

## ProSupport for Infrastructure

### מבוא

<sup>1</sup>Dell Technologies שמחה לספק את שירות ProSupport for Infrastructure ("השירות", "השירותים" או "שירותי התמיכה") בהתאם לתיאור השירות (להלן "תיאור השירות"). הצעת המחיר שלך, טופס ההזמנה – או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים – מ-Dell Technologies (להלן "טופס ההזמנה") יכלול את שמות המוצרים<sup>2</sup>, שירותים רלוונטיים ואפשרויות קשורות, אם הם קיימים. כדי לקבל סיוע נוסף, או לבקש עותק של הסכם הניהול החל על השירותים (להלן "ההסכם"), פנה לנציג המכירות של Dell Technologies כדי לקבל עותק של ההסכם שלך עם המשווק הרלוונטי של Dell Technologies, צור קשר עם משווק זה.

### היקף שירות זה

התכונות של שירות זה כוללות:

- גישה של 24x7 בשבוע (כולל חגים)<sup>3</sup> לארגון התמיכה ושירות הלקוחות של Dell Technologies, לצורך סיוע בפתרון בעיות במוצרים.
- שליחת טכנאי לאתר ו/או משלוח חלקי חילוף לאתר ההתקנה, או למיקום עסקי אחר של הלקוח אשר אושר על-ידי Dell Technologies בהתאם למפורט בהסכם (לפי הצורך, ובהתאם לאפשרות התמיכה שנרכשה), על מנת לטפל בבעיה במוצר. ראה להלן כדי לקבל פרטים נוספים לגבי רמות חומרה ואפשרויות שירות באתר.
- חלקי חילוף, חלפים ורכיבים, כאשר ייחשבו חיוניים לפתרון או למניעת בעיה
- שירות ProSupport AIOps Platforms כולל את AIOps Infrastructure Observability, TechDirect, MyService 360, שמופעלים באמצעות תוכנת קישוריות כמו Secure Connect Gateway (SCG), ומספקים הטבות, כולל אך ללא הגבלה:
  - זיהוי פרואקטיבי של בעיות ויצירת קריאות אוטומטית
  - זיהוי וחיזוי כשלי חומרה
  - יצירת קריאות בשירות עצמי
  - משלוח חלפים בשירות עצמי
  - הודעות אבטחה של Dell
  - הערכת אבטחת סייבר של AIOps Infrastructure Observability

עייני בטבלה שלהלן כדי לקבל פרטים נוספים.

### יצירת קשר עם Dell Technologies לקבלת שירות

**תמיכה באינטרנט, בצ'אט ובדוא"ל:** התמיכה של Dell Technologies דרך האתר, בצ'אט ובדוא"ל זמינה עבור חלק מהמוצרים בכתובת [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**בקשות תמיכה טלפונית:** זמינות של 24x7 (כולל חגים). הזמינות מחוץ לארצות הברית עשויה להיות שונה ומוגבלת למאמצים סבירים מבחינה מסחרית, אלא אם צוין אחרת במסמך זה. עבור לכתובת [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) כדי לקבל רשימה של מספרי טלפון רלוונטיים למיקומך.

בטבלה להלן רשומים מאפייני השירות של ProSupport for Infrastructure המסופקים במסגרת תנאי התחזוקה ו/או האחריות של Dell Technologies. שירות ProSupport for Infrastructure זמין לצורך תמיכה ותחזוקה עבור:

1. ציוד של Dell Technologies אשר מזהה ב [טבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies](#) ו/או בטופס ההזמנה בתור:

כולל ProSupport for Infrastructure במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או

<sup>1</sup> משמעות המונח "Dell Technologies" כפי שנעשה בו שימוש במסמך זה, היא ישות המכירות הרלוונטית של Dell ("Dell") המצוינת בטופס ההזמנה שלך מ-Dell וישות המכירות הרלוונטית של ("EMCEMC") המצוינת בטופס ההזמנה שלך מ-EMC. השימוש במונח "Dell Technologies" במסמך זה אינו מצביע על שינוי בשמן החוקי של ישויות Dell או EMC שאיתן באת במגע.

<sup>2</sup> במסגרת מסמך זה, המשמעות של "מוצרי", "מוצרים", "ציוד" ו-"תוכנה" היא הציוד והתוכנה של Dell Technologies אשר מפורטים [בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies](#) או בטופס ההזמנה שלך, והמשמעות של "מוצרי צד שלישי" מוגדרת בהסכם שלך, או אם לא קיימת הגדרה כזו בהסכם, [בתנאי המכירה המסחריים של Dell Technologies](#), או בתנאי המכירה של Dell Technologies במיקומך, כאשר רלוונטי. המשמעות של "אתה" ו-"לקוח" היא הישות אשר אוזכרה כרוכשת השירותים אלו ושמה מופיע בהסכם. תוכנות של שרתים/אמצעי אחסון/רשת אינן מסווגות כציוד.

<sup>3</sup> הזמינות משתנה בהתאם למדינה. לקבלת מידע נוסף, פנה אל נציג המכירות שלך.

מזכה בשדרוג ל-ProSupport for Infrastructure במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או

מזכה ב-ProSupport for Infrastructure במהלך תקופת אחריות עוקבת.

בתוכנת Dell Technologies המזוהה בטבלת [האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies](#) /או בטופס ההזמנה שלך, כתוכנה הזכאית לשירות ProSupport for Infrastructure במהלך תקופת אחריות.

