



## وصف الخدمة

### Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

#### مقدمة

يسر شركة Dell توفير خدمة Dell APEX PC as-a-Service (PCaaS H) (الخدمات) وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). يضم حل PCaaS مجموعة من الأجهزة والبرامج والخدمات المدمجة في حل تمويل يتم تقديمه بسعر واحد لكل مقعد شهرياً. يتميز حل PCaaS ببنية مرنة تتيح للعملاء (كما هو محدد في هذه الوثيقة لاحقاً) تخصيص النوع المناسب من الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمات بحسب بيئتهم. بالإضافة إلى توفير المرونة عند اختيار الأجهزة والبرامج والخدمات، سيوفر PCaaS التمويل المرن من خلال اتفاقية منفصلة مع خدمة Dell Financial Services (DFS) ("اتفاقية DFS"). تتوفر خيارات التمويل المرنة المنصوص عليها في اتفاقية DFS للمراجعة عند الطلب.

ستتضمن قائمة الأسعار، أو نموذج الطلب أو نموذج إقرار الفاتورة أو الطلب الآخر المتفق عليه من الطرفين (كما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قام العميل بشرائها. يصف وصف الخدمة هذا جميع الالتزامات والمسؤوليات الخاصة بشركة Dell والعميل فيما يتعلق بالخدمة، بما في ذلك أي خدمات أخرى سارية. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمات، اتصل بالدعم الفني لشركة Dell أو مندوب مبيعات Dell.

#### نطاق الخدمات

تتضمن خدمة PCaaS مجموعة من الأجهزة والبرامج والخدمات التي تتناول النشر والدعم والإدارة واسترداد الأصول. ستحتوي هذه "الخدمات" على أوصاف الخدمة الفريدة ذات الصلة المنشورة على [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). يمتلك العميل خيار تحديد مستوى هذه الخدمات لينماشى على أفضل ما يكون مع احتياجات دورة حياة الكمبيوتر الشخصي (PC) للعملاء. قد تتطلب بعض خيارات الخدمة التي تم تحديدها تنفيذ بيان الأعمال (SOW) الذي سيوفر تفاصيل إضافية مرتبطة بتقديم خدمة معينة.

#### خيارات التمويل

سيوفر جزء التمويل في حل PCaaS ثلاث ميزات اختيارية تعمل على تحسين مرونة العميل وتمييزه باتفاقية تأجير السوق العادلة النموذجية للأجهزة.

**Flex Up** – تتيح هذه الميزة للعميل إمكانية إضافة وحدات (أجهزة الكمبيوتر الشخصية) في أي وقت خلال اتفاقية DFS الأصلية. وتتطلب ميزة Flex-Up طلب شراء وجدولة جديدة ولا يمكن أن يكون مبرماً مع اتفاقية DFS الأصلية. على سبيل المثال، إذا أضاف العميل 500 كمبيوتر شخصي جديد في منتصف المدة من خلال اتفاقية DFS مدتها 36 شهراً، فإن جهاز كمبيوتر شخصي جديد سوف يكون لديها التزام مستقل جديد لمدة 36 شهراً إضافية.

<sup>1</sup> لا تنطبق بعض خيارات النشر، بما في ذلك إصدارات ProDeploy على أجهزة Dell Latitude Chrome Enterprise.

**Flex Down** – تتيح هذه الميزة للعميل إمكانية تقليل العدد الإجمالي للوحدات (أجهزة الكمبيوتر الشخصية) بموجب العقد بمقدار محدد مسبقاً دون غرامة أو رسوم، مع الحفاظ على اتساق السعر لكل وحدة شهرياً طوال مدة اتفاقية DFS الأصلية. لا يمكن ممارسة هذا الخيار إلا بعد نقطة الوسط لاتفاقية DFS المقابلة (على سبيل المثال، بعد 18 شهرًا خلال فترة 36 شهرًا). يجب تحديد النسبة المئوية التي يكون العميل فيها قادرًا على Flex-Down (التقليل) في وقت توقيع اتفاقية DFS، وسيتم تحديدها في اتفاقية DFS. ستتطلب DFS أيضًا الحد الأدنى من المدة التي يجب على العميل الالتزام بها قبل تنفيذ أي "تقليل" لعدد الوحدات. سيتم تحديد هذا الحد الأدنى للمدة في اتفاقية DFS لا يتوفر Flex-Down في جميع البلدان. يتوفر حل Dell APEX PCaaS في أكثر من 50 دولة في أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ واليابان. قد لا تتوفر مرونة التمويل كلها في جميع البلدان. اتصل بممثل Dell Financial Services للحصول على التفاصيل.

