

ProSupport Plus for Infrastructure

מבוא

Dell Technologies¹ שמחה לספק את שירות ProSupport Plus for Infrastructure (להלן "השירות", "השירותים" או "שירותי התמיכה") בהתאם לתיאור שירות זה (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") יכללו את שמות המוצרים², 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 טלפונית במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, שבעה (7) ימים בשבוע (כולל חגים)³ למרכז המומחים הגלובלי של Dell Technologies המאויש על ידי מהנדסי ProSupport בכירים לצורך סיוע בפתרון בעיות בתוכנה ובחומרה.
- שליחת טכנאי שטח מומחה של Dell Technologies לאתר ו/או משלוח חלקי חילוף לאתר ההתקנה, או למיקום עסקי אחר של הלקוח אשר אושר על-ידי Dell Technologies בהתאם למפורט בהסכם על מנת לטפל בבעיה במוצר.
- גישה ל-Service Account Manager בשירות מרוחק (SAM).
- חלקי חילוף, כאשר ייחשבו חיוניים לפתרון או למניעת בעיה
- שירות ProSupport AIOps Platforms כולל את APEX AIOps Infrastructure Availability, TechDirect ו-MyService 360, אשר מופעלים כולם 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 APEX AIOps Infrastructure Availability

ע"י בטבלה שלהלן כדי לקבל פרטים נוספים.

יצירת קשר עם Dell Technologies לקבלת שירות

תמיכה באינטרנט, ב'צ'אט ובדוא"ל: התמיכה של Dell Technologies דרך האתר, ב'צ'אט ובדוא"ל זמינה עבור חלק מהמוצרים בכתובת 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 כדי לקבל רשימה של מספרי טלפון רלוונטיים למיקומך.

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

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

- כולל ProSupport Plus for Infrastructure במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או
- מזכה בשדרוג ל-ProSupport Plus for Infrastructure במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או
- מזכה ב-ProSupport Plus for Infrastructure במהלך תקופת אחריות עוקבת.

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

¹ משמעות המונח Dell Technologies כפי שנועשה בו שימוש במסמך, היא ישות המכירות הרלוונטית של Dell (Dell) שמציגת בטופס ההזמנה מ-Dell וישות המכירות הרלוונטית של EMC (EMC) שמציגת בטופס ההזמנה מ-EMC. השימוש במונח "Dell Technologies" במסמך זה אינו מצביע על שינוי בשמן החוקי של ישויות Dell או EMC שאיתן באת במגע.
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' ו-'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 אשר אוזכרה כרוכשת השירותים אלו ושמה מופיע בהסכם.
³ הזמינות משתנה בהתאם למדינה. לקבלת מידע נוסף, פנה אל נציג המכירות שלך.

