

Basic Hardware Support for Infrastructure ("Basic Support")

הקדמה

Dell Technologies¹ שמחה לספק את Basic Support (להלן "שירות" או "שירותי תמיכה") בהתאם לתיאור השירות (להלן "תיאור השירות"). הצעת המחיר, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים מ-Dell Technologies (להלן "טופס ההזמנה"), יכללו את שמות המוצרים², שירותים רלוונטיים ואפשרויות קשורות, אם הם קיימים. כדי לקבל סיוע נוסף או לבקש עותק של הסכם הניהול שרלוונטי לשירותים (להלן "הסכם"), פנה לנציג המכירות של Dell Technologies ללקוחות שרוכשים מ-Dell במסגרת הסכם נפרד שמאשר את מכירת השירותים, תוסף התנאים וההתניות של Dell Services³ חל גם על אותם שירותים. כדי לקבל עותק של ההסכם שלך עם המשווק הרלוונטי של Dell Technologies, צור קשר עם אותו משווק.

היקף השירות

התכונות של השירות כוללות:

- גש לארגון שירות הלקוחות והתמיכה של Dell Technologies לקבלת סיוע בפתרון בעיות של מוצרים, כפי שמוגדר בטבלה שלפניך.
 - שליחת טכנאי לאתר ו/או משלוח חלקי חילוף לאתר ההתקנה, או למיקום עסקי אחר של הלקוח שאושר על-ידי Dell Technologies בהתאם למפורט בהסכם (לפי הצורך, ובהתאם לאפשרות התמיכה שנרכשה), כדי לטפל בבעיה במוצר.
- עין בטבלה שלפניך לקבלת פרטים נוספים.

דרכים ליצירת קשר עם Dell Technologies לקבלת שירות

תמיכה באינטרנט, בצ'אט ובדוא"ל: התמיכה של Dell Technologies באתר, בצ'אט ובדוא"ל זמינה לחלק מהמוצרים בכתובת www.dell.com/contactus

בקשות לתמיכה טלפונית: זמינות במהלך שעות הפעילות המקומיות. ייתכן שהזמינות מחוץ לארה"ב שונה ומוגבלת למאמצים סבירים מבחינה מסחרית, אלא אם צוין אחרת במסמך. היכנס לאתר www.dell.com/contactus כדי לקבל רשימה של מספרי טלפון רלוונטיים למיקומך.

הטבלה שלפניך מפרטת את רשימת התכונות של שירות Basic Support שמסופקות במסגרת תנאי התחזוקה ו/או האחריות הרגילה של Dell Technologies⁴. שירות Basic Support זמין לצורך תמיכה ותחזוקה בשביל:

1. ציוד של Dell Technologies שמזוהה **בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies** ו/או **בטופס ההזמנה** בתור

- כולל את שירות Basic Support בתקופת האחריות הרלוונטית; או
- זכאי לשירות Basic Support בתקופת התחזוקה הבאה

תוכנת Dell Technologies שמזוהה **בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies**, ו/או **בטופס ההזמנה** כזכאית לשירות Basic Support במהלך תקופת אחריות.

¹ משמעות המונח Dell Technologies כפי שנעשה בו שימוש במסמך, היא ישות המכירות הרלוונטית של Dell ("Dell") שמצוינת בטופס ההזמנה מ-Dell וישות המכירות הרלוונטית של EMC ("EMC") שמצוינת בטופס ההזמנה מ-EMC. השימוש במונח "Dell Technologies" במסמך אינו מצביע על שינוי בשמן החוקי של ישויות Dell או EMC שעבדת איתן.

² במסגרת המסמך, המשמעות של 'מוצרי Dell Technologies', 'מוצרים', 'ציוד' ו'תוכנה' היא הציוד והתוכנה של Dell Technologies שמפורטים **בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies** או בטופס ההזמנה, והמשמעות של 'מוצרי צד שלישי' מוגדרת בהסכם, או אם לא קיימת הגדרה כזו בהסכם, **בתנאי המכירה המסחריים של Dell Technologies**, או בתנאי המכירה של Dell Technologies במיקומך, כשזה רלוונטי. המשמעות של 'אתה' ו'לקוח' היא הישות שאזכרה כרוכשת השירותים בהסכם.