**الترقية متوسطة الأجل** – هذه الميزة مزيج من ميزتي Flex Up و Flex Down. يجب تحديد الترقية متوسطة الأجل في بداية اتفاقية DFS واتباع القواعد نفسها كما هو منصوص عليه أعلاه (على سبيل المثال، إذا قرر العميل إجراء Flex-Up، فلا تزال قواعد Flex-Up المذكورة أعلاه سارية). على الرغم مما سبق، وكما ذكر سابقًا، لا تتوفر خدمة Flex-Down في جميع البلدان. يتوفر حل Dell APEX PCaaS في أكثر من 50 دولة في أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ واليابان. قد لا تتوفر مرونة التمويل كلها في جميع البلدان. اتصل بممثل Dell Financial Services للحصول على التفاصيل.

## مدير تسليم خدمات PCaaS للعملاء الذين لديهم 300 وحدة PCaaS أو أكثر

كل عميل يستوفي الحد الأدنى للوحدة (موضح أدناه)، يكون لديه مدير تسليم خدمات PCaaS (SDM) معين لحسابه. سيكون SDM هو جهة الاتصال للعميل أو الشريك المعين من قبل العميل (كما هو محدد لاحقًا في هذه الوثيقة) لجميع الأشياء المتعلقة بالخدمة. سيتولى SDM الإشراف على مجموعة من مشاريع دورة حياة أجهزة الكمبيوتر الشخصية بناءً على وصف (أوصاف) الخدمة المرتبط و/أو خدمة SOW/خدمات SOW لتحسين تجربة دورة حياة الكمبيوتر الشخصي العامة للعميل من Dell.

### الحد الأدنى من المتطلبات:

- 1) 300 جهاز كمبيوتر شخصي مؤجر خلال 90 يومًا بعد الحصول على الخدمة: و
- 2) الحد الأدنى لمدة الخدمة هو 12 شهرًا.

إذا لم يستوف العميل أيًا من الحدين الأدنى المذكورين أعلاه، فقد تتم إزالة SDM وفقًا لتقدير شركة Dell وحدها. على الرغم مما سبق، يجوز لشركة Dell، وفقًا لتقديرها الخاص، أن تختار التنازل عن تطبيق الحد الأدنى للوحدة للسماح للعميل باستعادة الحد الأدنى/الحدود الدنيا لوحدته إلى ما بعد 90 يومًا، ولكن هذا التنازل لا يحظر على شركة Dell تطبيق الحد الأدنى من متطلبات الوحدة في أي تاريخ مستقبلي.

تتوفر خدمة SDM من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء العطلات الرسمية، خلال ساعات العمل العادية (كما هو محدد لاحقًا في هذه الوثيقة). يتم تحديد "ساعات العمل" حسب الموقع الذي يقيم فيه SDM وقد تختلف حسب المنطقة والدولة. يمكن تقديم خدمات الدعم بعد ساعات العمل بمعرفة موارد أخرى في شركة Dell وفق تقديرها الخاص. سيتم تحديد موقع SDM أثناء عملية التأهيل بناءً على منطقة الخدمة المفضلة للعميل وتوفر أفراد فريق العمل.

## مجالات المساعدة لخدمة SDM PCaaS

في هذا القسم تم وصف مراحل وأهداف رئيسية وأنشطة معينة سيتولى SDM الإشراف عليها، و/أو تسهيلها، و/أو تنسيقها كما هو منصوص عليه في وصف الخدمة هذا، و/أو وصف (أوصاف) الخدمة الساري الآخر، و/أو خدمة SOW/خدمات SOW المنفذة.