PROSUPPORT PLUS—פרטי כיסוי	תיאור	מאפיין שירות
<p>כלול.</p> <ul style="list-style-type: none"> במקרים של בעיות ברמת חומרה 1, הלקוחות זכאים לניהול הסלמה ולהליכי מצבים קריטיים "CritSit" במסגרת כיסוי Incident Manager. 	<p>הלקוח יוצר קשר עם Dell Technologies בטלפון או דרך ממשק באינטרנט – 24x7 – כדי לדווח על בעיה בתוכנה או בצידוד. אנשי הקשר בטלפון ינתבו אל איש קשר של התמיכה הטכנית מרוחק כדי לסייע להם בבעיה.</p> <p>יצירת פניות אוטומטית זמינה לאחר שפלטפורמת AIOps הוגדרה באמצעות (SCG) Secure Connect Gateway.</p>	<p>תמיכה טכנית גלובלית</p>
<p>כלול עבור ציוד בלבד.</p> <p>היעד הראשוני לתגובה באתר הלקוח הוא תגובת שירות של ארבע שעות מרגע ש-Dell Technologies הסיקה כי נדרשת תגובה 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>	<p>תגובה באתר הלקוח</p>
<p><u>התגובה באתר</u></p>		
<p>בדרך כלל הטכנאי מגיע לאתר הלקוח בתוך 4 שעות מהשלמת פתרון הבעיות ובידוד הבעיה.</p> <ul style="list-style-type: none"> זמינה שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, כולל חגים. זמינה במיקומים שהוגדרו כמיקומי תגובה של ארבע (4) שעות. 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. 		
<p>תגובה באתר הלקוח לא חלה על תוכנות וניתנת לרכישה בנפרד.</p> <p>כלול עבור ציוד בלבד.</p>	<p>במקרים של בעיה ברמת חומרה 1, Dell Technologies תבצע את הכיסוי הכלול באופן שייקבע על-ידי Dell Technologies.</p>	<p>תמיכה במערכות חיוניות למשימה</p>
<ul style="list-style-type: none"> הליכי מצבים קריטיים – בעיות ברמת חומרה 1 מזכות בניהול הסלמה/פתרון מהיר ובכיסוי תקריות מסוג "CritSit". משלוח מהיר: משלוח של מהנדס שטח בכיר במקביל לפתרון בעיות באמצעות נותן שירות טלפוני. המהנדס והזמינות הרלוונטיים נקבעים על ידי Dell. אבחון לפי דרישה באתר הלקוח על ידי Dell כאשר עובדי הלקוח אינם זמינים או שאין ביכולתם להוביל פתרון בעיות באתר הלקוח באופן סביר. רק עבור ציוד שמחובר ל-Secure Connect Gateway. יש לפתוח את פניית הלקוח באמצעות בקשת תמיכה טלפונית. ייצור מועדף במקרה של מצב קריטי הנגרם מאסון טבע. במקרים רבים, הדבר כולל ייצור מהיר של מערכת חדשה של Dell Technologies. 		
<ul style="list-style-type: none"> זמינה שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים. באירועים ברמת חומרה 1, Dell Technologies תעשה מאמץ סביר מבחינה מסחרית להחזיר את החומרה למצב פעולה תוך 6 שעות מהשליחה תגובה תוך 4 שעות ותיקון תוך 6 שעות מרגע ההגעה. מתייחס לתקלות או תיקונים של המוצרים נתמכים מכוסים בלבד. התמיכה בתוכנות אינה כלולה בשירות. זמין ללקוחות במרחק של 50 מייל או 80 ק"מ ממרכז תמיכה הייעודי של Dell Technologies. על הלקוח להפעיל ולתחזק גרסה נתמכת של תוכנת Secure Connect Gateway. 	<p>הטכנאי יגיע לאתר הלקוח תוך 4 שעות מרגע הקריאה ובדרך כלל יתקן את החומרה תוך 6 שעות מרגע ההגעה.</p>	<p>6 שעות מקריאה לתיקון 7X24: תגובה באתר תוך 4 שעות עם שירות תיקון חומרה תוך 6 שעות</p>

PROSUPPORT PLUS—פרטי כיסוי	תיאור	מאפיין שירות
<p>כלול:</p> <p>שירות ProSupport AIOps Platforms כולל את APEX AIOps, MyService 360 TechDirect, Infrastructure Availability, שמפעלים באמצעות Secure Connect Gateway של Dell Technologies, ומספקים הטבות, כולל אך ללא הגבלה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • זיהוי פרואקטיבי של בעיות ויצירת קריאות • זיהוי וחיזוי כשלי חומרה • יצירת קריאות בשירות עצמי • משלוח חלפים בשירות עצמי • הודעות אבטחה של Dell • הערכת אבטחת סייבר של APEX AIOps Infrastructure Availability 	<p>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.</p>	<p>PROSUPPORT AIOps PLATFORMS</p>
<p>APEX AIOps Infrastructure Availability הוא יישום AIOps מבוסס ענן שמאפשר ניטור ופתרון בעיות פשוטים ופרואקטיביים של תשתית IT של Dell. 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 וזיכרון, מופעל על ידי שימוש ב-APEX AIOps Infrastructure Availability. APEX AIOps Infrastructure Availability זמין ללא תשלום נוסף בגין מוצרים עם חוזה תקף של ProSupport (או יותר). APEX AIOps Infrastructure Availability מתארך בענן הפרטי של Dell Technologies, מספק לכל לקוח פורטל עצמאי ומאובטח, ומוודא שהלקוחות יוכלו לראות את הסביבה שלהם בלבד.</p>	<p>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:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>TechDirect מאפשר ללקוח משלוח עצמאי של חלקים.</p>	<p>Secure Connect Gateway (SCG) הוא טכנולוגיית ניטור ארגונית המספקת 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.</p>	<p>פנה אל נציג המכירות שלך ב-Dell Technologies כדי לקבל את רשימת המוצרים המכוסים</p>

