

ProSupport Plus for Infrastructure

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies¹ تقديم خدمة ProSupport Plus for Infrastructure ("الخدمة (الخدمات)" أو "خدمات الدعم") طبقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء، أو نموذج الفاتورة الأخر المتفق عليه بشكل مشترك أو إقرار طلب الشراء الصادر عن شركة Dell Technologies ("نموذج طلب الشراء") أسماء المنتجات²، 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. للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع.

نطاق هذه الخدمة

تشمل ميزات هذه الخدمة ما يلي:

- الوصول عبر الهاتف على مدار أربع وعشرين (24) ساعة في اليوم، سبعة (7) أيام في الأسبوع (شاملة العطلات الرسمية)³ مع موظفي مركز خبراء شركة Dell Technologies العالمي من كبار مهندسي ProSupport للمساعدة في التساؤلات الخاصة بمشكلات البرامج والأجهزة.
- إمكانية إرسال في ميداني متخصص في Dell Technologies 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 لمعالجة مشكلة بالمنتج.
- إمكانية التواصل مع Service Account Manager (SAM) عن بُعد.
- استبدال الأجزاء، عند الضرورة لحل مشكلة ما أو منعها.
- تشتمل الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة ProSupport على CloudIQ و TechDirect و MyService 360، والتي يتم تمكينها عبر برنامج الاتصال، مثل بوابة الاتصال الآمنة (SCG)، وتوفر فوائد لا تقتصر على ما يلي:
 - الكشف الاستباقي عن المشاكل وإنشاء الحالات التلقائي
 - الكشف الاستباقي عن الأعطال في الأجهزة
 - إنشاء حالة ذاتية الخدمة
 - إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة
 - إرشادات أمان Dell
 - تقييم الأمن السبراني في CloudIQ

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

يسرد الجدول التالي ميزات خدمة ProSupport Plus for Infrastructure المقدمة بموجب شروط الضمان و/أو الصيانة الخاصة بشركة Dell Technologies. تتوفر خدمة ProSupport Plus for Infrastructure 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 خدمة ProSupport Plus for Infrastructure خلال فترة الضمان السارية؛ أو
- مؤهلة للترقية إلى خدمة ProSupport Plus for Infrastructure خلال فترة الضمان السارية؛ أو
- مؤهلة لخدمة ProSupport Plus for Infrastructure خلال فترة صيانة لاحقة.

2. برامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) و/أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك بوصفها مؤهلة لخدمة ProSupport Plus for Infrastructure 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 لكيان 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 "انت" و"العميل" إلى الكيان المذكور اسمه كمشترٍ لهذه الخدمات المحددة في الاتفاقية.

³ يختلف التوفر حسب الدولة. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT PLUS—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. سيتم توجيه جهات الاتصال الهاتفية إلى أحد جهات اتصال الدعم الفني عن بُعد للمساعدة في حل مشكلتهم. يتوفر إنشاء الحالات التلقائي عند إعداد منصة AIOps platform عبر بوابة الاتصال الأمانة (SCG).	مشمولة. • بالنسبة لمشكلات مستوى الخطورة 1، يتلقى العملاء إجراءات إدارة التصعيد والمواقف الحرجة "CritSit" من خلال تغطية مدير الحوادث.
الاستجابة في موقع العمل	تُرسل شركة Dell Technologies موظفين معتمدين إلى موقع التركيب للتعامل مع المشكلة بعد أن تكون الشركة قد عزلت المشكلة وقررت ضرورة الاستجابة في موقع العمل.	مشمولة للأجهزة فقط. يتمثل الهدف الأولي من الاستجابة في موقع العمل في الاستجابة للخدمة خلال أربع ساعات بعد أن تقرر شركة Dell Technologies ضرورة وجود خدمة الاستجابة في الموقع. <u>الاستجابة في الموقع</u> يصل الفني عادةً إلى الموقع خلال 4 ساعات بعد استكمال استكشاف الأخطاء وإصلاحها واستبعاد المشكلة. • 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. لا تسري ميزة الاستجابة في موقع العمل على البرامج ويمكن شراؤها بشكل منفصل. مشمولة للأجهزة فقط.
دعم المهام الحاسمة	بالنسبة لمشكلات مستوى الخطورة 1، تقوم شركة Dell Technologies بتنفيذ التغطية المضمنة حسبما تقرر شركة Dell Technologies ضرورة ذلك.	• إجراءات الحالات الهامة - المشكلات من مستوى الخطورة 1 مؤهلة للإحالة سريعًا إلى مدير التصعيد/حل المشكلات وتغطية أعطال المواقف الحرجة "CritSit". • الإرسال السريع: إرسال كبير المهندسين الميدانيين بالتوازي مع استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف. يتم تحديد المهندس المناسب للمهمة والتوافر من قبل Dell. • التشخيص في موقع العمل عند الطلب من شركة Dell عندما لا يكون فريق العمل الخاص بالعميل متاحًا أو قادرًا بشكل معقول على إجراء استكشاف الأخطاء وإصلاحها في الموقع. فقط للأجهزة المتصلة ببوابة اتصال آمنة. يجب البدء في طلب العميل عبر طلب دعم هاتفي. • أولوية الإنتاج في حالة حدوث وضع حرج بسبب كارثة طبيعية. في العديد من الحالات، يشمل ذلك الإنتاج المعجل لنظام جديد من Dell Technologies.
مكالمة لمدة 6 ساعات لإجراء الإصلاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7): الاستجابة في الموقع خلال 4 ساعات مع خدمة إصلاح الأجهزة في غضون 6 ساعات	يصل الفني في الموقع عادةً في غضون 4 ساعات بعد الإرسال ويقوم عادةً بإصلاح الأجهزة في غضون 6 ساعات من إرساله.	• تتوفر على مدار سبعة (7) أيام في الأسبوع لمدة أربع وعشرين (24) ساعة يوميًا - بما في ذلك أيام العطلات. • بالنسبة للحوادث من مستوى الخطورة 1، ستبدل Dell Technologies جهودًا معقولة تجاريًا لإعادة الأجهزة إلى حالة التشغيل في غضون 6 ساعات بعد الإرسال. • الاستجابة في غضون 4 ساعات والإصلاح في غضون 6 ساعات من الإرسال. ينطبق ذلك على الإصلاحات أو العيوب المتعلقة بالمنتجات المدعومة المشمولة فقط. دعم البرامج ليس في النطاق. • متوفرة للعملاء الذين يقطنون ضمن مسافة 50 ميلاً أو 80 كيلومترًا من مركز الدعم المخصص من Dell Technologies. • يجب أن يكون لدى العميل إصدار نشط ومدعوم تم صيانتته من برنامج بوابة الاتصال الآمنة.
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.	مشمولة. تشتمل الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة ProSupport على CloudIQ و TechDirect و MyService 360، والتي يتم تمكينها جميعًا عبر بوابة الاتصال الأمانة من Dell Technologies، وتوفر فوائد لا تقتصر على ما يلي: • الكشف الاستباقي عن المشاكل وإنشاء الحالات • الكشف الاستباقي عن الأعطال في الأجهزة