### مرحلة الإعداد/البداية

- تسهيل الاجتماع التحضيري وإدارته:
  - مراجعة متطلبات العميل ووصف (أوصاف) الخدمة/خدمة SOW/خدمات SOW والتأكد من ذلك
  - تحديد/تقديم نقاط اتصال PCaaS وحاملي الأسهم
  - مراجعة عملية دورة حياة PCaaS
- إنشاء إدارة البرنامج وقواعد التفاعل
- الإشراف على إعداد أدوات الخدمة الذاتية والأدوات عبر الإنترنت من Dell وتأكيدها (على سبيل المثال، TechDirect، و MyDFS، و SupportAssist، وما إلى ذلك)

## المرحلة الانتقالية

تتمثل أهداف المرحلة الانتقالية في تصميم وإنشاء وتنفيذ الحل القابل للتكرار لتكوين خدمة PCaaS، ونشرها، واسترداد أصولها، استنادًا إلى وصف الخدمة هذا، و/أو وصف (أوصاف) الخدمة الآخر القابل للتطبيق، و/أو خدمة SOW/خدمات SOW المنفذة. تتضمن الأنشطة والمراحل الرئيسية ما يلي:

- الإشراف على مشاريع دورة حياة أجهزة الكمبيوتر، بما في ذلك:
  - خدمات التصوير والتكوين والمصنع
  - خدمات تخطيط النشر وتنفيذه
- توفير إمكانية ظهور الطلب والإبلاغ عن حالته
- توفير ملخص تنفيذي (على سبيل المثال، الحالة، والمراحل الرئيسية عالية المستوى، والمخاطر، والمشكلات، والإجراءات، وما إلى ذلك)
- المساعدة في تخطيط ترقية خدمة Flex-Up وترقية خدمة Flex-Down والترقية متوسطة الأجل (على النحو المطلوب)
- المساعدة في تخطيط التحديث واسترداد الأصول في نهاية المدة

## مرحلة الحالة الثابتة

بعد المرحلة الانتقالية، ينتقل البرنامج إلى حالة ثابتة. أثناء مرحلة الحالة الثابتة، سيقوم SDM بتنسيق وتسهيل اجتماعات حالة خدمة PCaaS وإدارتها بصفة شهرية أو ربع سنوية (أو وفقًا لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين بشكل مشترك). تتضمن الأنشطة والمراحل الرئيسية ما يلي:

- توفير ملخص تنفيذي لخدمة PCaaS (على سبيل المثال، الحالة، والمراحل الرئيسية عالية المستوى، والمخاطر، والمشكلات، والإجراءات، وما إلى ذلك)
- إعداد تقرير عن حالة أصول PCaaS والتصرف فيها (الحجم، والموقع، ونهاية المدة، وما إلى ذلك)
- توقعات أجهزة PCaaS المقدمة من قبل العميل
- بذل الجهود المعقولة تجاريًا للإبلاغ عن الحوادث والإرسال وموجز الضمان<sup>3</sup>

## مرحلة نهاية المدة

خلال مرحلة نهاية المدة، سينسق SDM أنشطة استرداد الأصول وتحديثها ويسهلها استنادًا إلى خدمات استرداد الأصول وخطة نهاية المدة. تتضمن الأنشطة والمراحل الرئيسية ما يلي:

- توفير قائمة الأصول للعميل أو الشريك من أجل التخطيط لنهاية المدة
- المساعدة من خلال جدول مسح البيانات واسترداد الأصول للعميل إن أمكن
- التنسيق مع فريق استرداد الأصول لتنفيذ مسح البيانات واستردادها وتوفير شهادة محو البيانات

<sup>3</sup> إذا كانت خدمات الدعم تشمل ProSupport Plus، فراجع وصف خدمة ProSupport Plus.

