

Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies¹ تقديم خدمة Basic Support (“الخدمة أو الخدمات” أو “خدمات الدعم”) طبقاً لوصف الخدمة هذا (“وصف الخدمة”). سيتضمن عرض الأسعار أو نموذج طلب شراء أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه بشكل مشترك أو إقرار طلب الشراء الصادر عن شركة Dell Technologies (“نموذج طلب الشراء”) اسم (أسماء) المنتج (المنتجات)²، والخدمة (الخدمات) 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 يشترون من شركة Dell بموجب “اتفاقية” منفصلة تجيز بيع هذه الخدمات، يسري ملحق بنود وشروط خدمات Dell³ أيضاً على هذه الخدمات. للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع.

نطاق هذه الخدمة

تشمل ميزات هذه الخدمة ما يلي:

- الوصول إلى خدمة العملاء ومؤسسة دعم Dell Technologies للحصول على مساعدة استكشاف الأخطاء وإصلاحها للمنتجات كما هو منصوص عليه في الجدول أدناه.
 - إمكانية إرسال فني إلى موقع العمل و/أو تسليم الأجزاء البديلة في موقع التركيب أو أي موقع عمل آخر خاص بالعمل توافق عليه شركة Dell Technologies على النحو المفصل في الاتفاقية (بحسب الضرورة ووفقاً لخيار الدعم الذي يتم شراؤه) لمعالجة مشكلة بالمنتج.
 - سيسري ضمان الأجهزة المحدود من Dell، بالنسبة إلى الولايات المتحدة فقط، على المنتجات المدعومة⁴.
- تُرجى 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، والبريد الإلكتروني لمنتجات محددة عبر www.dell.com/contactus

طلبات الدعم عبر الهاتف: متوفرة أثناء ساعات العمل المحلية. 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.

يسرد الجدول التالي ميزات خدمة Basic Support المقدمة بموجب شروط الضمان و/أو الصيانة القياسية من Dell Technologies. تتوفر خدمة Basic Support من أجل دعم وصيانة:

1. أجهزة Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) و/أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك بوصفها

- تشمل Basic Support خلال فترة الضمان السارية؛ أو
- التأهل إلى Basic Support خلال فترة صيانة لاحقة

برامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) و/أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك بوصفها مؤهلة لخدمة Basic Support خلال فترة الصيانة.

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

² 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 Technologies](#) أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك، ويتم تحديد “منتجات الجهات الخارجية” في الاتفاقية الخاصة بك، أو في حالة عدم تحديدها في الاتفاقية، في [بنود البيع التجارية لشركة Dell Technologies](#)، أو بنود البيع لموزع Dell Technologies في منطقتك، على النحو الساري. يشير “أنت” و”العميل” إلى الكيان المذكور اسمه كمشتري لهذه الخدمات المحددة في الاتفاقية.

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

⁴ لمراجعة قيود تغطية ضمان الأجهزة المحدود من Dell، يمكن مراجعة التفاصيل في [شروط ضمان الأجهزة المحدود](#).