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT PLUS—تفاصيل التغطية
		<ul style="list-style-type: none"> إنشاء حالة ذاتية الخدمة إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة إرشادات أمان Dell تقييم الأمان السبيرياني في CloudIQ <p>CloudIQ (CIQ) هو تطبيق عمليات AIOps القائمة على الشبكة السحابية والذي يوفر مراقبة بسيطة واستباقية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للبنية الأساسية في Dell IT. وهي تستفيد من ميزة تعلم الآلة من أجل مراقبة وقياس الصحة العامة للخوادم والتخزين والأجهزة المدمجة والمجمعة بشكل فائق وحماية البيانات وأجهزة الشبكة بشكل استباقي من خلال تحليلات ذكية وشاملة وتنبؤية. يتم تمكين التحليلات التنبؤية لسعة وأداء المكونات، مثل محركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة والذاكرة، عبر استخدام CIQ. يتوفر CloudIQ بدون رسوم إضافية للمنتجات التي لديها عقد ProSupport (أو أعلى) صالح. تتم استضافة CloudIQ على سحابة Dell Technologies Private Cloud، مما يوفر لكل عميل بوابة مستقلة وأمنة، كما يضمن تمكن العملاء من رؤية بينتهم الخاصة فقط.</p> <p>توفر MyService360 تصورات وتحليلات للبيانات بزوايا 360 درجة عبر مركز البيانات الخاص بك، وسجل خدمات شامل لمنتجات Dell Technologies. تتضمن الميزات الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> عرض استباقي للحوادث والمخاطر الخطيرة في الوقت الفعلي توصيات واضحة وتوجيهية لتبسيط الإجراءات والتخطيط الاتجاهات التاريخية وتحليلات البيانات إدارة سلامة الخدمات لحماية البيانات ووحدات التخزين والأنظمة المدمجة <p>يسمح TechDirect للعميل بإرسال قطع الغيار بنفسه.</p> <p>تعد بوابة الاتصال الأمانة (SCG) تقنية مراقبة للمؤسسات يتم تقديمها كجهاز وتطبيق مستقل. فهي تعمل على مراقبة أجهزتك وتكتشف بشكل استباقي مشكلات الأجهزة التي قد تحدث. بناءً على عقد الخدمة الخاص بك، فإنها تقوم أيضًا بأتمتة إنشاء طلب الدعم للمشكلات التي تم اكتشافها على الأجهزة المراقبة.</p> <p>يُرجى الاتصال بمندوب Dell Technologies الذي تتعامل معه لمعرفة المنتجات المشمولة</p> <p>مشمولة. يتمثل هدف تسليم قطع الغيار في الاستجابة للخدمة خلال أربع ساعات (أي، يوم العمل ذاته) للأجزاء بالغة الأهمية بعد أن تقرر شركة Dell Technologies ضرورة تسليم قطع الغيار</p> <p>تقوم المواقع المسؤولة عن توفير الأجزاء اللازمة لميزة الاستجابة خلال أربع ساعات بتخزين المكونات التشغيلية الأساسية، على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies. يمكن شحن الأجزاء غير الأساسية باستخدام خدمة التوصيل في اليوم التالي. 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. قطع الغيار التي قد تكون مهمة: اللوحات الأساسية، ووحدات المعالجة المركزية، ووحدات الذاكرة المحددة ومحرك الأقراص الثابتة الذي قد يؤثر على الصفيح وبيئة الإنتاج.</p> <p>قد تؤثر أوقات توقف خدمة الشحن المحلية داخل البلد على تسليم الأجزاء البديلة التي تعتبر غير بالغة الأهمية في نفس اليوم/يوم العمل المحلي التالي.</p> <p>تقوم Dell حاليًا بتخزين الأجزاء في أماكن مختلفة في جميع أنحاء 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 اليوم التالي أو بطريقة تجارية وعملية. تخزن المواقع مكونات النظام التي تستغرق أربع (4) ساعات، وفقًا لما هو محدد بواسطة شركة Dell. لتلقي قطع الغيار التي يستغرق تسليمها أربع (4) ساعات، يجب أن يكون العميل موجودًا في منطقة التغطية التي تحددها Dell. لمزيد من التفاصيل حول القيود الجغرافية، راجع الشروط والأحكام الإضافية الواردة أدناه. تنطبق أوقات الاستجابة لتسليم قطع الغيار المشار إليها أعلاه فقط على تخزين القطع وفقًا للتكوينات القياسية. قد يتطلب تخزين أجزاء الخدمة للمنتجات الجديدة أو التكوينات غير القياسية مهلة أطول مدتها ثلاثون (30) يومًا.</p> <p>تتولى شركة Dell Technologies تركيب جميع الأجزاء البديلة كجزء من ميزة الاستجابة في موقع العمل، ولكن يمتلك العميل خيار تركيب الوحدات القابلة للاستبدال الخاصة بالعميل (CRUs). راجع جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies للحصول على قائمة بالأجزاء المحددة بمثابة وحدات قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRUs) في أجهزة معينة أو اتصل بشركة Dell Technologies للحصول على المزيد من التفاصيل.</p>
قطع الاستبدال	توفر شركة Dell Technologies الأجزاء البديلة عندما ترى الشركة ضرورة لذلك.	