חלקי חילוף	Dell Technologies מספקת חלקי חילוף כאשר Dell Technologies קובעת שהדבר נחוץ.	כלול. היעד לאספקת חלקי חילוף הוא תגובת שירות של ארבע שעות (כלומר, באותו יום עסקים) עבור חלקים קריטיים מרגע ש-Dell Technologies הסיקה כי נדרשת אספקת חלק חילוף
החלפה מונעת של כונן זיכרון מוצק	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 חיי ה-SSD (כפי שנקבע על ידי Dell) שממנה הכונן זכאי להחלפה - לדוגמה, לאחר שהגיע ל-95% מרמה העמידות. סף רמת העמידות כפוף לשינוי.	מחסני החלפים למשלוח תוך 4 שעות מאחסנים רכיבים תפעוליים חיוניים, בהתאם לקביעתה של Dell Technologies. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים יישלחו במשלוח ב-לילה. חלקים שנחשבים 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 והתחזוקה 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 חלק 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 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 שיש להחליף את המוצר הנתמך כיחידה שלמה, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה. ייתכן שהחלפת יחידה שלמה לא תהיה מצוידת לזמן תגובה באותו יום, וייתכן שיהיו זמני חפיפה ארוכים להגעה להחלפת יחידה שלמה במיקומך, בהתאם למיקום שבו אתה נמצא ולסוג המוצר שהוחלף.
		כלולה עבור מוצרי אחסון ומוצרי תשתית אחודה/היפר-אחודה.
		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 בתוך Secure Connect Gateway) במהלך התקופה הרלוונטית של התמיכה. הפעלת תוכנת קישוריות, כאשר רלוונטי, היא דרישה מחייבת לקבלת מאפייני חידוש השירות הנוספים הללו.
		כונני תמונת גיבוי אינם זכאים להחלפה פרואקטיבית של כונן Solid State על-ידי Dell Technologies.

כלול.	Dell Technologies מספקת את הזכויות למהדורות תוכנה חדשות בהתאם להגדרתן כפי שהן זמינות בדרך כלל ב-Dell Technologies.	זכויות למהדורות תוכנה חדשות
תוכנות סביבת הפעלה של ציוד (OE)	Dell Technologies מבצעת את ההתקנה מרחוק של מהדורות תוכנה חדשות.	התקנת מהדורות תוכנה חדשות
<p>כלול אך ורק לגבי ציוד אחסון כאשר התוכנה המשויכת של סביבת ההפעלה מכוסה במסגרת אחריות של Dell או חוזה תחזוקה נוכחי של Dell. תוכנת לסביבת ההפעלה של הציוד מוגדרת כתוכנה ו/או מיקרו-קוד של ממשק המשתמש 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>עיון ב טבלת האחריות והתחזוקה של המוצרים עבור מוצרים זכאים.</p>		
תוכנות אחרות (שאינן OE)		
<p>הלקוח מבצע את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות, אלא אם כן נראה שנחוץ אחרת על-ידי Dell Technologies.</p>		
<p>כלול למוצרים עם SCG, או כלי קישוריות אחרים המופעלים על-ידי Dell, לכלים ולטכנולוגיה לניטור מרחוק שזמינים ב-Dell Technologies.</p>	<p>מוצרים מסוימים ייצרו קשר עם Dell Technologies באופן עצמאי ואוטומטי כדי לספק מידע שסייע ל-Dell Technologies לקבוע מה הבעיה.</p>	ניטור ותיקון מרחוק 24X7
<p>ראה פרטים על כלי ה-SCG לעיל בסעיף על פלטפורמת AIOps.</p>	<p>Dell Technologies מבצעת גישה מרחוק למוצרים אם הדבר נחוץ לצורך אבחון נוסף וכדי לספק תמיכה מרחוק.</p>	
<p>מרגע ש-Dell Technologies מודעת לבעיה, אותם יעדי התגובה עבור תמיכה טכנית גלובלית ותגובה באתר הלקוח יהיו רלוונטיים כפי שתואר קודם.</p>		