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة BASIC SUPPORT – تفاصيل التغطية
الدعم الفني العالمي	يتمكن العميل الاتصال بشركة Dell Technologies عبر الهاتف خلال ساعات العمل المحلية أو عبر واجهة الويب على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (x724) للإبلاغ عن مشكلات الأجهزة. سيتم توجيه جهات الاتصال الهاتفية إلى أحد جهات اتصال الدعم الفني عن بُعد للمساعدة في حل مشكلتهم.	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.	<p><u>الاستجابة في موقع العمل في يوم العمل التالي</u></p> <p>بعد استكشاف المشكلات وحلها وتشخيص المشكلة عبر الهاتف، يمكن في العادة إرسال فني وترقب وصوله إلى الموقع في يوم العمل التالي.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة PROSUPPORT	يشير مصطلح AIOps إلى الذكاء الاصطناعي (AI) لعمليات تكنولوجيا المعلومات. وهو يشير إلى الاستخدام الاستراتيجي لتقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML) والاستدلال الآلي (MR) التي تسهل العمليات وتبسطها وتحسن استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل.	<p>مشمولة.</p> <p>تشتمل الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة ProSupport على MyService 360 و TechDirect و CloudIQ، والتي يتم تمكينها جميعًا عبر برنامج الاتصال، مثل بوابة الاتصال الآمنة، وتوفر فوائد لا تقتصر على ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الكشف الاستباقي عن مشاكل الأجهزة وإنشاء الحالات* إنشاء حالة ذاتية الخدمة إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة <p>إرشادات أمان Dell.</p> <p>* إن أي إجراء إضافي بشأن الحالة من جانب الدعم الفني لشركة Dell Technologies يتطلب اتصال العميل بخدمة العملاء ومؤسسة الدعم لدى شركة Dell Technologies في غضون 48 ساعة. خلاف ذلك، سيتم إغلاق الحالة تلقائيًا، إذا لم يطلب العميل أي إجراء.</p>
تسليم الأجزاء البديلة	توفر شركة Dell Technologies الأجزاء البديلة عندما ترى الشركة ضرورة لذلك.	<p>مشمولة.</p> <p>سيتم شحن الأجزاء البديلة إلى العميل بحيث تصل في يوم العمل المحلي التالي.</p> <p>قد تؤثر أوقات توقف خدمة الشحن المحلية داخل البلد على تسليم الأجزاء البديلة في يوم العمل المحلي التالي.</p> <p>تقع مسؤولية تركيب الأجزاء التي حددتها شركة Dell Technologies كوحدة قابلة للاستبدال خاصة بالعميل (CRU) على عاتق العميل.</p>
حقوق الإصدارات الجديدة من البرامج	توفر شركة Dell Technologies حقوق إصدارات البرامج الجديدة حسب الإصدارات التي تنتجها الشركة بشكل عام.	غير مضمن، ما لم يتم تحديده في جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies.
تنصيب إصدارات البرامج	تنصيب إصدارات البرامج الجديدة غير مشمول.	يقوم العميل بتنصيب الإصدارات الجديدة للبرامج (بما في ذلك البرامج غير المصنفة من قبل Dell Technologies على أنها برامج بيئة تشغيل للجهاز وكذلك البرامج المصنفة من قبل Dell Technologies على أنها برامج بيئة تشغيل للجهاز).

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 حينئذٍ والمبرمة بين شركة Dell Technologies و عميل 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) كيلومترًا يمكن قطعها بالسيارة من موقع خدمة Dell Technologies؛ 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 كيلومترًا من أقرب موقع لوجستيات لشركة Dell Technologies (PUDO أو موقع الالتقاط/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 لاً إعادة تقييم صلاحية المنتج للحصول على خدمات الدعم المستحقة التي اشتريتها 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، والفص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها وفقًا لأسعار الاستثمارات الزمنية واستشارات المواد السارية حينئذٍ 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) يومًا إلى العميل.

القطع المخزنة: تخزن Dell حاليًا قطع غيار في مواقع عديدة حول العالم. وقد لا تكون قطع الغيار المحددة مخزنة في أقرب مكان من موقع عمل العميل. إذا احتاج الأمر إلى قطعة غيار لإصلاح المنتج المدعوم ولم تكن قطعة الغيار هذه متاحة من مركز خدمة Dell القريب من موقع العميل، وتطلب الأمر نقلها من مركز خدمة آخر، فسيتم شحنها باستخدام خدمة التوصيل في يوم العمل التالي أو في أقرب وقت عملي ومناسب تجاريًا. تخزن مواقع قطع الغيار التي يستغرق تسليمها أربع (4) ساعات مكونات النظام الخاصة "بالمهام الحاسمة"، وفقًا لما هو محدد بواسطة شركة Dell. قطعة الغيار الخاصة بالمهام الحاسمة هي تلك القطعة التي قد تمنع النظام من أداء وظائفه الأساسية في حالة تعرضها لعطل. تشمل الأجزاء التي تُعد غير حيوية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: البرامج ومحركات الأقراص المرنة ومحركات الوسائط وأجهزة المودم ومكبرات الصوت وبطاقات الصوت ومحركات أقراص zip المضغوطة والشاشات ولوحات المفاتيح ووحدات الماوس. لتلقي قطع الغيار التي يستغرق تسليمها أربع (4) ساعات، يجب أن يكون العميل موجودًا في منطقة التغطية التي تحددها Dell. تقوم شركة Dell بتخزين القطع وفقًا للتكوينات القياسية فقط. يتطلب تخزين قطع غيار الخدمة مهلة تبلغ ثلاثين (30) يومًا.