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT PLUS—تفاصيل التغطية
		<p>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 احتاج العميل إلى مساعدة في استبدال وحدة CRU، فقد تقوم شركة Dell Technologies بالمساعدة عن بعد و/أو مع وجود فني في الموقع للمساعدة في عملية الاستبدال.</p> <p>إذا قرر فني شركة Dell، خلال عملية التشخيص، أنه يمكن إجراء إصلاح باستخدام قطعة غيار محددة من خلال وحدة المعالجة المركزية أو إذا اختار العميل إرسال قطع غيار محددة من خلال الوحدة بنفسه، فستقوم شركة Dell بشحن الجزء المخصص من قبل وحدة المعالجة المركزية مباشرة إلى العميل.</p>
الاستبدال الاستباقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة	في حالة وصول محرك أقراص مزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة قبل الوصول إلى مستوى التحمل، إلى حد مستوى التحمل (على النحو الذي تحدده شركة Dell) أو ما يتجاوزه، يكون العميل مؤهلاً للحصول على محرك أقراص مزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة بديل. يعني "مستوى التحمل" متوسط العمر الافتراضي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) المؤهل. "حد مستوى التحمل" هو النقطة الموجودة في العمر الافتراضي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) (على النحو الذي تحدده شركة Dell) حيث يصبح محرك الأقراص مؤهلاً للاستبدال-- على سبيل المثال، عند الوصول إلى نسبة 95% من مستوى التحمل. ستختلف حدود مستوى التحمل.	<p>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 للوصول بديل الوحدة الكاملة في موقعك، بناءً على المكان الذي توجد فيه ونوع المنتج قيد الاستبدال. مشمولة لمنتجات التخزين والبنية الأساسية المجمع/عالية التجميع.</p> <p>يعتمد هدف الاستجابة على ميزات الخدمة "تسليم الأجزاء البديلة" و"الاستجابة في موقع العمل" السارية والموضحة بالتفصيل أعلاه. يجب على العميل تنشيط وصيانة الإصدار (الإصدارات) المدعوم حالياً من برامج دعم ومراقبة تكنولوجيا المعلومات عن بعد (التي يتم تنفيذها كبوابة اتصال آمنة)، خلال فترة الدعم السارية. يُعد تمكين برامج الاتصال، حسب الاقتضاء، مطلباً أساسياً للاستفادة من ميزات خدمة التجديد الإضافية هذه.</p> <p>محركات الأقراص التي تم تصورها مسبقاً ليست مؤهلة للاستبدال الاستباقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة بواسطة Dell Technologies.</p>
حقوق الإصدارات الجديدة من البرامج	توفر شركة Dell Technologies حقوق إصدارات البرامج الجديدة حسب الإصدارات التي تنتجها الشركة بشكل عام.	<p>مشمولة.</p>
تثبيت إصدارات البرامج الجديدة	تتولى Dell Technologies إجراء التثبيت عن بُعد لإصدارات البرامج الجديدة.	<p>برامج بيئة تشغيل الأجهزة (OE)</p> <p>لا يتم تضمينها سوى على أجهزة التخزين عندما تكون برامج بيئة التشغيل المضمنة المرتبطة مشمولة بضمان Dell أو عقد صيانة Dell الحالي. تُعرف برامج بيئة تشغيل الأجهزة على أنها برمجية برامج واجهة المستخدم و/أو الكود المصغر اللازم لتمكين إدارة الوظائف الأساسية بالأجهزة والتحكم بها وتأييدها، والتي بدونها لا يمكن تشغيل الأجهزة.</p> <p>يحق للعميل إجراء تثبيت عن بُعد لتحديثات برامج بيئة تشغيل الأجهزة (OE) مع نسخة مدعومة منشطة ومحفوظة من برامج بوابة الاتصال الآمنة.</p> <p>يُرجى الرجوع إلى جدول صيانة ضمان المنتج للمنتجات المؤهلة.</p>
المراقبة والإصلاح عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24x7)	ستقوم منتجات معينة بالاتصال بشركة Dell Technologies تلقائياً وبشكل مستقل لتقديم معلومات لمساعدة شركة Dell Technologies في تحديد المشكلة.	<p>البرامج الأخرى (بخلاف OE)</p> <p>يقوم العميل بتثبيت إصدارات البرامج الجديدة ما لم توجد ضرورة لأمر آخر من قبل شركة Dell Technologies.</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>هذه الميزة مشمولة للمنتجات التي تحتوي على SCG أو أدوات اتصال أخرى ممكنة من Dell، لأدوات وتقنيات المراقبة عن بُعد المتاحة من Dell Technologies.</p> <p>راجع التفاصيل حول أداة SCG أعلاه في قسم منصة AIOps platform.</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 سابقاً.</p>