PROSUPPORT – פרטי כיסוי	תיאור	מאפיין שירות
במקרים של בעיות ברמת חומרה 1, הלקוחות זכאים לכיסוי Incident Manager.	<p>הלקוח יוצר קשר עם Dell Technologies בטלפון או דרך ממשק באינטרנט – 24x7 – כדי לדווח על בעיה בתוכנה או בציוד. אנשי הקשר בטלפון ינתבו אל איש קשר של התמיכה הטכנית מרחוק כדי לסייע להם בבעיה. יצירת פניות אוטומטית זמינה לאחר שפלטפורמת AIOps הוגדרה באמצעות (SCG) Secure Connect Gateway.</p>	<b>תמיכה טכנית גלובלית</b>
<p>כלול עבור ציוד בלבד.</p> <p>היעד של התגובה הראשונית באתר הלקוח מבוסס על האפשרות שנרכשה על-ידי הלקוח. האפשרויות הזמינות ללקוח הן: (1) תגובת שירות של ארבע שעות, או (2) תגובת שירות במהלך יום העסקים המקומי הבא, במסגרת שעות הפעילות הרגילות, לאחר שנקבע על-ידי Dell Technologies כי יש צורך בתגובה באתר הלקוח.</p>	<p>Dell Technologies שולחת צוות מורשה לאתר ההתקנה כדי לטפל בבעיה לאחר ש-Dell Technologies אבחנה את הבעיה וקבעה שנחוצה תגובה באתר הלקוח.</p>	<b>תגובה באתר הלקוח</b>
<p><u>תגובה באתר הלקוח תוך ארבע שעות</u></p>	<p>בדרך כלל הטכנאי מגיע לאתר הלקוח בתוך 4 שעות מהשלמת פתרון הבעיות ובידוד הבעיה.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• זמינה שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, כולל חגים.</li> <li>• זמינה במיקומים שהוגדרו כמיקומי תגובה של ארבע (4) שעות.</li> <li>• מחסני החלפים למשלוח תוך 4 שעות מכילים רכיבים תפעוליים חיוניים של המוצרים הנתמכים, כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים יישלחו במשלוח בן-לילה.</li> </ul>		
<p><u>תגובה באתר הלקוח ביום העסקים הבא</u></p>	<p>לאחר פתרון הבעיות והאבחון, יישלח בדרך כלל טכנאי שיגיע לאתר הלקוח ביום העסקים הבא.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• במקרה של שיחות שהתקבלו על-ידי Dell Technologies לאחר תום הפעילות לפי השעון המקומי באתר הלקוח, ייתכן שיידרש לטכנאי השירות יום עסקים נוסף כדי להגיע למיקום של הלקוח.</li> <li>• זמין רק בחלק מדגמי המוצרים.</li> </ul>		
<p>תגובה באתר הלקוח לא חלה על תוכנות וניתנת לרכישה בנפרד.</p>		

**PROSUPPORT  
AIOPS  
PLATFORMS**

AIOps היא בינה מלאכותית (AI) עבור פעולות IT. היא מתייחסת לשימוש האסטרטגי בטכנולוגיות AI, למידת מכונה (ML) והסקת מכונה (MR) המפשטות ומשפרות תהליכים, ומייעלות את השימוש במשאבי ה-IT של הלקוח.

כלול:

שירות ProSupport AIOps Platforms כולל את APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect ו-MyService 360, שמופעלים באמצעות תוכנת קישוריות כמו Secure Connect Gateway, ומספקים הטבות, כולל, אך ללא הגבלה:

- זיהוי פרואקטיבי של בעיות ויצירת קריאות
- זיהוי וחיזוי כשלי חומרה
- יצירת קריאות בשירות עצמי
- משלוח חלפים בשירות עצמי
- הודעות אבטחה של Dell
- APEX AIOps Infrastructure Observability
- הערכת אבטחת סייבר

APEX AIOps Infrastructure Observability הוא יישום AIOps מבוסס ענן שמאפשר ניטור ופתרון בעיות פשוטים ופרואקטיביים של תשתית Dell IT. יישום זה משתמש בלמידת מכונה כדי לנטר ולמדוד באופן פרואקטיבי את התקינות הכללית של שרתים, אמצעי אחסון, תשתית אחודה, תשתית היפר-אחודה, הגנה על נתונים והתקני רשת באמצעות ניתוח אנליטי חכם, מקיף ובעל יכולת חיזוי. ניתוח חיזוי של קיבולת וביצועי רכיבים, כגון כונני Solid-State זיכרון, מופעל בשימוש ב-APEX AIOps Infrastructure Observability. APEX AIOps Infrastructure Observability ללא תשלום נוסף בגין מוצרים עם חוזה תקף של ProSupport (או יותר). APEX AIOps Infrastructure Observability מתארח בענן הפרטי של Dell Technologies, מספק לכל לקוח פורטל עצמאי ומאובטח, ומוודא שהלקוחות יוכלו לראות את הסביבה שלהם בלבד.

MyService360 מספק הדמיה וניתוח אנליטי של הנתונים ב-360 מעלות בכל מרכז הנתונים שלך, וכן היסטוריית שירותים מקצה לקצה עבור מוצרי Dell Technologies. היתרונות המרכזיים כוללים:

- תצוגה פרואקטיבית של אירועים וסיכונים קריטיים בזמן אמת
- המלצות ברורות ומבוססות כללים לפעולה ותכנון פשוטים יותר
- מגמות היסטוריות וניתוח נתונים
- ניהול תקינות השירותים לצורך הגנה על הנתונים, האחסון ומערכות אחודות

TechDirect מאפשר ללקוח משלוח עצמאי של חלקים.

Secure Connect Gateway (SCG) הוא טכנולוגיית ניטור ארגונית המסופקת ככלי ויישום עצמאי. כלי זה מנטר את ההתקנים שלך ומזהה באופן פרואקטיבי בעיות חומרה שעלולות להתרחש. בהתאם לחוזה השירות שלך, הוא גם יוצר באופן אוטומטי את בקשות התמיכה לבעיות שזוהו בהתקנים המנוטרים.

פנה אל נציג המכירות שלך ב-Dell Technologies כדי לקבל את רשימת המוצרים המכוסים

חלקי חילוף  
Dell Technologies מספקת חלקי חילוף  
כאשר Dell Technologies קובעת  
שהדבר נחוץ.

כלול. יעד המשלוח של חלקי החילוף מבוסס על האפשרות שנרכשה על-ידי הלקוח. האפשרויות הזמינות ללקוח הן: (1) תגובת שירות של ארבע שעות, או (2) תגובת שירות במהלך יום העסקים המקומי הבא, במסגרת שעות הפעילות הרגילות, לאחר שנקבע על-ידי Dell Technologies כי יש צורך במשלוח חלקי חילוף.

מחסי החלפים למשלוח תוך 4 שעות מאחסנים רכיבים תפעוליים חיוניים, בהתאם לקביעתה של Dell Technologies. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים יישלחו במשלוח בן-לילה.