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 شروطًا 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.

تحتفظ Dell Technologies بحقوقها في تحديد الحل النهائي لجميع حالات الدعم. تُستثنى من هذه الخدمة أنشطة من قبيل الأنشطة التالية، على سبيل المثال لا الحصر: الخدمات المطلوبة بسبب عدم إدراج أي إصلاح أو ترميم أو تصحيح أو تعديل للنظام توفره شركة Dell Technologies؛ والخدمات التي ترى شركة Dell أنها مطلوبة بسبب محاولات غير مصرح بها من جانب موظفين تابعين لجهات خارجية لتثبيت أو إصلاح أو صيانة أو تعديل الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج التي ترى شركة Dell Technologies أنها مطلوبة بسبب سوء المعاملة أو الاستخدام غير المناسب للمنتجات أو الأجهزة؛ والخدمات المطلوبة بسبب فشل العميل في اتخاذ إجراءات الوقاية التي نصحت بها شركة Dell Technologies مسبقًا.

بعد التشخيص عن بُعد، تحتفظ شركة Dell بالحق في رفض طلبات العميل لاستبدال المكونات المعيبة إذا تجاوزت هذه الطلبات بدرجة كبيرة معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام المعنيين، وتقوم شركة Dell بمراقبة معدلات الفشل هذه باستمرار في سياق نشاطها بصفتها أحد موفري خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات.

حدود نطاق الخدمة. يجوز أن ترفض شركة Dell تقديم الخدمة إذا كان تقديم الخدمة سيشكل مخاطر غير معقولة على شركة Dell أو موفري الخدمة التابعين لها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية أي قصور أو تأخير في الأداء لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل لالتزاماته بموجب "وصف الخدمة" هذا.

زيارة الخدمة الفائتة: في حالة عدم وجود العميل أو الممثل المعتمد للعميل في الموقع عند وصول فني الخدمات في موقع العمل، لن يتمكن الفني من إكمال الخدمة المطلوبة. سيترك فنيو الخدمات في موقع العمل بطاقة حتى يعرف العميل أنهم كانوا موجودين في الموقع، عندما يكون ذلك ممكناً. في حالة حدوث ذلك، قد يتحمل العميل رسوماً إضافية مقابل زيارة لإجراء الخدمة للمتابعة.

لا يتم تضمين أي خدمة أو مهمة أو نشاط بخلاف تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا ضمن "نطاق هذه الخدمة" وسيتم اعتبارها خارج النطاق. سيتم فرض رسوم على الخدمات خارج النطاق وفقاً للوقت الحالي لشركة Dell والمواد "خارج النطاق" بالساعة مقابل الخدمة المحددة أو المهمة أو النشاط الذي تم تنفيذه.

اتصل بنا

لمعرفة المزيد، اتصل بالممثل أو الموزع المعتمد في منطقتك.

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

تفترض شركة Dell Technologies دقة المعلومات الواردة في هذا المستند اعتباراً من تاريخ نشره. المعلومات عرضة للتغيير دون إخطار. المنقح 9 يناير 2024