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT PLUS—تفاصيل التغطية
SERVICE ACCOUNT MANAGER ("SAM")	يعتبر SAM المعين للخدمة ProSupport Plus for Infrastructure مورد عن بُعد يوفر نطاقاً واسعاً من ميزات إدارة النظام والبيئة والحسابات والإمكانات المصممة لتقليل التوقف عن العمل وتحسين تجربة الدعم الكلية المقدمة من Dell Technologies.	
	الميزات المشمولة مع الخدمة: <u>المساعدة في الإعداد:</u>	
	➤ التأكد من دقة معلومات دعم العميل ذات الصلة مثل اسم الحساب، والعنوان، إلى غير ذلك.	
	➤ توفير عمليات نقل المعرفة مثل كيفية الاتصال بشركة Dell Technologies لفتح طلبات الخدمة واستخدام أدوات وتقنيات الدعم المقدمة من شركة Dell Technologies	
	➤ تحديد جدول زمني للعناصر التي سيتم تسلمها من SAM مثل التقارير وتقييمات الخدمة	
	إعداد التقارير الشهرية: إعداد تقارير وتوصيات حول الأنظمة المؤهلة للخدمة بما في ذلك:	شمولة في المنتجات التي تتمتع بتغطية خدمة ProSupport Plus for Infrastructure 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.
	➤ ملخص بطلبات الخدمة المفتوحة والمعلقة شهرياً؛	
	➤ والتحقق من صحة إصدارات برامج الأنظمة المثبتة حالياً مقارنة بتوصيات التعليمات البرمجية المستهدفة؛	
	➤ وحالة العقد، بما في ذلك تواريخ البدء/الانتهاء وتفاصيل العقد الأساسية الأخرى.	شركة Dell Technologies مسؤولة فقط عن أداء الأنشطة والمهام المنوطة بأداء SAM والمحددة بشكل صريح في هذا المستند. جميع المهام، والأنشطة، والخدمات الأخرى تقع خارج النطاق.
	من أجل تمكين ميزة إعداد التقارير الشهرية بشكل كامل، يلزم تثبيت تقنيات إمكانية الاتصال المقدمة من شركة Dell Technologies مثل بوابة الاتصال الآمنة مع تمكين خيارات تجميع السجلات المناسبة.	
	مراجعة الخدمة: يقدم SAM مراجعة خدمة للتفاصيل الواردة في تقرير الخدمة. يتم تحديد الجدول، والإطار الزمني، والموضوعات الأخرى التي سيتم مراجعتها بالتنسيق بين SAM والعميل أثناء عملية التأهيل.	
	صيانة الأنظمة: بالنسبة للأصول المؤهلة، سيساعد SAM العميل في تنسيق تسليم أحداث صيانة الأنظمة خلال فترة الصيانة المحددة من جانب العميل. راجع أدناه للحصول على معلومات إضافية.	
	دعم تصعيد المشكلات من Dell Technologies: العمل بمثابة همزة الوصل بين الخدمات لتنسيق موارد Dell اللازمة للتعامل مع المشكلات الفردية من مستوى الخطورة 1 أو المشكلات الأكثر شمولاً.	

تعريفات مستويات الخطورة

مستوى الخطورة 1 هامة - 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

معلومات إضافية حول دعم المهام الحاسمة

تحتفظ شركة Dell Technologies بالحقوق في رفض الخدمة إذا رأت شركة Dell Technologies بصورة معقولة أن العميل يسيء استخدام، أو يفرط في استخدام، خدمة التشخيص في موقع العمل (Onsite Diagnosis) عند الطلب للمشكلات الحرجة (كما هو الحال عندما يكون لدى العميل بالفعل موظفون متاحون لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها في موقع العمل أو عندما تتجاوز طلبات العميل لزيارات خدمة التشخيص في موقع العمل معدلات الفشل القياسية بسبب الأمثلة أدناه، للمكونات والأنظمة ذات الصلة). وإذا قررت شركة Dell Technologies (وفقاً لتقدير شركة Dell Technologies وحدها) أن العميل يسيء استخدام الخدمة، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحقوق في إلغاء الخدمة.