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
("SAM")**

מנהל השירותים הטכנולוגיים SAM אשר מוקצה על-ידי ProSupport Plus for Infrastructure הוא משאב מרוחק שמספק מגוון רחב של תכונות ואפשרויות לניהול המערכת, הסביבה והלקוח, שתפקידו לצמצם את זמני ההשבתה ולשפר את חוויית התמיכה הכוללת שמספקת Dell Technologies.

כלול עם השירות:

סיוע בהצטרפות:

➤ אימות הדיוק של פרטי התמיכה הרלוונטיים של הלקוח, כגון שם חשבון, כתובת וכולי

➤ העברת מידע, למשל כיצד לפנות אל Dell Technologies כדי לפתוח בקשות שירות ולהשתמש בכלי התמיכה ובטכנולוגיות של Dell Technologies

➤ הקצאת לוח זמנים לתוצרי SAM, כגון ביקורות שירות ודיווח

דיווח חודשי: דיווח והמלצות לגבי מערכות העומדות בדרישות, כולל:

➤ סיכום של בקשות שירות פתוחות וסגורות לפי חודש,

➤ אימות גרסאות התוכנה הנוכחיות שמוקנות לעומת המלצות יעדי קוד, וגם

➤ מצב החוזה, כולל תאריכי התחלה וסיום ופרטים בסיסיים אחרים של החוזה.

כדי לאפשר את עריכת הדיווח החודשי בצורה מלא, יש להתקין טכנולוגיות קישוריות של Dell Technologies כגון Secure Connect

Gateway, ולהפעיל את האפשרויות המתאימות של איסוף היומנים.

סקירת השירות: ה-SAM מספק סקירה של הפרטים בדוח השירות. לוח הזמנים, מסגרת הזמן ונושאים אחרים המיועדים לסקירה ייקבעו בין ה-SAM לבין הלקוח במהלך הטמעת השירות.

תחזוקת מערכת: עבור נכסים העומדים בדרישות, ה-SAM יסייע ללקוח לתאם קבלה של אירועי תחזוקת מערכת בחלון התחזוקה של הלקוח. ראה להלן לקבלת מידע נוסף.

תמיכה באסקלציה של Dell Technologies: משמשת כנקודת הקשר לנושאי שירות, לצורך תיאום משאבי Dell שדרושים כדי לטפל בבעיות שונות מרמת חומרה 1 או בבעיות מערכתיות יותר.

כלול במוצרים המכוסים על-ידי השירות ProSupport Plus for Infrastructure או חוזה התחזוקה שהיה עדכני באותה עת במהלך שעות הפעילות הרגילות של Dell Technologies, אשר עשויות להשתנות לפי אזור ולפי מדינה, לא כולל חגים מקומיים וחגים של Dell Technologies. ראה פרטי כיסוי נוספים להלן.

Dell Technologies אחראית לבצע רק את פעילויות ומשימות ה-SAM מחוץ להיקף. כל שאר המשימות, הפעילויות והשירותים

הגדרות רמת החומרה

חומרה 1 קריטית – אובדן היכולת לבצע פעולות עסקיות חיוניות, נדרשת תגובה 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.