³ כדי לעיין בתוסף תנאי המכירה של Dell Services, היכנס לאתר <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, בחר את מדינתך ובחר את כרטיסיית שירותי התמיכה בעמודת הניווט השמאלית בדף המקומי של מדינתך.

⁴ ניתן לעיין בפרטי האחריות המוגבלת על החומרה של Dell כאן: **תנאי האחריות המוגבלת על החומרה**.

תכונת שירות	תיאור	Basic Support – פרטי הכיסוי
תמיכה טכנית גלובלית	הלקוח רשאי לפנות ל-Dell Technologies בטלפון במהלך שעות הפעילות המקומיות, או באמצעות ממשק האינטרנט שפעיל 24x7, כדי לדווח על בעיית ציוד. אנשי הקשר בטלפון ינותבו לאיש קשר של התמיכה הטכנית מרחוק כדי שסייע להם בבעיה.	כלול.
מענה באתר הלקוח	Dell Technologies שולחת צוות מורשה לאתר ההתקנה כדי לטפל בבעיה לאחר ש-Dell Technologies אבחנה את הבעיה, וקבעה שנחוץ מענה באתר הלקוח.	<p>מענה באתר הלקוח ביום העסקים הבא לאחר פתרון בעיות ואבחון באמצעות הטלפון, ניתן בדרך כלל לשלוח טכנאי שיגיע לאתר הלקוח ביום העסקים הבא.</p> <ul style="list-style-type: none"> בשיחות שמתקבלות על-ידי Dell Technologies לאחר הפסקת הפעילות לפי השעון המקומי באתר הלקוח, ייתכן שיידרש לטכנאי השירות יום עסקים נוסף כדי להגיע למיקום של הלקוח.
ProSupport AIOps Platforms	AIOps היא בינה מלאכותית (AI) לפעולות IT. היא מתייחסת לשימוש האסטרטגי בטכנולוגיות בינה מלאכותית (AI, למידת מכונה (ML) והסקת מכונה (MR) שמפשטות ומשפרות תהליכים, ומייעלות את השימוש במשאבי ה-IT של הלקוח.	<p>כלול.</p> <p>שירות ProSupport AIOps Platforms כולל את TechDirect ו-MyService 360, שמופעלים כולם באמצעות תוכנת קישוריות כמו Secure Connect Gateway, ומספקים הטבות, כולל, בין השאר:</p> <ul style="list-style-type: none"> זיהוי פרואקטיבי של בעיות חומרה ויצירת קריאות* יצירת קריאות בשירות עצמי משלוח חלפים בשירות עצמי <p>התרעות בנושא אבטחה של Dell.</p> <p>* כל פעולה נוספת של התמיכה הטכנית של Dell Technologies לגבי הקריאה מחייבת פנייה של איש הקשר של הלקוח לשירות הלקוחות והתמיכה של Dell Technologies בתוך 48 שעות. אחרת, הקריאה תיסגר באופן אוטומטי אם הלקוח לא ביקש לבצע פעולה כלשהי.</p>
משלוח חלקי חילוף	Dell Technologies מספקת חלקי חילוף כש-Dell Technologies קובעת שהדבר נחוץ.	<p>כלול.</p> <p>חלקי חילוף יישלחו ללקוח לצורך הגעה ביום העסקים המקומי הבא.</p> <p>ייתכן שלוחות הזמנים המקומיים של המשלוחים במדינה ישפיעו על משלוח חלקי חילוף ביום העסקים הבא.</p> <p>התקנת חלקים ש-Dell Technologies קבעה שהיא יחידה הניתנת להחלפה על-ידי הלקוח (CRU) היא באחריות הלקוח.</p>
זכויות למהדורות תוכנה חדשות	Dell Technologies מספקת את הזכויות למהדורות תוכנה חדשות בהתאם להגדרתן כפי שהן זמינות בדרך כלל ב-Dell Technologies.	לא כלול, אלא אם מופיע בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies.