الاستثناءات

الأنشطة التالية غير مضمنة في نطاق وصف الخدمة هذا:

- إزالة تثبيت أو إعادة التثبيت أو تكوين المنتج (المنتجات) أو البرامج أو التطبيق (التطبيقات)
- إزالة المنتج الذي تم إلغاء تثبيته من مقر العمل
- برامج الخوادم/وحدات التخزين/الشبكات غير مصنفة على أنها أجهزة
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لبرامج بيئة التشغيل بما يتجاوز إعادة المنتج إلى حالة العمل (على سبيل المثال، يتم استثناء الاستشارات أو ضبط الأداء أو التكوين أو البرمجة النصية أو قياس الأداء)
- الخدمات المطلوبة بسبب عدم دمج أي إصلاح أو ترميم أو تصحيح أو تعديل تقدمه Dell Technologies بشأن النظام أو بسبب عدم قيام العميل باتخاذ الإجراء الوقائي الذي نصحت به شركة Dell Technologies مسبقاً، مثل إرشادات أمنية تم إرسالها أو تحديث إصلاح حيوي لم ينفذه العميل
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب معاملة المنتجات أو الأجهزة أو استخدامها بطريقة غير صحيحة
- تخصيص خادم العميل أو جهاز التخزين باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في وصف الخدمة هذا
- أي استرداد أو نقل للبيانات أو التطبيقات
- خدمة الضمان أو الدعم للأنظمة أو البرامج أو المكونات الإضافية غير التابعة لشركة Dell Technologies
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب محاولات غير مصرح بها من قبل موظفي الجهات الخارجية لتثبيت الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج أو إصلاحها أو صيانتها أو تعديلها
- تثبيت طابعة الشبكة أو تعيين مشاركة ملفات الشبكة
- تكوين الخادم أو وحدة التخزين أو الشبكة أو الموجه من أي نوع
- خدمات الشبكات، بما في ذلك توصيل الأنظمة بالشبكات (بخلاف شبكة LAN إيثرنت)
- أي نشاط غير منصوص عليه بشكل محدد في وصف الخدمة هذا.

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

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 البيئية، 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 Plus for Infrastructure.
- التأكد من توصيل المنتج ببوابة اتصال آمنة مع تمكين خيارات تجميع السجلات المناسبة.

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 تقدير الشركة.
- سيتم تعيين موقع SAM من خلال اتفاق متبادل أثناء عملية الإعداد بناءً على منطقة الخدمة المفضلة للعميل وتوفر موظفي Dell.

صيانة الأنظمة الاستباقية المشمولة بخدمة ProSupport Plus for Infrastructure

توفر ميزة صيانة الأنظمة المشمولة بخدمة ProSupport Plus لعلماء شركة Dell Technologies عمليات صيانة عن بُعد استباقية مخطط لها تحدث خلال مدة عقد الخدمة بالأجهزة المشمولة بخدمة ProSupport Plus for Infrastructure والتي تتم مراقبتها بموجب تكنولوجيا إمكانية الاتصال السارية من Dell Technologies، مثل بوابة الاتصال الآمنة، على النحو الساري. تساعد عمليات الصيانة هذه في الحفاظ على الأداء وقد تقلل من احتمالات حدوث مشكلات في المستقبل بسبب عدم توافق إصدارات الأجهزة، والبرامج، ونظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS)، والبرامج الثابتة. يتم تنسيق عمليات صيانة الأنظمة الاستباقية المخطط لها بين العملاء، وSAM، وموظفي الدعم بشركة Dell Technologies. تتوفر هذه العمليات في العادة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع والسنة، لكنها قد تخضع لتوفر كل من العميل ومورد Dell Technologies. توصي شركة Dell Technologies بإجراء عمليات صيانة الأنظمة الاستباقية المخطط لها مرتين سنويًا. قد تكون هناك قيود على عدد المرات التي يتم فيها إجراء صيانة الأنظمة الاستباقية المخطط لها سنويًا بالنسبة لبعض المنتجات. تُرجى استشارة ممثل المبيعات الخاص بك أو SAM المخصص لك للحصول على قائمة بالمنتجات المدعومة وأي قيود سارية.

الميزات غير المضمنة في صيانة الأنظمة المشمولة بخدمة ProSupport Plus for Infrastructure

- التحديثات الخاصة بالأجهزة المتصلة بشكل مشترك غير المشمولة بعقد دعم ساري لخدمة ProSupport Plus for Infrastructure.
- التحديثات الخاصة بأي برامج دون حق مقابل في الحصول على تلك التحديثات بموجب عقد دعم برامج مناسب من جانب شركة Dell Technologies أو جهة خارجية لمنتجات جهات خارجية محددة.
- إنشاء ترفيقات لنظام التشغيل وتصحيحات hypervisor أو أي شكل آخر من أشكال الدعم الهندسي أو دعم تطوير البرامج ذي الصلة.
- إنشاء تصحيحات للتطبيقات.
- تقديم الصيانة في موقع العمل.
- إلغاء تثبيت أجهزة إضافية أو مهام تكوين أو تثبيتها.
- تثبيت أو تكوين برامج غير مدرجة على وجه الخصوص في وصف الخدمة هذا.
- تصحيح أداء التطبيق.
- التعرف على الفيروسات، أو برامج الحماية ضد التجسس، أو البرامج الضارة أو إزالتها.
- أي تحديثات أخرى أو أنشطة أخرى غير موثقة على وجه الخصوص في وصف الخدمة هذا.

معلومات مهمة إضافية حول صيانة الأنظمة المشمولة بخدمة ProSupport Plus for Infrastructure