חלקים הנחשבים לא קריטיים כוללים, בין השאר: מסגרות, מארז מכני, כוננים קשיחים ריקים, ערכות מסילות, אביזרים לניהול כבלים. חלקים שנחשבים קריטיים הם: לוחות אם, יחידות CPU, מודולי זיכרון נבחרים וכונני דיסק קשיח שעשויים להשפיע על מערך האחסון והייצור.

לוחות הזמנים המקומיים של המשלוחים במדינה עשויים להשפיע על משלוח חלקי חילוף לא קריטיים באותו יום עסקים/יום העסקים הבא.

נכון להיום, Dell מחזיקה במלאי חלקים במיקומים שונים ברחבי העולם. ייתכן שחלקים נבחרים לא יהיו מאוחסנים במיקום הקרוב ביותר לאתר הלקוח. אם חלק מסוים הדרוש 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. רכיבים של המערכת מאוחסנים במחסנים מיוחדים לחלקים של ארבע (4) שעות, כפי שנקבע על ידי Dell. כדי לקבל חלקים של ארבע (4) שעות, הלקוח חייב להימצא בטווח הכיסוי שנקבע על-ידי Dell. לקבלת פרטים נוספים על הגבלות גאוגרפיות, עיין בתנאים ובהתניות המשלימים להלן. זמני התגובה למסירת החלקים המוזכרים לעיל מתייחסים רק לאחסון חלקים המיועדים לתצורות סטנדרטיות. הכנסה למלאי של חלקי שירות עבור מוצרים חדשים או תצורות לא סטנדרטיות עשויה לדרוש זמן אספקה של שלושים (30) יום.

התקנת כל חלקי החילוף מתבצעת על-ידי Dell Technologies כחלק מהתגובה באתר הלקוח, אך ללקוח קיימת אפשרות לבצע בעצמו את ההתקנה של יחידות הניתנות להחלפה על-ידי הלקוח (יחידות CRU). עיין ב [טבלת האחריות](#) [ההתחזקה של מוצרי Dell Technologies](#) כדי לראות פירוט של כל החלקים המוגדרים כיחידות CRU עבור ציוד ספציפי, או צור קשר עם Dell Technologies כדי לקבל פרטים נוספים.

אם Dell Technologies מתקינה את חלקי החילוף, Dell Technologies תדאג להחזרתו אל מתקן של Dell Technologies. אם הלקוח מתקין את יחידת ה-CRU, הלקוח אחראי להחזרת יחידת ה-CRU שהוחלפה למתקן ייעודי של Dell Technologies. אם הלקוח זקוק לעזרה בהחלפה של יחידת ה-CRU, Dell Technologies תסייע מרחוק ו/או בעזרת טכנאי באתר הלקוח כדי לסייע בהחלפה.

אם במהלך האבחון, טכנאי Dell קובע כי ניתן לבצע את התיקון בעזרת חלק של יחידת CRU או אם הלקוח בחר לשלוח בעצמו חלק של יחידת CRU, Dell תשלח את החלק של יחידת ה-CRU ישירות אל הלקוח.

אם טכנאי של Dell קובע כי יש להחליף את המוצר הנתמך כיחידה שלמה, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה. החלפת יחידה שלמה לא עשויה להיות מצוידת עבור זמן תגובה באותו יום, וייתכן שיהיו זמני חפיפה ארוכים עבור הגעה להחלפת יחידה שלמה במיקום שלך, בהתאם למיקום שבו אתה נמצא וסוג המוצר שהחליף.

<p>כלולה עבור מוצרי אחסון ומוצרי תשתית אחודה/היפר-אחודה.</p> <p>יעד התגובה מבוסס על תכונות השירות הרלוונטיות שמפורטות לעיל לגבי משלוח חלקי חילוף ותגובה באתר הלקוח. על הלקוח להפעיל ולתחזק את הגרסאות הנתמכות הנוכחיות של תוכנת התמיכה והניטור מרחוק של ה-IT (מוטמעות בתור Secure Connect Gateway) במהלך התקופה הרלוונטית של התמיכה. הפעלת תוכנת קישוריות, כאשר רלוונטי, היא דרישה מחייבת לקבלת מאפייני חידוש השירות הנוספים הללו.</p> <p>כונני תמונת גיבוי אינם זכאים להחלפה פרואקטיבית של כונן Solid State על-ידי Dell Technologies.</p>	<p><b>החלפה מונעת של כונן זיכרון מוצק</b></p> <p>אם, לפני הגעה לרמת העמידות שלו, כונן Solid State מגיע לסף רמת העמידות (כפי שנקבע על ידי Dell) או מעבר לכך, הלקוח זכאי לקבל כונן Solid State חלופי. "רמת עמידות" פירושה תוחלת החיים הממוצעת של כונן SSD תקין. "סף רמת העמידות" הוא הנקודה במהלך חייה - SSD (כפי שנקבע על ידי Dell) שממנה הכונן זכאי להחלפה - לדוגמה, לאחר שהגיע ל-95% מרמה העמידות. סף רמת העמידות כפוף לשינוי.</p>
<p>כלול.</p>	<p><b>זכויות למהדורות תוכנה חדשות</b></p> <p>Dell Technologies מספקת את הזכויות למהדורות תוכנה חדשות בהתאם להגדרתן כפי שהן זמינות בדרך כלל ב-Dell Technologies.</p>
<p><b>תוכנת סביבת הפעלה של ציוד (OE)</b></p> <p>כלול בשירות ProSupport של ארבע שעות אך ורק לגבי ציוד אחסון כאשר התוכנה המשויכת של סביבת הפעלה המותקנת מכוסה במסגרת אחריות של Dell או חוזה תחזוקה נוכחי של Dell. תוכנת סביבת הפעלה של ציוד מוגדרת כתוכנה ו/או מיקרו-קוד של ממשק משתמש הדרושים כדי לאפשר את הניהול, הבקרה וביצוע הפונקציות הבסיסיות של הציוד, ובלעדיה הציוד לא מסוגל לפעול.</p> <p>הלקוח זכאי להתקנה מרחוק של עדכוני תוכנת OE עם גרסה נתמכת, מופעלת ומתוחזקת של תוכנת Secure Connect Gateway.</p> <p>עיין ב <a href="#">טבלת האחריות והתחזוקה של המוצרים</a> עבור מוצרים זכאים.</p> <p><b>תוכנת אחרות (שאינן OE)</b></p> <p>הלקוח מבצע את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות, אלא אם כן נראה שנחוץ אחרת על-ידי Dell Technologies.</p>	<p><b>התקנת מהדורות תוכנה חדשות</b></p> <p>Dell Technologies מבצעת את ההתקנה מרחוק של מהדורות תוכנה חדשות.</p>
<p>כלול עבור מוצרים עם SCG, או כלי קישוריות אחרים המופעלים על-ידי Dell, עבור כלים וטכנולוגיה לניטור מרחוק הזמינים מ-Dell Technologies.</p> <p>ראה פרטים על כלי ה-SCG לעיל בסעיף על פלטפורמת AIOPs.</p> <p>מרגע ש-Dell Technologies מודעת לבעיה, אותם יעדי התגובה עבור תמיכה טכנית גלובלית ותגובה באתר הלקוח יהיו רלוונטיים כפי שתואר קודם.</p>	<p><b>ניטור ותיקון מרחוק 24X7</b></p> <p>מוצרים מסוימים ייצרו קשר עם Dell Technologies באופן עצמאי ואוטומטי כדי לספק מידע שייסייע ל-Dell Technologies לקבוע מה הבעיה.</p> <p>Dell Technologies מבצעת גישה מרחוק למוצרים אם הדבר נחוץ לצורך אבחון נוסף וכדי לספק תמיכה מרחוק.</p>

