Dell Technologies من المستخدم النهائي الاتصال بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) للحصول على المستوى الأول من استكشاف الأخطاء وإصلاحها قبل الاتصال بشركة Dell Technologies.

### تفاصيل أخرى بخصوص الخدمة

تسري فترات الضمان وخيارات الدعم ("معلومات الدعم") المتوفرة على موقع الويب هذا (1) فقط بين شركة Dell Technologies والمؤسسات التي تشتري المنتجات و/أو خدمات الصيانة السارية بموجب عقد مباشر مع الشركة ("عميل شركة Dell Technologies")؛ و(2) فقط على المنتجات أو خيارات الدعم التي يطلبها عميل شركة Dell Technologies في الوقت الذي تكون فيه معلومات الدعم سارية. يحق لشركة Dell Technologies تغيير معلومات الدعم في أي وقت. بخلاف التغييرات الناتجة عن الناشرين وجهات تصنيع منتجات الجهات الخارجية، سيتم إخطار عميل شركة Dell Technologies بأي تغيير في معلومات الدعم بالطريقة المنصوص عليها في طلب شراء المنتج و/أو اتفاقية خدمات الصيانة ذات الصلة السارية حينئذ والمبرمة بين شركة Dell Technologies وعميل الشركة، ولكن لن يسري أي تغيير من هذا النوع على المنتجات أو خيارات الدعم التي يطلبها عميل شركة Dell Technologies قبل تاريخ ذلك التغيير.

لن تلتزم شركة Dell Technologies بتقديم خدمات الدعم بالنسبة للأجهزة الموجودة خارج منطقة خدمة Dell Technologies Service. تعني "منطقة خدمة Dell Technologies Service" الموقع الموجود في نطاق (1) مئة (100) ميل أو مئة وستون (160) كيلومتراً يمكن قطعها بالسيارة من موقع خدمة Dell Technologies لأجهزة و/أو مكونات التخزين وحماية البيانات؛ و(2) نفس البلد الموجود فيه موقع خدمة Dell Technologies، ما لم تحدد الاتفاقية المنظمة المبرمة مع شركة Dell Technologies خلاف ذلك، وفي هذه الحالة يكون التعريف الوارد في الاتفاقية المنظمة هو السائد. بالنسبة لعملاء أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة هذا أو الاتفاقية، تتوفر الخدمة في موقع العمل ضمن مسافة تصل إلى 150 كيلومتراً من أقرب موقع لوجستيات لشركة Dell Technologies (PUDO أو موقع الانقطاع/الإنزال). لمزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في EMEA، يُرجى الاتصال بممثل المبيعات.

ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع الأماكن. إذا كان المنتج الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي المطابق للموقع المحدد في سجلات خدمة المنتج الموجودة لدى شركة Dell Technologies أو إذا تم تغيير تفاصيل التكوين دون إبلاغ شركة Dell Technologies بالأمر، سيكون على شركة Dell Technologies أو لا إعادة تقييم صلاحية المنتج للحصول على خدمات الدعم المستحقة التي اشترتها قبل أن يكون بالإمكان إعادة تطبيق أوقات الاستجابة السارية بالنسبة للمنتج. ستختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، بحسب المنطقة الجغرافية والتكوين وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العمل، لذلك يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell Technologies بتزويد الخدمات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها لعدة عوامل، تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، توفر الخدمة على المستوى المحلي، والرسوم الإضافية، والفحص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها وفقاً لأسعار الاستثمارات الزمنية واستشارات المواد السارية حينئذ من شركة Dell Technologies. ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك بين شركة Dell Technologies والعميل، في الحالات التي يتم فيها شحن أجزاء الخدمة مباشرة إلى العميل، يجب أن يكون بإمكان العميل قبول الشحنة في موقع المنتجات التي ستتم خدمتها. لا تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن التأخير في الدعم بسبب عدم قدرة العميل أو رفضه قبول شحنة الأجزاء. تتطلب أنظمة التخزين متعددة المكونات وجود اتفاقيات خيارات دعم نشطة لكل مكونات أجهزة وبرامج النظام حتى تتسنى الاستفادة من كل فوائد اتفاقية الدعم للحل بالكامل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق خدمات الدعم بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير بمدة ستين (60) يوماً إلى العميل. تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع تابع لشركة Dell Technologies للاتفاقية المبرمة بين المشتري والموزع فقط. وقد توفر هذه الاتفاقية شروطاً مماثلة لمعلومات الدعم على هذا الموقع. يحق للموزع إجراء ترتيبات مع شركة Dell Technologies لكي تقدم الشركة خدمات الصيانة و/أو الضمان للمشتري بالنيابة عن الموزع. يجب تدريب العملاء والموزعين الذين يقومون بإجراء خدمات الضمان و/أو خدمات الصيانة أو الخدمات المتخصصة واعتمادهم بشكل صحيح. وقد يؤدي أداء أي خدمات بواسطة عملاء أو موزعين أو جهات خارجية غير مدربة/غير معتمدة إلى فرض رسوم إضافية إذا كان يلزم دعم من Dell Technologies استجابة لأداء هذه الجهات الخارجية للخدمات. يُرجى الاتصال بالموزع أو ممثل مبيعات Dell Technologies المحلي للحصول على معلومات إضافية حول قيام شركة Dell Technologies بأداء خدمات الصيانة والضمان للمنتجات التي تم الحصول عليها من الموزع.

**الحفاظ على إصدارات البرامج والخدمات.** يتعين على العميل المحافظة على البرامج والمنتجات (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.

### اتصل بنا

لمعرفة المزيد، اتصل بالممثل أو الموزع المعتمد في منطقتك.

حقوق النشر © 2020-2008 لشركة EMC Corporation. جميع الحقوق محفوظة. تعد EMC والعلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لشركة EMC Corporation أو الشركات الأخرى المعنية التابعة لشركة Dell Inc. قد تكون العلامات التجارية الأخرى مملوكة لأصحابها المعنيين. تم النشر في الولايات المتحدة الأمريكية. H16453.4

تفترض شركة EMC Corporation دقة المعلومات الواردة في هذا المستند اعتباراً من تاريخ نشره. المعلومات عرضة للتغيير دون إخطار.