<p>הלקוח מבצע את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות (כולל תוכנות שאינן מסווגות על ידי Dell Technologies כתוכנות לסביבת ניהול ציוד, ותוכנות ש-Dell Technologies הגדירה כתוכנות לסביבת ניהול ציוד).</p>	<p>התקנה של מהדורות תוכנה חדשות אינה כלולה.</p>	<p>התקנת מהדורות תוכנה</p>
--	---	-----------------------------------

החרגות

הפעולות הבאות אינן כלולות בהיקף של תיאור השירות:

- הסרת התקנה, התקנה מחדש או הגדרת תצורה של מוצרים, תוכנות או יישומים
- סילוק של מוצר נתמך שהתקנתו הוסרה באתר הלקוח
- תוכנות של שרתים/אמצעי אחסון/רשת אינן מסווגות כציוד
- פתרון בעיות בתוכנות סביבת ההפעלה שלפניך ומעבר להחזרת המוצר למצב עבודה (לדוגמה, ייעוץ, כוונן ביצועים, הגדרת תצורה, כתיבת סקריפטים או בחינת ביצועים אינם כלולים)
- שירותים שנדרשים עקב כשל בתחזוקת התוכנה והמוצר(ים) הנתמכים בכל רמת מהדורה מינימלית שצוינה, כמפורט [במסמך קוד העזר](#).
- שירותים שנדרשים עקב אי-יישום של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי כלשהם שסופקו על-ידי Dell Technologies או עקב הימנעות של הלקוח מנקיטת פעולת מניעה שהומלצה קודם על-ידי Dell Technologies, כגון עצה שניתנה לגבי אבטחה או עדכון תיקון קריטי שלקוח אינו מטמיע
- שירותים שנדרשים לדעתה של Dell Technologies, עקב טיפול או שימוש לא נכונים במוצרים או בציוד
- התאמה אישית של השרת או של התקן האחסון של הלקוח מלבד כפי שמצוין באופן מפורש בתיאור השירות
- שחזור או העברה כלשהם של נתונים של או יישומים
- שירות או תמיכה במסגרת האחראיות במערכות, בתוכנות או ברכיבים נוספים שאינם של Dell Technologies
- שירותים ש-Dell Technologies סבורה שהם נדרשים עקב ניסיונות לא מורשים של עובדי צד שלישי להתקנה, לתיקון, לתחזוקה או לשינוי בחומרה, בקושחה או בתוכנה
- התקנה של מדפסת רשת או מיפוי של שיתוף קובצי רשת
- הגדרת תצורה מכל סוג שהוא של שרת, רשת או נתב
- שירותי רשת, לרבות צירוף של מערכת לרשת (שאינה רשת Ethernet LAN)
- כל פעילות שאינה מצוינת באופן מפורש בתיאור השירות.

תיאור השירות אינו מעניק ללקוח ערובות כלשהן בנוסף לערובות המפורטות בתנאי הסכם השירות הראשי, או בהסכם, לפי הצורך.

פרטים אחרים לגבי השירות

אפשרויות התמיכה ותקופות האחריות (להלן 'מידע בנושא תמיכה') באתר, חלות (א) רק בין Dell Technologies לבין הארגונים שרכשו את המוצרים ו/או את שירותי התחזוקה הרלוונטיים במסגרת חוזה ישיר עם Dell Technologies (להלן 'הלקוח של Dell Technologies') (ב) ורק למוצרים או לאפשרויות התמיכה שהוזמנו על-ידי הלקוח של Dell Technologies בזמן שבו המידע על התמיכה עדכני. Dell Technologies רשאית לשנות את המידע על התמיכה בכל עת. פרט לשינויים שנגרמים על-ידי מפיצים ויצרנים של מוצרי צד שלישי, הלקוח של Dell Technologies יקבל הודעה לגבי כל שינוי במידע התמיכה באופן שצוין בהסכם שהיה עדכני באותה עת הקשור להזמנה ו/או לתחזוקת המוצר בין Dell Technologies לבין הלקוח של Dell Technologies, אך כל שינוי כזה לא יחול על מוצרים או אפשרויות תמיכה אשר הוזמנו על-ידי הלקוח של Dell Technologies לפני התאריך של שינוי מסוג זה.