**\*הגדרות רמת החומרה**

**חומרה 1** קריטית – אובדן היכולת לבצע פעולות עסקיות חיוניות ונדרש מענה מיידית.

**חומרה 2** גבוהה – ניתן לבצע פעולות עסקיות, אך הביצועים/יכולות נמוכים או מוגבלים מאוד.

**חומרה 3** בינונית/נמוכה – השפעה עסקית שולית או ללא השפעה כלל.

## חריגים

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
- פתרון בעיות בתוכנות סביבת ההפעלה הנ"ל ומעבר להחזרת המוצר למצב עבודה (לדוגמה, ייעוץ, כוונן ביצועים, הגדרת תצורה, כתיבת סקריפטים או בחינת ביצועים אינם כלולים)
- שירותים שנדרשים עקב כשל בתחזוקת התוכנה והמוצרים שנתמכים בכל רמת מהדורה מינימלית מפורטת, כפי שמתואר [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 הנדרשים לדעתה של Dell Technologies, עקב טיפול או שימוש לא נכונים במוצרים או בציוד
- התאמה אישית של השרת או התקן האחסון של הלקוח מלבד כפי שמצוין באופן מפורש בתיאור שירות זה
- שחזור או העברה כלשהם של נתונים או יישומים
- שירות או תמיכה במסגרת האחריות במערכות, תוכנות או רכיבים נוספים שאינם של Dell Technologies
- שירותים הנדרשים לדעתה של Dell Technologies עקב ניסיונות לא מורשים של עובדי צד שלישי להתקנה, תיקון, תחזוקה או שינוי בחומרה, קושחה או תוכנה
- 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 LAN Ethernet)
- כל פעילות שאינה מצוינת באופן מפורש בתיאור שירות זה.

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

## סיוע בשיתוף פעולה

במקרה שהלקוח יפתח בקשת שירות ו-Dell Technologies תקבע שהבעיה שהתעוררה קשורה למוצרים מתאימים של ספק חיצוני שנעשה בהם שימוש נרחב, בשילוב עם מוצרים המכוסים במסגרת אחריות או חוזה תעסוקה עדכניים של Dell Technologies, תשאף לספק סיוע בשיתוף פעולה אשר במסגרתו Dell Technologies: (i) תשמש כנקודת קשר יחידה עד לאבחון הבעיה; (ii) תיצור קשר עם הספק החיצוני, (iii) תספק תיעוד של הבעיות (iv) ותמשיך לנטר את הבעיה ולקבל עדכונים ותוכניות לפתרון מהספק (במקרים בהם הדבר אפשרי באופן סביר).

כדי להיות זכאי לסיוע בשיתוף פעולה, דרושים ללקוח הסכמי תמיכה פעילים מתאימים וזכאות לשירות ישירות מהספק החיצוני המתאים ומ-Dell Technologies או ממשווק מורשה של Dell Technologies. לאחר האבחון והדיווח, הספק החיצוני הוא האחראי הבלעדי למתן כל התמיכה, טכנית או אחרת, הקשורה לפתרון בעיית הלקוח. **Dell Technologies לא תישא באחריות על הביצועים של מוצרים או שירותים של ספקים אחרים.** רשימה של שותפי סיוע בשיתוף פעולה נמצאת ב [רשימת הסיוע בשיתוף פעולה](#). לתשומת ליבך, מוצרי צד שלישי נתמכים עשויים להשתנות בכל עת וללא הודעה ללקוחות.