מידע נוסף על תמיכה במערכות חיוניות למשימה

Dell שומרת לעצמה את הזכות לסרב להעניק שירות במקרה שבו Dell Technologies מעריכה במידה סבירה שהלקוח עושה שימוש לרעה או שימוש יתר בתכונת Onsite Diagnosis לפי בקשה המיועדת לבעיות קריטיות (למשל כאשר ללקוח יש צוות זמין לפתרון בעיות במקום, או שהוא מבקש ביקורי אבחון באתר בשיעור החורג משיעורי הכישלונות הסטנדרטיים בשל דוגמאות להלן, עבור הרכיבים והמערכות המעורבים). אם Dell Technologies תקבע (לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell Technologies) שהלקוח עושה בשירות שימוש לרעה, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לסרב לשירות.

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
- תוכנות של שרתים/אמצעי אחסון/רשת אינן מסווגות כציוד
- 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.

תחומי האחריות של הלקוח בנוגע לתכונת השירות SAM

הקצאת תכונת השירות SAM על-ידי Dell Technologies כמפורט לעיל תלויה בעמידה של הלקוח בכמה דרישות הנמצאות באחריותו:

- העברת מידע ל-SAM בנוגע לחלונות ההולמים של תחזוקת המערכת, בהתאם לצורך כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies.
- וידוא עמידה בכל הדרישות הסביבתיות, הטכניות והתפעוליות.
- אספקת גישה מהירה ל-SAM אל (א) לפחות איש קשר טכני אחד עם תחומי אחריות הקשורים למינהל מערכת והרשאות גישה הולמות למערכת/מידע, (ב) מומחים, מערכות ורשתות הרלוונטיים לנושא המדובר (כולל, ללא הגבלה, גישה לרשתות/מערכות מרוחקות), בהתאם לצורך כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies.
- נטילת אחריות על כל הבעיות הקשורות לקביעת תצורה, ביצועים וקישוריות של רשתות.
- וידוא שמיקומי הציוד מוכנים לפני התחלת הפעילות של ProSupport Plus for Infrastructure.
- בדיקה שהמוצר מחובר ל-Secure Connect Gateway תוך הפעלת האפשרויות המתאימות לאיסוף יומנים.

מידע חשוב נוסף לגבי תכונת השירות SAM

- זמינות שירות SAM בשעות פעילות מקובלות. שעות הפעילות מוגדרות בהתאם למיקומו הפיזי של ה-SAM, ויכולות להשתנות לפי אזור ומדינה. לפי שיקול דעתה של Dell Technologies, וכאשר Dell Technologies תמצא זאת לנחוץ, ייתכן ששירותי ה-SAM יתבצעו באתר הלקוח.
- תמיכה אחרי שעות הפעילות עשויה להתקבל ממשאבים אחרים בתוך Dell Technologies, לפי שיקול דעתה של Dell Technologies.
- מיקומו של ה-SAM יוקצה במהלך הטמעת השירות בהסכמה הדדית, בהתאם לאזור השירות המועדף של הלקוח וזמינות אנשי הצוות של Dell.

תחזוקת מערכת פרואקטיבית עם PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus מספקת ללקוחות Dell Technologies אירועים מתוכננים ופרואקטיביים של תחזוקה מרוחקת המתרחשים במהלך תקופת חוזה השירות, במכשירים המכוסים על-ידי ProSupport Plus for Infrastructure ומנוטרים באמצעות טכנולוגיות קישוריות רלוונטיות של Dell Technologies, כמו Secure Connect Gateway, בהתאם לרלוונטיות. אירועי תחזוקה כאלה מסייעים לשמור על ביצועים ועשויים להפחית את הסבירות לתקריות עתידיות עקב אי-תאימות של חומרה, תוכנה, BIOS וגרסאות קושחה. אירועי תחזוקת מערכת מתוכננים ופרואקטיביים מתואמים בין הלקוחות, ה-SAM וצוות התמיכה של Dell Technologies. אספקת אירועים אלה זמינה בדרך כלל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה, אך ייתכן שהיא תהיה תלויה בזמינות ההדדית של משאבי הלקוח ו-Dell Technologies. Dell Technologies ממליצה לבצע תחזוקה של אירועי מערכת מתוכננים ופרואקטיביים פעמיים בשנה. מוצרים מסוימים עשויים להיות מוגבלים מבחינת מספר הפעמים שניתן לבצע תחזוקת מערכת מתוכננת ופרואקטיבית בשנה. התייעץ עם נציג המכירות שלך או ה-SAM שהוקצה אליך כדי לקבל רשימה של מוצרים נתמכים וכל המגבלות הרלוונטיות.