## مسؤوليات العميل

- تعيين شخص يكون بمثابة نقطة اتصال مفردة لخدمة PCaaS ويكون مسؤولاً عن العمل مع SDM لتسهيل أنشطة PCaaS
- إخطار Dell في أقرب وقت ممكن بشكل معقول في حالة وجود أي تغييرات بشأن الحد الأدنى للوحدة المخطط له، وحالات التأخير، والتغييرات التي تطرأ على الخدمات
- تقديم توقعات لأصول أجهزة PCaaS حسب الوثيرة المتفق عليها
- تقديم إعلام وتحديث حالة للخدمات التي يؤديها العميل أو بائع الجهة الخارجية على أصول PCaaS
- تتبع الأصول والإبلاغ عن أصول PCaaS غير المؤجرة من خلال DFS أو الشريك التابع لخدمة DFS
- تتبع الأصول والإبلاغ عن أصول PCaaS المشتراة من جهة خارجية
- الحصول على الموافقات والتوقعات الخاصة بمراحل التسليم الرئيسية أو تقديمها خلال إطار زمني متفق عليه
- توفير الوثائق اللازمة والوصول إلى الخبراء المتخصصين والموارد الأخرى، على النحو الذي تطلبه شركة Dell بشكل معقول، وحسب الاقتضاء المعقول، في الوقت المناسب لتسهيل خدمات PCaaS

## استثناءات الخدمة

- لا يتضمن تقديم "الخدمات" تطوير أي ملكية فكرية يتم إنشاؤها بصورة حصرية ومحددة للعميل
- قد لا تكون PCaaS متاحة أو يختلف توفرها حسب الموقع الجغرافي والمنطقة. يتعين على العميل التشاور مع قسم مبيعات Dell أو SDM للاطلاع على الموقع والتوفر والقيود والاختلافات الخاصة بالمنطقة
- بالنسبة للعملاء متعددي الجنسيات، قد يتم تعيين SDM إقليمي للمساعدة في أنشطة SDM في المنطقة
- تبعيات SDM الإضافية:
  - يسري فقط على الخدمات المقدمة من شركة Dell، ولا يتضمن الخدمات المشتراة والمقدمة عبر جهة خارجية
  - يسري فقط على الأصول الممولة المؤجرة من خلال الشركاء التابعين لخدمة DFS أو DFS (اتصل بممثل DFS لديك)
  - وقد يختلف ذلك حسب عمليات شركة Dell داخل البلاد ومدى توفر الخدمات المتنوعة
- الخدمات التي لا يقدمها SDM:
  - تحديد أسعار المنتجات والخدمات أو بيعها
  - عمليات تواصل/تنسيق مباشرة للمستخدم النهائي
  - أنشطة الدعم الفني أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو التشخيص (راجع عقد خدمة مستوى الدعم)
  - الخدمات المقدمة على الأصول غير التابعة لخدمة PCaaS
  - أي خدمات أخرى غير منصوص عليها بشكل محدد في وصف الخدمة هذا

## شروط وأحكام خدمات Dell

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل أو شريك معين من قبل العميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل" أو "الشريك المعين من قبل العميل") وكيان شركة Dell المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب، وتخضع لأحكام، اتفاقية الخدمات الرئيسية الموقعة المنفصلة بين العميل أو الشريك المعين من قبل العميل وDell Financial Services والتي ترخص صراحة ببيع هذه الخدمة. في غياب هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو الاتفاقية المشار إليها في الجدول أدناه (حسبما هو معمول به، "الاتفاقية"). يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL المطبق على موقع العميل الخاص بك حيث يمكن تحديد موقع الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

الشروط والأحكام المطبقة على عمليات شرائك من Dell		موقع العميل
العملاء الذين يقومون بالشراء مباشرة من شركة Dell	العملاء الذين يقومون بالشراء من خلال موزع معتمد لشركة Dell	
<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	الولايات المتحدة
<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (الإنجليزية) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (الفرنسية الكندية)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (الإنجليزية) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (الفرنسية الكندية)	كندا
موقع الويب المحلي الخاص بالدولة <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a>	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a>	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ووثائق الخدمات من Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصفاً لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود هذه الخدمة وقبورها. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات من Dell أخرى في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها على أنها موفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمة. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة، وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a>	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ووثائق الخدمات من Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصفاً لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود هذه الخدمة وقبورها. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات من Dell أخرى في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها على أنها موفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمة. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة، وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي الخاص بالدولة <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> أو <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a> بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> ألمانيا: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> المملكة المتحدة: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a>	أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)

\* بإمكان للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي <http://www.dell.com> لديهم عبر الوصول بسهولة إلى <http://www.dell.com> من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية لديهم أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على موقع الويب <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen>.