## תמיכה בתוכנת מערכת של DELL TECHNOLOGIES

התמיכה בתוכנה של Dell Technologies שכלולה בשירות ProSupport for Infrastructure מספקת תמיכה למוצרי צד שלישי מסוימים, כולל יישומים מסוימים למשתמשי קצה, מערכות הפעלה, רכיבי Hypervisor וקושחה, כאשר מוצרי צד שלישי אלה (1 נרכשים מ-Dell Technologies, 2 נרכשים עם מוצרים, 3 מותקנים ופועלים במוצרים במועד בקשת התמיכה 4) והמוצר מכוסה על-ידי תקופת שירות קיימת לתמיכה של ProSupport for Infrastructure ותחזוקה. הלקוח הוא האחראי הבלעדי על תיקון כל הבעיות הקשורות לרישיונות ולרכישות של תוכנות שעומדות בדרישות, כדי להיות זכאי לקבל את השירותים האלו בכל עת במהלך תקופת הכיסוי. רשימה של תוכנות זכאיות מופיעה [ברשימת התמיכה המקיפה בתוכנה](#). לתשומת ליבך, מוצרי צד שלישי נתמכים עשויים להשתנות בכל עת וללא הודעה ללקוחות. מצבים המובילים לשאלות מהלקוח צריכים להיות ניתנים לשחזור במערכת יחידה, שעשויה להיות פיזית או וירטואלית. הלקוח מבין ומסכים שפתרון בעיות מסוימות שהובילו לפניית הלקוח לקבלת שירות עשוי שלא להיות מסופק על ידי המפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי (כולל, בין השאר, מקרים שבהם המפיץ לא מספק יותר תמיכה או תחזוקה עבור כותר התוכנה הרלוונטי מכל סיבה שהיא) או עשוי לחייב תמיכה נוספת של המפיץ, לרבות התקנה של תוכנה נוספת או שינויים אחרים במוצרים, והלקוח מסכים שבמצבים שבהם אין פתרון זמין מהמפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי, חובתה של Dell Technologies לספק תמיכה ללקוח תמוצה גם היא במלואה.

## תנאים והתניות נוספים הרלוונטיים למשתמשי קצה אשר רוכשים מוצרים מיצרן ציוד מקורי.

'יצרן ציוד מקורי' (OEM) הוא משווק שמוכר את המוצרים הנתמכים כיצרן המקורי של הציוד, שרכש מוצרים ושירותים של Dell Technologies מהקבוצה העסקית OEM Solutions (או ממשית דרכה) לפרויקט של יצרן הציוד המקורי. בדרך כלל, יצרן ציוד מקורי מטמיע או מאגד מוצרי Dell Technologies כאלה עם או בתוך החומרה, התוכנה או קניין רוחני אחר של לקוח יצרן הציוד המקורי, וכתוצאה מכך מתקבלים מערכת או פתרון ייעודיים עם פונקציונליות ספציפית לתעשייה או למשימה (מערכת או פתרון כאלה נקראים "פתרון (OEM)", ומשווק את פתרון ה-OEM תחת המותג של היצרן הציוד המקורי עצמו. מבחינת יצרני ציוד מקורי, המונח "מוצרים נתמכים" כולל את המוצרים הנתמכים של Dell Technologies אשר מסופקים ללא מיתוג של Dell Technologies (כלומר מערכת OEM-Ready ללא מיתוג), ו"משתמש קצה" פירושו אתה או כל ישות הרוכשת פתרון OEM לצורך שימוש קצה עצמי ולא לצורך שיווק, הפצה או רישוי משנה לאחרים. באחריות יצרן הציוד המקורי לספק פתרון בעיות ראשוני למשתמש הקצה. על יצרן הציוד המקורי לבצע את מרב המאמצים לספק אבחון ראשוני מתאים לפני הפנייה אל Dell Technologies. יצרן ציוד מקורי (OEM) זה ממשיך לשאת באחריות לאספקת שירות ראשוני של פתרון בעיות, גם כאשר משתמש הקצה שלו פונה ל-Dell Technologies בבקשת שירות. אם משתמש קצה פונה אל Dell Technologies לצורך שירות מבלי לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו, Dell Technologies תבקש ממשמש הקצה לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו לקבלת פתרון בעיות ראשוני, לפני הפנייה אל Dell Technologies.

## שירות ProSupport for Infrastructure של Dell Technologies עבור חלקים לא סטנדרטיים במוצרי שרת מותאמים אישית

תיקון והחלפה של חלקים ייחודיים או לא סטנדרטיים (להלן "שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים") מהווים שירות החלפה בעל ערך מוסף המשלים את האחריות על מוצר PowerEdge של הלקוח, המכסה רכיבים סטנדרטיים של Dell Technologies בתצורה סטנדרטית שצריך להחליף עקב פגם בחומרים או בייצור (להלן "תיקונים במסגרת כתב האחריות"). אין רכיבי קושחה/תוכנה זמינים מהמותג של Dell Technologies עבור "רכיבים לא סטנדרטיים", ועל הלקוח להשתמש בתוכניות שירות שסופקו על-ידי היצרן לצורך ניטור ו/או עדכון של הרכיב. כמו כן, על הלקוח לפעול ישירות מול היצרן כדי לפתור בעיות איכות הקשורות לרכיבי תוכנה/קושחה, לתוכניות עזר ולחומרה. Dell Technologies תספק שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים להחלפת חלקים ייחודיים או לא סטנדרטיים שהלקוח חזה והבטיח את זמינותם כמפורט לעיל, ולאחר שהלקוח הסדיר את מה שנדרש כדי לסייע ל-Dell Technologies בהזמנת חלקי חילוף כדי להקל את פעולת התיקון. בתנאי שהלקוח חזה במדויק את צורכי המלאי, Dell Technologies תחליף את החלק הפגום בהתאם לזמן התגובה הרלוונטי של הלקוח לתיקון האחריות ותתקין את החלק החלופי במוצר של הלקוח, אך הלקוח מאשר ומסכים ש-Dell Technologies אינה אחראית ללקוח כדי להבטיח את זמינות החלק החלופי. ייתכן שמשלוח חלקים ותגובה בשטח באותו היום (לדוגמה, תוך 4 שעות) לא יהיו זמינים עבור החלפות של רכיבים "לא סטנדרטיים", ובמקרים כאלה ברירת המחדל של Dell Technologies תהיה שירות ביום העסקים הבא. חלקי החילוף יכולים להיות חדשים או מחודשים כפי שמתיר החוק המקומי, ותיקון והחלפה במסגרת שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים עשוי לדרוש שימוש בשירותי אחריות ו/או תחזוקה של יצרן/מוציא לאור מצד שלישי. הלקוח מסכים לסייע ל-Dell Technologies ולספק את כל החומרים שיידרוש על-ידי כל יצרן או מוציא לאור מצד שלישי על מנת להקל על השימוש בשירותי התחזוקה ו/או האחריות של אותו צד שלישי.