- أثناء عملية الصيانة، قد تتسبب الترفيقات في فقدان إمكانية الاتصال بالأجهزة المتصلة الأخرى بصورة مؤقتة.
- بعد اكتمال الترفيقات، قد يلزم إعادة تشغيل الأجهزة المتصلة والتحقق من الاتصال.
- يجب توفير الأنظمة المطلوب ترفيقتها لشركة Dell Technologies أو وكلائها المعتمدين أثناء فترة الصيانة المتفق عليها.
- بحسب الأنظمة المطلوب ترفيقتها، قد يلزم توفير نظام أو مورد إضافي لإدارة الأنظمة.
- حسب الأنظمة المطلوب ترفيقتها، قد يلزم توفير الحقوق الإدارية المناسبة الخاصة بالجهاز لشركة Dell Technologies أو وكلائها المعتمدين.
- يتحمل العميل مسؤولية استيفاء جميع متطلبات التراخيص المتعلقة بتحديثات الأجهزة والبرامج والالتزام بها.
- إذا كان هناك احتمال أن يتسبب تحديث البرامج على المنتج المؤهل في حدوث تدهور في الأداء أو التأثير السلبي على الأداء بمنتج غير مؤهل آخر، قد تختار شركة Dell Technologies بالتشاور مع العميل عدم متابعة نشاط صيانة الأنظمة حتى يتم حل هذه المشكلة.
- من أجل تمكين ميزة صيانة الأنظمة المشمولة بخدمة ProSupport Plus for Infrastructure بشكل كامل، يجب تثبيت تكنولوجيا إمكانية الاتصال السارية مثل بوابة الاتصال الآمنة مع تمكين خيارات تجميع السجلات.
- قد يتطلب تثبيت إصدارات البرامج الجديدة لأنظمة وحدات التخزين عالية الجودة وأنظمة البنية الأساسية المدمجة والبنية الأساسية المدمجة لشركة Dell Technologies، كما هو محدد خلال صيانة الأنظمة، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر إصدارات البرامج المنشورة على مصفوفات تكوين إمكانية التشغيل التبادلي السارية (مصفوفة الدعم البسيط أو مصفوفة مصادقة الإصدار من Dell Technologies)، شراء اتفاقية خدمات منفصلة من شركة Dell Technologies. اتصل بشركة Dell Technologies للحصول على المزيد من المعلومات.

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 سارٍ من شركة Dell Technologies، فسوف تسعى شركة Dell Technologies لتقديم المساعدة التعاونية التي سنقوم بموجبها 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 نشطة 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.

دعم برامج أنظمة DELL TECHNOLOGIES

سيقدم دعم برامج Dell Technologies المضمن في خدمة ProSupport Plus for Infrastructure خدمات الدعم لمنتجات جهات خارجية محددة، بما في ذلك مجموعة محددة من تطبيقات المستخدمين النهائيين، وأنظمة التشغيل، وبرامج مراقبة الأجهزة الافتراضية، والبرامج الثابتة إذا كانت منتجات الجهات الخارجية هذه تلي الشروط التالية (1) تُستخدم بصحة المنتجات ومثبتة وتعمل عليها حالياً في وقت طلب خدمات الدعم هذه، (2) مشمولة بمدة خدمة دعم وصيانة حالية بموجب خدمة ProSupport Plus for Infrastructure (3) لديها اتفاقيات واستحقاقات الدعم النشط المناسبة مباشرة مع ناشر منتجات الجهات الخارجية المعني. يتم تقديم هذا المستوى من الدعم على الأجهزة المؤهلة لخدمة ProSupport Plus for Infrastructure بغض النظر عن كيفية شراء البرامج المؤهلة وترخيصها، ولكن يتحمل العميل مسؤولية التأكد من شراء هذه البرامج المؤهلة وترخيصها بصورة سليمة وفقاً للناشر. 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 العثور 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 تتسبب في طلب العميل للخدمة قد لا تكون متاحة من ناشر مُسمى البرنامج ذي الصلة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحالات التي يتوقف فيها الناشر عن تقديم الدعم أو الصيانة لمُسمى البرنامج ذي الصلة لأي سبب من الأسباب) أو قد تتطلب دعماً إضافياً من الناشر، بما في ذلك تثبيت برامج إضافية أو إجراء تغييرات أخرى على المنتجات. ويقبل العميل أنه في مثل هذه المواقف التي لا يُتاح فيها أي حل لدى ناشر مُسمى البرنامج ذي الصلة، سوف تفي شركة Dell Technologies أيضاً بالتزامها بتوفير الدعم الكامل للعميل.

البنود والشروط الإضافية السارية على المستخدمين النهائيين الذين يقومون بشراء المنتجات من جهات تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)

"جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)" هي عبارة عن موزع يقوم ببيع المنتجات المدعومة باعتباره جهة تصنيع أجهزة أصلية تقوم بشراء منتجات شركة Dell Technologies وخدماتها من مجموعة شركات حلول جهات تصنيع الأجهزة الأصلية (أو خلفاتها) لصالح مشروع خاص بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية. تقوم جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) في العادة بتضمين 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") وتقوم بإعادة بيع حل OEM هذا تحت اسم العلامة التجارية لجهة تصنيع الأجهزة الأصلية. فيما يتعلق بجهات تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)، يشمل 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 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. تتحمل جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) هذه مسؤولية توفير خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها الأولية حتى في حالة إشراك المستخدم النهائي لديها لشركة Dell Technologies لطلب الخدمة، وإذا تواصل المستخدم النهائي مع شركة Dell Technologies لطلب الخدمة دون الاتصال بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية الخاصة به، فستقوم شركة Dell Technologies بمطالبة المستخدم النهائي بالاتصال بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية الخاصة به لاستلام المستوى الأول من خدمة استكشاف المشكلات وحلها قبل التواصل مع شركة Dell Technologies.