Dell Technologies אינה מחויבת לספק שירותי תמיכה לצידוד שנמצא מחוץ לאזור השירות של Dell Technologies. 'אזור השירות של Dell Technologies' פירושו מקום שנמצא (i) במרחק של עד מאה (100) מייל או מאה ושישים (160) ק"מ שמתאימים לנסיעה ברכב מאתר שירות של Dell Technologies, וכן (ב) באותה המדינה שאתר השירות של Dell Technologies נמצא בה, אלא אם הוגדר אחרת בהסכם הניהול מול Dell Technologies, ובמקרה כזה ההגדרה בהסכם הניהול מקבלת עדיפות. ללקוחות במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (EMEA), אלא אם מצוין אחרת בתיאור השירות או בהסכם, השירות באתר הלקוח זמין עד למרחק של 150 ק"מ מהמיקום הלוגיסטי הקרוב ביותר של Dell Technologies (PUDO) או מיקום לאיסוף/מסירה). לקבלת מידע נוסף בנוגע לזמינות של שירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה לנציג המכירות.

השירות אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר אינו נמצא במיקום הגאוגרפי שתואם את המיקום ברשומות השירות של Dell Technologies למוצר, או אם פרטי התצורה השתנו ו-Dell Technologies לא עודכנה, על Dell Technologies לבדוק תחילה מחדש את הזכאות של המוצר לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע מחדש זמני תגובה למוצר. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח, ישתנו בהתאם למיקום הגאוגרפי ולהגדרת התצורה, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח. פנה לנציג המכירות לקבלת הפרטים. המחויבות של Dell Technologies לספק את השירותים למוצרים שמיקומם השתנה כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים ובדיקה ואישור מחדש של המוצרים שמיקומם השתנה לפי תעריפי היעוץ של Dell Technologies לזמן ולחומרים שהיו עדכניים באותה עת. אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הלקוח ל-Dell Technologies, במקרים שבהם חלקי החילוף נשלחים ישירות ללקוח, הלקוח חייב לקבל את המשלוח באתר המוצר מטופל בו. Dell Technologies אינה אחראית לעיכובים במתן תמיכה בשל כשל או סירוב הלקוח לקבל משלוח של חלקים. מערכות אחסון מרובות רכיבים מחייבות הסכמים של אפשרויות תמיכה פעילה בכל רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת כדי לקבל את כל היתרונות של הסכם התמיכה לפתרון כולו. אלא אם הוסכם אחרת בכתב עם הלקוח, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף שירותי התמיכה בהודעה בכתב של שישים (60) ימים מראש ללקוח.

חלקים במלאי: נכון להיום, Dell מאחסנת מלאי חלקים במיקומים שונים ברחבי העולם. ייתכן שחלקים נבחרים לא יהיו במלאי במיקום הקרוב ביותר לאתר הלקוח. אם חלק מסוים שדרוש לתיקון המוצרים הנתמכים אינו זמין במתקן של Dell בקרבת מיקומו של הלקוח ויש להעבירו ממתקן אחר, הוא יישלח בהקדם האפשרי, עד כמה שהדבר מעשי וסביר מבחינה מסחרית.