לא כלול בתחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus for Infrastructure:

- עדכונים להתקנים מחוברים שאינם מכוסים בחוזה תמיכה עדכני של ProSupport Plus for Infrastructure.
- עדכונים לכל תוכנה שאינה עומדת בדרישות ההולמות לעדכונים האלה במסגרת חוזה תמיכה בתוכנה הולם, על-ידי Dell Technologies או צד שלישי למוצרים נבחרים של צד שלישי.
- יצירת תיקוני מערכת הפעלה ותיקון Hypervisor או תמיכת פיתוח רלוונטית מסוגים אחרים בתחומי התוכנה והתכנות.
- יצירת תיקוני יישומים.
- אספקת תחזוקה באתר הלקוח.
- הסרת התקנה או התקנה של פריטי חומרה נוספים או משימות הגדרת תצורה.
- התקנה או הגדרת תצורה של תוכנה שאינה מופיעה במפורש בתיאור השירות.
- כונון ביצועי היישומים.
- זיהוי או הסרה של וירוסים, תוכנות ריגול או נזקקות.
- כל עדכון או פעילות אחרים שאינם מתועדים במפורש בתיאור שירות זה.

מידע חשוב נוסף אודות תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus for Infrastructure

- במהלך אירוע התחזוקה, שדרוגים עלולים לגרום לאובדן זמני של הקישוריות עם התקנים מחוברים אחרים.
- לאחר השלמת השדרוג, ייתכן שיהיה צורך לאתחל התקנים מחוברים ולאמת את הקישוריות עמם.
- יש להעמיד לרשות Dell Technologies או לרשות הסוכנים המורשים על ידה את המערכות המיועדות לשדרוג, במהלך חלון התחזוקה המוסכם.
- בהתאם למערכות המיועדות לשדרוג, ייתכן שיהיה צורך להעמיד מערכת נוספת לניהול מערכות או משאבים נוספים.
- בהתאם למערכות המיועדות לשדרוג, ייתכן שיהיה צורך להעניק ל-Dell Technologies או לסוכנים המורשים שלה הרשאות ניהוליות מתאימות למכשיר.
- הלקוח אחראי להחזיק ולתחזק את כל הרישיונות בנוגע לעדכוני הציוד והתוכנה.
- במקרה שבו עדכון תוכנה במוצר העומד בדרישות עשוי לגרום לפגיעה או לפגוע בביצועים של מוצר אחר אשר אינו עומד בדרישות, Dell Technologies בתיאום עם הלקוח, רשאית לבחור שלא להמשיך את פעילות תחזוקת המערכת עד שהבעיה תיפתר.
- כדי לאפשר את הפעילות המלאה של תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus for Infrastructure, יש להתקין טכנולוגיית קישוריות רלוונטית, כגון Secure Connect Gateway, עם אפשרויות מופעלות של איסוף יומנים.

- התקנה של מהדורות תוכנה חדשות עבור מערכות אחסון מתקדמות, מערכות תשתית היפר-אחודה או היפר אחודה של Dell Technologies, הנקבעת במהלך תחזוקת המערכת, כולל, ללא הגבלה, גרסאות תוכנה המתפרסמות במטריצות הגדרת תצורה רלוונטיות של יכולת פעולה הדדית (מטריצת התמיכה הפשוטה או מטריצת אישורי המהדורות של Dell Technologies), עשויה לחייב רכישה של הסדר שירותים נפרד מ-Dell Technologies. למידע נוסף, פנה לחברת Dell Technologies.