הבדיקה ההנדסית של התצורה המתקבלת של Dell Technologies מבצעת בכפוף להצהרת עבודה (SOW) נפרדת, כדוגמת בדיקה שנעשתה לאחר התקנת חלקים לא סטנדרטיים או ייחודיים עבור תצורה הכוללת רכיבי תוכנה שהתבקשו על ידי הלקוח – היא פעילות חד פעמית בנקודת זמן נתונה ולא על בסיס מתמשך, ושירותי התמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים זמינים רק בתצורה הספציפית כפי שהוגדרה על ידי הלקוח ונבדקה על ידי Dell Technologies. Dell Technologies תעדכן את הלקוח בדבר תצורת החומרה המדויקת שנבדקה, כולל רמות קושחה. לאחר השלמת בדיקת התוכנה, Dell Technologies תספק את התוצאות באמצעות דוחות עם ציון עובר/נכשל. Dell Technologies תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית על מנת לתמוך בזיהוי ובפעולה של הרכיב הלא סטנדרטי במוצר של Dell Technologies, אך ביצוע שינויים בתוכניות העזר הסטנדרטיות של Dell Technologies (כולל IDRAC BIOS ותוכנות קישוריות) לא ייתמך. באחריות הלקוח לפעול ישירות מול היצרן על מנת לפתור כל בעיה בקשר לרכיב לא סטנדרטי אשר מתעוררת במהלך ביצוע בדיקת התוכנה (כולל בעיות איכות ומפרטים/הגבלות של רכיבי תוכנה, קושחה או חומרה). ביצוע בדיקת תוכנה נוספת של Dell Technologies לאחר שהלקוח קיבל דוח עם ציון "עובר" מצריך הצהרת עבודה חדשה וכוון בתשלום של דמי תכנות חד פעמיים, לרבות כל בדיקת תוכנה המתבקשת בקשר לתיקון או להחלפה של רכיב כלשהו של התצורה במהלך תקופת האחריות על הציוד של הלקוח.

## תחומי אחריות כלליים של הלקוח

**מכות להענקת גישה.** הלקוח מסכים ומתחייב שהוא השיג היתר הן עבור הלקוח והן עבור Dell Technologies לגישה, בין מרחוק או באופן אישי, אל התוכנה בבעלות הלקוח או ברישיון, אל החומרה, אל המערכות, אל הנתונים שבהן ואל כל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהן, ולשימוש בהם, לצורך אספקת שירותים אלה. אם הלקוח לא השיג עדיין היתר זה, באחריות הלקוח להשיגו, על חשבון, לפני שיבקש מ-Dell Technologies לבצע שירותים אלה.

**אי שידול להעסקה.** בהתאם למותר בחוק, הלקוח לא יסדל, ללא הסכמה בכתב מאת Dell Technologies, למשך שנתיים מהתאריך המצוין בטופס ההזמנה, באופן ישיר או עקיף לצורך העסקה, שום עובד של Dell Technologies שאתו היה לך קשר בנוגע לביצוע השירות של Dell Technologies; בתנאי, עם זאת, שאמצעי הפרסום הפומביים ואופני שידול המוניים דומים אחרים לא יהיו שידול ישיר או עקיף להלן והנך רשאי לשידול לצורך העסקה כל עובד שהעסקתו הופסקה או שהתפטר מעבודתו ב-Dell Technologies לפני תחילת דינוי העסקה עמך.

**שיתוף פעולה מצד הלקוח.** ברור ללקוח כי ללא שיתוף פעולה מיידי והולם, Dell Technologies לא תוכל לבצע את השירות או, אם תבצע אותו, השירות עשוי להשתנות או להתעכב באופן מהותי. בהתאם לכך, הלקוח יספק ל-Dell Technologies באופן מיידי וסביר את כל שיתוף הפעולה הדרוש ל-Dell Technologies כדי לבצע את השירות. אם הלקוח לא יספק שיתוף פעולה הולם במידה סבירה בהתאם לאמור לעיל, Dell Technologies לא תהיה אחראית לכל כשל בביצוע השירות, והלקוח לא יהיה זכאי להחזר.

**התחייבויות באתר הלקוח.** כאשר השירותים מחייבים ביצוע באתר הלקוח, הלקוח יספק גישה (שעלותה לא תיזקף לחובת Dell Technologies) חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולסביבת הלקוח, לרבות מרחב מרווח לעבודה, אספקת חשמל, ציוד בטיחותי (אם רלוונטי) וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק צג, עכבר (או התקן הצבעה אחר) ומקלדת (ללא עלות ל-Dell Technologies), אם המערכת אינה כוללת כבר פריטים אלו.

**גיבוי נתונים.** הלקוח יבצע גיבוי מלא של כל התוכניות, התוכנות והנתונים הנמצאים בכל המערכות המושפעות, לפני ובזמן אספקת שירות זה על ידי Dell. על הלקוח לייצר עותקי גיבוי סדירים של הנתונים השמורים בכל המערכות המושפעות, כאמצעי זהירות למקרה של כשלים, שינויים או אובדן נתונים. Dell Technologies לא תהיה אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם. אלא אם הדבר נאסר על ידי החוקים המקומיים החלים, Dell Technologies לא תישא בחבות בגין אובדן נתונים לגבי:

1. כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך;
2. אובדן או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
3. נזק או אובדן של אמצעי אחסון נשלפים;
4. אובדן שימוש במערכת או ברשת; ו/או
5. כל פעולה או מחדל, לרבות רשלנות, מצד Dell Technologies או ספק שירות של צד שלישי.

**כתבי אחריות של צד שלישי.** ייתכן ששירותים אלו יחייבו את Dell Technologies לגשת לרכיבי חומרה או לתוכנות שלא יוצרו או נמכרו על ידי Dell Technologies. התוקף של כתבי אחריות של יצרנים מסוימים עשוי לפוג אם Dell Technologies או כל גורם אחר מלבד היצרן יטפל ברכיבי החומרה או בתוכנות. הלקוח יודא שאספקת השירותים של Dell Technologies לא תשפיע על כתבי אחריות אלה, או במקרה שכן, שההשפעה תהיה מקובלת על הלקוח. Dell Technologies אינה נושאת באחריות לכתבי אחריות מטעם צד שלישי או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

**שמירה על התוכנות ועל המהדורות השירותים.** על הלקוח לתחזק את התוכנה ואת המוצר(ים) הנתמכים ברמות מהדורה מינימליות המפורטות על-ידי Dell Technologies, כדי 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 נתמכים שאינם עומדים ברמות מהדורה מינימליות שמפורטות על-ידי Dell Technologies, כדי שמתואר במסמך קוד העזר.