מוצרים או שירותים שרכשו ממשווקים של Dell Technologies כפופים אך ורק להסכם בין המשווק לרוכש. ייתכן שההסכם מכיל תנאים הזיהים למידע התמיכה שבאתר. ייתכן שהמשווק מגיע להסדרים עם Dell Technologies למתן שירותי תחזוקה ו/או אחריות לרוכש בשם המשווק. לקוחות ומשווקים שמבצעים שירותי אחריות ו/או תחזוקה או שירותים מקצועיים חייבים להיות בעלי הכשרה והסמכה מתאימות. ביצוע שירותים כלשהם על-ידי לקוחות, משווקים או גורמי צד שלישי ללא הכשרה/ללא הסמכה יכול להוביל לתשלומים נוספים אם תידרש תמיכה מ-Dell Technologies בתגובה לביצוע השירותים על-ידי אותם גורמי צד שלישי. צור קשר עם המשווק, או עם נציג מכירות מקומי של Dell Technologies, כדי לקבל מידע נוסף לגבי מתן שירותי אחריות ותחזוקה על-ידי Dell Technologies למוצרים שנקנו ממשווק. Dell Technologies שומרת את הזכויות כדי לקבוע את הפתרון הסופי של כל תקריות התמיכה. פעולות כגון, אך ללא הגבלה, הפעולות הבאות אינן כלולות בשירות: שירותים הנדרשים עקב אי-שילוב של תיקון מערכת, תיקון, תיקון או שינוי שסופקו על-ידי Dell Technologies; שירותים שנדרשים לדעתה של Dell עקב ניסיונות לא מורשים של אנשי צוות צד שלישי להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה; שירותים שנדרשים לדעתה של Dell Technologies עקב טיפול לא נכון או שימוש לא נכון במוצרים או בצידוד; ושירותים שנדרשים עקב כשל של הלקוח לנקוט בפעולת הימנעות שהומלצה קודם על-ידי Dell Technologies.

לאחר אבחון מרחוק, Dell שומרת לעצמה את הזכות לסרב לבקשות הלקוח להחליף רכיבים פגומים אם הבקשות חורגות באופן מהותי מתעריפי הכיולנות הסטנדרטיים לרכיב ולמערכת המעורבים. שיעורי כשלים מסוג זה נמצאים בניטור תמידי של Dell בהקשר של פעילותה כספקית שירותי התמיכה בתחום ה-IT.

מגבלות להיקף השירות. Dell רשאית לסרב לספק את השירות אם מתן השירות יכול ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירות של Dell או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירות. Dell אינה אחראית לכשלים או לעיכובים בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות אי-עמידה של הלקוח בהתחייבויות שלו לפי תיאור השירות

שמירה על התוכנות ועל מהדורות השירותים. על הלקוח לתחזק את התוכנה ואת המוצר(ים) הנתמכים ברמות מהדורה מינימליות המפורטות על-ידי Dell Technologies, כפי שמפורט **במסמך קוד העזר**. הלקוח חייב גם להבטיח התקנה של רמות מהדורה מינימליות של תוכנה או קושחה בחלקי חילוף, תיקונים, עדכוני תוכנה או מהדורות עוקבות בהתאם להנחיות של Dell כדי לשמור את המוצר/ים הנתמכים כשירים לשירות. Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, למנוע תמיכה בתוכנה ובמוצרים(ים) נתמכים שאינם עומדים ברמות מהדורה מינימליות שמפורטות על-ידי Dell Technologies, **במסמך קוד העזר**.

צור קשר

כדי לקבל מידע נוסף, פנה לנציג המקומי או למשווק המורשה.

זכויות יוצרים של © 2024 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell Dell Technologies, וסימנים מסחריים אחרים הם סימנים מסחריים בבעלותה של Dell Inc. או של חברות הבת שלה. ייתכן שסימנים מסחריים אחרים הם סימנים מסחריים של בעליהם, בהתאמה. פורסם בארה"ב. Dell Technologies מאמינה שהמידע במסמך מדויק נכון לתאריך פרסומו. המידע כפוף לשינוי ללא הודעה מראש.