خدمة ProSupport Plus for Infrastructure من Dell Technologies للأجزاء غير القياسية بمنتجات الخوادم 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 ب"المكونات غير القياسية"، ويجب على العميل استخدام الأدوات المساعدة المقدمة من الشركة المُصنعة لمراقبة و/أو تحديث المكون. سيعمل العميل أيضاً مع الجهة المصنعة مباشرة 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 تنبأ بدقة باحتياجاته من المخزون، ستقوم شركة Dell Technologies باستبدال الجزء الذي يظهر به العيب وفقاً لوقت الاستجابة الساري للعميل بالنسبة لعمليات الإصلاح المشمولة بالضمان وتركيب الجزء البديل في المنتج الخاص بالعميل، لكن يقر العميل ووافق على أن شركة Dell Technologies لا تتحمل مسؤولية تجاه العميل لضمان توفر الجزء. قد لا تتوفر خدمة الأجزاء والاستجابة الميدانية في اليوم ذاته (على سبيل المثال خلال 4 ساعات) لاستبدال المكونات "غير القياسية"، وسوف تقوم شركة Dell Technologies افتراضياً بالخدمة في يوم العمل التالي في هذه الحالات (على سبيل المثال، بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عبر الهاتف، يمكن إرسال القطعة البديلة أو فني عادةً في يوم العمل التالي). قد تكون الأجزاء البديلة جديدة أو مُجددة وفقاً 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 مُصنعة/شركة ناشرة خارجية، ووافق العميل على تقديم المساعدة لشركة Dell Technologies وتوفير أي مواد تطلبها أي شركة مُصنعة أو أي شركة ناشرة خارجية لتسهيل استخدام الضمان الخارجي و/أو خدمات الصيانة الخارجية ذات الصلة.

يُعد اختبار Dell Technologies الهندسي للتكوين الناتج وفقاً لبيان الأعمال المنفصل (SOW)، على سبيل المثال، الاختبار الذي يتم بعد تثبيت الأجزاء البديلة غير القياسية أو الفريدة للتكوينات التي تستخدم البرامج التي يطلبها العميل، نشاطاً محدداً في نقطة زمنية يتم إجراؤه مرة واحدة وليس على أساس مستمر، 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 جهوداً 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 نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS)، وحل IDRAC، وبرامج الاتصال) لن يكون مدعوماً. 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 منفصلاً جديداً وسداد الرسوم الهندسية ذات الصلة لمرة واحدة، ويشمل ذلك أي اختبارات هندسية مطلوبة فيما يتعلق بإصلاح أو استبدال أي مكون من مكونات التكوين أثناء فترة الضمان الخاص بجهاز العميل.

مسؤوليات العميل العامة

صلاحية منح الوصول. يتعهد العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell Technologies للوصول إلى واستخدام البرامج والأجهزة والأنظمة والبيانات الموجودة عليها وجميع مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها المملوكة أو المرخصة للعميل، سواء عن بُعد أو بشكل شخصي، بغرض توفير هذه الخدمات. وإذا لم يكن العميل قد حصل على هذا الإذن بالفعل، فإن العميل سيتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقة العميل، قبل أن يطلب العميل من شركة Dell Technologies أداء هذه الخدمات.

عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين. حيثما يسمح القانون بذلك، لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من Dell Technologies، ولمدة عامين من التاريخ المسجل في نموذج الطلب الخاص بك، وسواء بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي Dell Technologies تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء Dell Technologies 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 المادة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقدم باستقالته من Dell Technologies قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك.

تعاون العميل. يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن Dell Technologies من تنفيذ الخدمة، أو إذا تم تنفيذها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتقديم كل التعاون الضروري إلى Dell Technologies لكي تتمكن Dell Technologies من تقديم الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاوناً كافياً بقدر معقول وفقاً لما سبق، فلن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيوفر العميل (دون تكلفة على Dell Technologies) وصولاً مجانياً وأمناً وكافياً إلى منشأته وبيئته، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة ومصدر للكهرباء ومعدات السلامة (حسب الاقتضاء) 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.

النسخ الاحتياطي للبيانات. سيكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. لا تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. ما لم تحظر القوانين المحلية السارية ذلك، لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن فقدان البيانات فيما يتعلق بما يلي:

1. أي معلومات سرية أو ملكية أو شخصية؛
2. و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
3. و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
4. و/أو فقدان استخدام النظام أو الشبكة؛
5. و/أو أي أفعال أو أوجه قصور بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة Dell Technologies أو أي مزود خدمات تابع لجهة خارجية.

ضمانات الجهات الخارجية. قد تتطلب هذه الخدمات وصول Dell Technologies إلى أجهزة أو برمجيات لم تصنعها أو تبيعها Dell Technologies. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell Technologies أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرمجيات. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء Dell Technologies للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell Technologies مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (بشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وشركة Dell Technologies. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاقية العميل المبرمة مع شركة Dell Technologies وتخضع لها.

تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع تابع لشركة Dell Technologies للاتفاقية المبرمة بين المشتري والموزع فقط. وقد تنص تلك الاتفاقية على شروط مماثلة للشروط الواردة في هذا المستند أو في الشروط الواردة أدناه عبر الإنترنت. يحق للموزع إجراء ترتيبات مع شركة Dell Technologies لكي تقدم الشركة خدمات الصيانة و/أو الضمان للمشتري بالنسبة 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.