## תנאים והתניות של השירותים

תיאור שירות זה מוסכם בינך, הלקוח (להלן "אתה" או "הלקוח") לבין Dell Technologies. השירות מסופק בהתאם להסכם הלקוח עם Dell Technologies וכפוף לו.

מוצרים או שירותים שנרכשו ממשווקים של Dell Technologies כפופים אך ורק להסכם בין המשווק לרוכש. הסכם זה עשוי להכיל תנאים וזיהים לתנאים במסמך זה או בתנאים המקוונים להלן. המשווק עשוי להגיע להסדרים עם Dell Technologies למתן שירותי תחזוקה ו/או אחריות עבור הרוכש 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 עלול להוביל לתשלומים נוספים אם תידרש תמיכה מ-Dell Technologies בתגובה לביצוע השירותים על-ידי גורמי צד שלישי אלה. 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.

בהיעדר הסכם המאשר במפורש את השירות, ולפי מיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה של Dell החלים על לקוחות מסחריים או להסכם המשווק המורשה שמוזכר בטבלה הבאה. עיין בטבלה להלן, המפרטת את כתובות ה-URL הרלוונטיות למיקום הלקוח שלך, שבהן תוכל למצוא את ההסכם. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

- תנאים והתניות שחלים על רכישתך את השירותים		- מיקום הלקוח
- לקוחות שרוכשים את השירותים דרך משווק מורשה	- לקוחות שרוכשים את השירותים בצורה ישירה	
- <a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- ארצות הברית
- <a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (אנגלית) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (צרפתית קנדית)	- <a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (אנגלית) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (צרפתית קנדית)	- קנדה



<p>תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell Technologies שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך לבין Dell Technologies, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell Technologies תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell Technologies תובן כהתייחסות ל-Dell Technologies. כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell Technologies בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך לבין המוכר.</p>	<p>אתר אינטרנט <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> מקומי, ספציפי למדינה, או <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>.*</p>	<p>- ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים</p>
<p>תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell Technologies שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך לבין Dell Technologies, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell Technologies תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell Technologies תובן כהתייחסות ל-Dell Technologies. כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell Technologies בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך לבין המוכר.</p>	<p>אתר אינטרנט <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> מקומי, ספציפי למדינה, או <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>.*</p>	<p>- אסיה- האוקיינוס השקט-יפן</p>
<p>תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell Technologies שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך לבין Dell Technologies, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell Technologies תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell Technologies תובן כהתייחסות ל-Dell Technologies. כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell Technologies בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך לבין המוכר.</p>	<p>- אתר אינטרנט <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> מקומי, ספציפי למדינה, או <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>.* בנוסף, לקוחות בצרפת, גרמניה ובריטניה יכולים לבחור בכתובת ה-URL המתאימה להלן:  צרפת: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  גרמניה: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a>  בריטניה: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>- אירופה, המזרח התיכון ואפריקה</p>

\* לקוחות רשאים לגשת לאתר המקומי שלהם [Dell.com](http://Dell.com) בקלות על ידי גישה לאתר [Dell.com](http://Dell.com) ממחשב שמחובר לאינטרנט במיקום שלהם או על ידי בחירה מבין האפשרויות באתר "בחר אזור/מדינה" של Dell שנמצא בכתובת [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

הלקוח מסכים גם שעל ידי חידוש, התאמה, הארכה או המשך השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהא כפוף לתיאור השירות העדכני באותה עת, הזמין לעיון בכתובת [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

בהזמנת השירותים, בקבלת אספקה של השירותים, בשימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או בלחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "I Agree" (אני מסכים), או באופן דומה באתר האינטרנט [Dell.com](http://Dell.com) או [DellEMC.com](http://DellEMC.com) בקשר לרכישה שלך, או בתוך ממשק אינטרנט או ממשק תוכנה של Dell Technologies, אתה מסכים להיות כפוף לתיאור שירות זה ולהסכמים המוזכרים במסמך זה באמצעות אכזר. אם אתה נכנס לתיאור שירות זה מטעם חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מאשר שיש בידך הסמכות לחייב ישות זו לתיאור שירות זה, ובמקרה כזה "אתה" או "הלקוח" תהיו מיוחסים לישות זו. נוסף על קבלת תיאור השירות, ייתכן שלקוחות במדינות מסוימות יידרשו להמציא טופס הזמנה חתום.

## תנאים והתניות נלווים

1. **תקופת השירות.** תיאור שירות זה מתחיל בתאריך הרשום על גבי טופס ההזמנה שלך ותקף למשך כל תקופת השירות ("תקופה") כמפורט בטופס ההזמנה. בהתאם למקרה, מספר המערכות, הרישיונות, ההתקנות, הפריסות, נקודות הקצה המנוהלות או משתמשי הקצה שעבורם רכש הלקוח שירות אחד או יותר, התעריף או המחיר והתקופה הישימה עבור כל שירות, מפורטים בטופס ההזמנה של הלקוח. אלא אם יוסכם אחרת בכתב בין Dell Technologies לבין הלקוח, רכישת השירותים על פי תיאור שירות זה תהיה אך ורק לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך מכירה מחדש או ניהול של מוקד שירות.
2. **מידע חשוב נוסף**
  - (a) **קביעת מועד חדש.** לאחר שנקבע מועד לשירות זה, כל שינוי בלוח הזמנים חייב להתבצע לפחות 8 ימים קלנדריים לפני המועד שנקבע. אם הלקוח קובע מועד חדש לשירות זה תוך 7 ימים או פחות מהמועד שנקבע, תחול עמלת שינוי מועד אשר לא תעלה על 25% ממחיר השירותים. כל קביעת מועד חדש לשירות זה תאושר על ידי הלקוח 8 ימים לפחות לפני תחילת השירות.
  - (b) **תשלום עבור רכיבי חומרה שנרכשו עם השירותים.** אלא אם הוסכם אחרת בכתב, התשלום בעבור רכיבי חומרה לעולם לא יותנה בביצוע או באספקה של שירותים שנרכשו עם רכיבי חומרה מעין אלה.