يوافق العميل كذلك على أنه بتجديد أو تعديل أو تمديد أو الاستمرار في استخدام الخدمة بعد الفترة الأولى، فإن الخدمة ستخضع لوصف الخدمة في ذلك الوقت المتاح للمرجعة على الموقع [www.dell.com/service-descriptions/global](http://www.dell.com/service-descriptions/global) إلى الحد الذي تتعارض فيه أي شروط خاصة بوصف الخدمة هذا مع أي من بنود الاتفاقية، فإن بنود وصف الخدمة هذا تكون لها السيادة، ولكن فقط إلى حد النزاع المحدد، ولا يتم قراءتها أو اعتبارها بديلاً عن أي شروط أخرى موجودة في الاتفاقية والتي لم يتم التعاقد عليها على وجه الخصوص بواسطة وصف الخدمة هذا.

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر فوق الزر/تحديد خانة "I Agree (أوافق)" أو ما شابه على موقع الويب [www.dell.com](http://www.dell.com) فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج Dell أو واجهة الإنترنت، على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاق "وصف الخدمة" هذا بالنيابة عن شركة أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" يشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يقوموا بعمل نموذج طلب موقع.

**الخصوصية:** سنتعامل Dell مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقاً لبيانات خصوصية شركة Dell للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على <http://www.dell.com/localprivacy> وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.

## مسؤوليات العميل العامة

### صلاحية منح الوصول

يتعهد العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell للوصول إلى واستخدام البرامج والأجهزة والأنظمة والبيانات الموجودة عليها وجميع مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها المملوكة أو المرخصة للعميل، سواء عن بعد أو بشكل شخصي، بغرض توفير هذه الخدمات. إذا لم يكن العميل قد حصل بالفعل على هذا الإذن، فإنه يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقته الخاصة، قبل أن يطلب من شركة Dell أداء هذه الخدمات.

### عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين

لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من شركة Dell، ولمدة عامين من نهاية الفترة المسجلة في نموذج الطلب الخاص بك، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي شركة Dell (أو موظف لدى موفر خدمة تابع لجهة خارجية ينفذ الخدمات نيابة عن شركة Dell) تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء شركة Dell للخدمة، شريطة ألا تمثل الإعلانات العامة وغير ذلك من الأشكال واسعة النطاق المشابهة لدفع الموظفين للعمل في الشركات أي سعي وراء الحصول على خدمات الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر بموجب هذه الوثيقة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقدم باستقالته من شركة Dell قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك.

### تعاون العميل

يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن شركة Dell من تأدية الخدمة، أو إذا تمت تأديتها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل أو الشريك المعين من قبل العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتوفير كل التعاون الضروري اللازم مع شركة Dell لكي تتمكن الشركة من تأدية الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاونًا كافيًا بقدر معقول وفقًا لما سبق، فلن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

### الالتزامات في موقع العمل

أيضا تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيوفر العميل (دون تكلفة على Dell) وصولاً مجانيًا وآمنًا وكافيًا إلى منشأته وبيئته، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة والكهرباء ومعدات السلامة (إن وُجدت) وخط هاتف محلي. يجب أيضًا توفير شاشة عرض أو جهاز عرض، وماوس (أو جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (بدون تكلفة على شركة Dell) إذا لم يكن النظام يشتمل على هذه العناصر بالفعل.

### النسخ الاحتياطي للبيانات

سيُكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. وينبغي أن يقوم العميل بإجراء نسخ احتياطي منظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد نواحي قصور محتملة أو تغييرات أو فقدان في البيانات.

### لن تكون شركة DELL مسؤولة عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛
- و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
- و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
- و/أو فقدان استخدام النظام أو الشبكة؛
- و/أو أي أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال، عن طريق DELL أو أي موفر خدمة تابع لجهة خارجية.

لن تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات.

### ضمانات الجهات الخارجية

قد يتطلب تقديم هذه "الخدمات" من Dell الوصول إلى الأجهزة أو البرامج التي لم يتم تصنيعها بواسطة شركة Dell. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا أجرت شركة Dell أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع تغييرات على الأجهزة أو البرامج. يكون على العميل ضمان عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، يكون على العميل قبول هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.