في غياب اتفاقية تخول هذه الخدمة صراحة، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو اتفاقية الموزع المشار إليها في الجدول أدناه. 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 السارية على شركائك للخدمات		- موقع العميل
- شراء العملاء للخدمات بشكل مباشر	- شراء العملاء للخدمات من خلال موزع معتمد	
- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS	- الولايات المتحدة
- Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	- Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	- كندا
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies في ما يتعلق بالخدمة الموضحة 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 Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions *	- دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies في ما يتعلق بالخدمة الموضحة 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 Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions *	- آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies في ما يتعلق بالخدمة الموضحة 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 Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions * بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: Dell.de/AGB - المملكة المتحدة: Dell.co.uk/terms	- أوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي Dell.com عن طريق الوصول بسهولة إلى موقع Dell.com من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على الموقع الإلكتروني "Choose a Region/Country" (اختر منطقة/بلداً) من Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&en=en&s=gen.

يوافق العميل أيضاً على أنه بمقتضى تجديد الخدمة، أو تعديلها، أو مدها، أو مواصلة استخدامها بعد المدة الأولية، فإن الخدمة ستخضع لوصف الخدمة الساري آنذاك والمتاح للمرجعة عبر Dell.com/servicedescriptions.

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر/باختيار زر أو خانة "Agree | (وافق)" أو ما شابهه على موقع الويب Dell.com أو DellEMC.com في ما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج شركة Dell Technologies Services 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" سيشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يقوموا بعمل نموذج طلب موقع.

الأحكام والشروط الإضافية

1. **مدة الخدمة.** يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج طلب الشراء ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج طلب الشراء. على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأجهزة، والترخيص، وعمليات التنصيب، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والتمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في نموذج طلب الشراء الخاص بالعميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell Technologies والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.
2. **معلومات إضافية مهمة**
 - (a) **إعادة الجدولة.** بمجرد تحديد موعد لهذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الموعد ينبغي أن تتم قبل الموعد المقرر بثمانية أيام تقويمية على الأقل. إذا قام العميل بتغيير الموعد المقرر لهذه الخدمة خلال 7 أيام أو أقل قبل الموعد المقرر، فستكون هناك رسوم لتغيير الموعد لا تزيد عن 25% من سعر الخدمات. يجب أن يؤكد العميل أي تغيير في موعد الخدمة قبل ثمانية أيام على الأقل من بدء الخدمة.
 - (b) **الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات.** ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابةً، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتراة مع هذه الأجهزة.
 - (c) **حدود نطاق الخدمة.** يجوز أن ترفض شركة Dell تقديم الخدمة إذا رأت أن 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 للالتزامات بموجب "وصف الخدمة" هذا.
 - (d) **تغييرات نطاق الخدمة.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق الخدمات بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير لمدة ستين (60) يومًا إلى العميل. وبخلاف التغييرات الناتجة عن الناشرين والمُصنِّعين لمنتجات الجهات الخارجية، سيتم إخطار العميل بأي تغيير في نطاق خدمات الدعم بالطريقة المنصوص عليها في الاتفاقية الحالية بين Dell Technologies والعميل.
 - (e) **الخصوصية.** ستتعالَم Dell Technologies مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقًا لبيانات خصوصية شركة Dell Technologies للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على <http://www.dell.com/localprivacy> وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.
 - (f) **الخدمات الاختيارية.** قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشرائها من شركة Dell Technologies وستختلف وفقًا لموقع العميل. وقد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell Technologies. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.
 - (g) **التكليف والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell Technologies التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو التنازل عنها إلى جهات خارجية مؤهلة لتوفير الخدمة وتقوم بأداء الخدمة بالنيابة عن شركة Dell Technologies.
 - (h) **الإلغاء.** ويجوز لشركة Dell Technologies إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:
 - a. عدم قدرة العميل على دفع السعر الجزئي أو الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة؛
 - b. أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع؛
 - c. أو عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في "وصف الخدمة" هذا؛
 - d. يطلب العميل استبدال المكونات التي تتجاوز بشكل ملموس معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام المعني، والتي تتم مراقبة معدلات الفشل فيها باستمرار. يرجى الرجوع إلى قسم الاستثناء أعلاه.

في حالة إلغاء شركة Dell Technologies لهذه الخدمة بموجب هذه الفقرة، فإنها سترسل إشعارًا كتابيًا بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. وسيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell Technologies لإشعار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell Technologies بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell Technologies أو مستحقة لها.

(i) القيود الجغرافية وتغيير المواقع.

1. قد لا تتمكن Dell Technologies من تقديم خدمات الدعم في الموقع وقطع الغيار لمدة 4 ساعات فيما يتعلق بالأجهزة الموجودة خارج منطقة خدمة Dell Technologies Service. تعني "منطقة خدمة Dell Technologies Service" الموقع الموجود في نطاق (1) منة (100) ميل أو منة 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). يُرجى التواصل مع ممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا بناءً على مواقع خدمة Dell Technologies قبل الشراء.

2. 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 أولاً 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، والفحص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها وفقاً لأسعار الاستشارات الزمنية واستشارات المواد السارية حينئذٍ من شركة Dell Technologies. ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك بين شركة Dell Technologies والعمل، في الحالات التي يتم فيها شحن أجزاء الخدمة مباشرة إلى العميل، يجب أن يكون بإمكان العميل قبول الشحنة في موقع المنتجات التي ستم 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.

(j) ترتيب الأسبقية. مالم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بشكل كتابي من الطرفين في الاتفاقية، في حالة وجود تعارض بين شروط أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن أولوية الوثائق تكون بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية. وتفسر الشروط السائدة بأقصى قدر من المحدودية لحل النزاع مع الحفاظ على أكبر قدر ممكن من عدم التعارض بين الشروط، بما في ذلك الحفاظ على عدم تعارض الأحكام في نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

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.