- (c) **מגבלות להיקף השירות.** Dell רשאית לסרב לספק את השירות אם, לדעתה, מתן השירות עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירות של Dell או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירות. Dell אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, כולל, בין השאר אי-עמידה של הלקוח בהתחייבויות שלו לפי תיאור שירות זה.
- (d) **שינויים בהיקף השירות.** אלא אם הוסכם אחרת בכתב עם הלקוח, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף השירותים בהודעה ללקוח של שישים (60) יום בכתב מראש. למעט שינויים שנגרמו על-ידי מפרסמים ויצרנים של מוצרים של צד שלישי, הלקוח יקבל הודעה על כל שינוי בהיקף שירותי התמיכה באופן שצוין בהסכם העדכני באותה עת בין Dell Technologies לבין הלקוח.
- (e) **פרטיות.** Dell Technologies תתייחס לכל הפרטים האישיים אשר ייאספו במסגרת תיאור שירות זה בהתאם להצהרת הפרטיות של Dell Technologies. החלה בתחום השיפוט, הזמינה במלואה בכתובת <http://www.dell.com/localprivacy> ושכל אחד מהם משולב בזאת באמצעות אזכור.
- (f) **שירותים אופציונליים.** שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותי תמיכה או הדרכה מנוהלים או מקצועיים) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-Dell Technologies וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם Dell Technologies. בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתיאור השירות.
- (g) **הקצאה וקבלנות משנה.** Dell Technologies רשאית להשתמש בקבלנות משנה על מנת לספק שירות זה ו/או להקצות תיאור שירות זה לספקי שירות צד שלישי מוסמכים אשר יספקו את השירות מטעמה של Dell Technologies.
- (h) **ביטול.** Dell Technologies רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך התקופה בשל כל אחת מהסיבות הבאות:
- הלקוח לא שילם את המחיר החלקי או המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
  - הלקוח נהג בגסות, איים או סירב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר; או
  - הלקוח לא עמד בכל התנאים וההתניות המפורטים בתיאור שירות זה;
  - הלקוח מבקש החלפה של רכיבים החורגים באופן מהותי משיעורי הכשל הסבירים עבור הרכיב והמערכת המדוברים, שיעורי כשל המנוטרים כל העת. עיין בסעיף ההחרגות לעיל.
- אם Dell Technologies תבטל שירות זה בהתאם לפסקה זו, Dell Technologies תשלח ללקוח הודעה בכתב על הביטול לכתובת המצוינת בחשבונית הלקוח. ההודעה תכלול את הסיבה לביטול ואת תאריך כניסת הביטול לתוקף, שלא יפחת מעשרה (10) ימים מהיום שבו תשלח Dell Technologies את הודעת הביטול ללקוח, למעט במקרה שבו החוק המקומי מחייב תנאי ביטול אחרים שלא ניתן לשנותם באמצעות ההסכם. אם Dell Technologies תבטל את השירות בהתאם לפסקה זו, הלקוח לא יהיה זכאי לשום החזר של תשלומים ששולמו או שהוא מחויב לשלם ל-Dell Technologies.

(i) **מגבלות גאוגרפיות ומגבלות שינוי מיקום.**

1. ייתכן ש-Dell Technologies לא תוכל לספק שירותי תמיכה וחלקי חילוף באתר הלקוח תוך 4 שעות עבור ציוד שנמצא מחוץ לאזור השירות של Dell Technologies. "אזור שירות של Dell Technologies" פירושו מקום שנמצא (i) במרחק של עד מאה (100) מייל או מאה ושישים (160) קילומטרים המתאימים לנסיעה ברכב מאתר שירות של Dell Technologies, וכן (ii) באותה המדינה בה נמצא אתר השירות של Dell Technologies, אלא אם הוגדר אחרת בהסכם הניהול מול Dell Technologies, ובמקרה כזה ההגדרה בהסכם הניהול מקבלת עדיפות. עבור לקוחות במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (EMEA), אלא אם כן מצוין אחרת בתיאור שירות זה או בהסכם, שירות באתר הלקוח זמין עד למרחק של 150 ק"מ מהמיקום הלוגיסטי הקרוב ביותר של Dell Technologies (PUDO או איסוף/מסירה במקום). לקבלת מידע נוסף בנוגע לזמינות של השירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה לנציג המכירות בהתאם למיקומי השירות של Dell Technologies לפני הרכישה.

2. שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר שלך אינו נמצא במיקום הגאוגרפי שתואם את המיקום ברשומות השירות של Dell Technologies עבור המוצר שלך, או אם פרטי התצורה השתנו ו-Dell Technologies לא עודכנה, על Dell Technologies לבדוק תחילה מחדש את הזכאות של המוצר שלך לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע מחדש זמני תגובה עבור המוצר. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח, ישתנו בהתאם למיקום הגיאוגרפי ולהגדרת התצורה, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח. פנה לנציג המכירות שלך לקבלת פרטים אלה. 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 הייעוץ של Dell Technologies לזמן ולחומרים שהיו עדכניים באותה עת. אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הלקוח ל-Dell Technologies, אין אחריות 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 עבור הפתרון כולו. אלא אם הוסכם אחרת בכתב עם הלקוח, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף שירותי התמיכה בשישים (60) יום ללקוח בכתב מראש.

(j) **סדרי עדיפות.** אלא אם הוסכם אחרת בהסכם בכתב על ידי הצדדים, במקרה של סתירה בין התנאים במסמכים הכלולים בהסכם זה, תינתן עדיפות למסמכים בסדר הבא: (i) תיאור שירות זה; (ii) ההסכם. התנאים הגוברים יפורשו בצורה צרה ככל שניתן, על מנת ליישב את הסתירה בצורה שתשמר כמה שיותר מהתנאים שאינם סותרים, כולל שימור תנאים שאינם סותרים הנמצאים באותה פסקה, באותו סעיף או באותו תת-סעיף.

**צור קשר**

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