דיווח על אספקה למשווקי טכנולוגיה מורשים של Dell ללקוחות שהם משתמשי קצה שרכשו באמצעות משווקי טכנולוגיה מורשים של Dell

דיווח SAM של ProSupport Plus יישלח על-ידי Dell Technologies אך ורק למשווק או למפיץ המורשה של Dell Technologies (מה שרלוונטי) שמזוהים בהצעת המחיר של Dell Technologies (ביחד 'המשווק'). המשווק מאשר ומסכים שהוא קיבל הסכמה מתאימה מלקוחות שהם משתמשי הקצה של המשווק ('משתמשי הקצה') לקבל את דיווח ה-SAM של לקוח משתמש הקצה. Dell Technologies תפיץ דיווח SAM של ProSupport Plus לכתובת המשווק ולפרטי הקשר שסופקו ל-Dell Technologies בזמן רכישת השירות או לפרטי הקשר שמופיעים ברשומות המכירות והשירות הנוכחיות של Dell Technologies, כפי שנקבעו על-ידי Dell Technologies, אלא אם המשווק ביקש משהו אחר. דיווח על SAM שנשלח למשווק לא יחולק לקטגוריות לפי משתמשי קצה ספציפיים או עבורם. ייתכן שאפשרויות דיווח מותאמות אישית יהיו זמינות לרכישה נפרדת בעלות נוספת.

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, בלקוח זקוק להסכמי תמיכה פעילים מתאימים, וזכאות לשירות 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 אשר כלולה ב-ProSupport Plus for Infrastructure מספקת תמיכה למוצרי צד שלישי נבחרים, כולל יישומים מסוימים למשתמשי קצה, מערכות הפעלה, רכיבי Hypervisor וקושחה, כשמוצרי צד שלישי אלה (1) מותקנים ופועלים במוצרים במועד בקשת התמיכה, וכן (2) מכוסים על-ידי תקופת שירות קיימת לתמיכה ותחזוקה של ProSupport Plus for Infrastructure, וכן (3) מלווים בהסכמי התמיכה והזכויות הפעילים והמתאימים ישירות מול המפיץ המתאים של מוצר הצד השלישי. רמת התמיכה מתקבלת בציוד העומד בדרישות של ProSupport Plus for Infrastructure, ללא תלות באופן הרכישה והרישוי של התוכנה העומדת בדרישות, אך הלקוח אחראי לוודא שתוכנה זכאית כזו נרכשה וקיבלה רישיון כנדרש באישור המפיץ. הלקוח הוא האחראי הבלעדי לתיקון כל הבעיות שקשורות לרישיונות ולרכישות של תוכנות שעומדות בדרישות, כדי להיות זכאי לקבל את השירותים האלו בכל עת במהלך תקופת הכיסוי. רשימה של תוכנות זכאיות מופיעה ב [רשימת 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. הלקוח מסכים שבמצבים שבהם לא יהיו פתרונות זמינים אצל המפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי, המחויבות 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, אשר רכש מוצרים ושירותים של Dell Technologies מהקבוצה העסקית OEM Solutions (או ממשיכת דרכה) עבור הפרויקט 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 יצרן ציוד מקורי, המונח "מוצרים נתמכים" כולל את המוצרים הנתמכים של Dell Technologies אשר מסופקים ללא מיתוג של Dell Technologies (כלומר מערכות 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 Plus for Infrastructure של Dell Technologies לחלקים 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 צרכי 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 יום (לדוגמה, תוך 4 שעות) לא יהיו זמינים במקרה של החלפת רכיב "לא סטנדרטי", ו-Dell Technologies תספק את השירות במקרים כאלה כברירת מחדל ביום העסקים הבא (כלומר, לאחר חקירת בעיה ואבחון טלפוניים, ניתן בדרך כלל לשלוח חלק או טכנאי 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 שידרשו 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 ותוכנת 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 וכוך 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

סמכות 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 חשבונו, לפני שיבקש מ-Dell Technologies לבצע שירותים אלה.

אי שידול להעסקה. בהתאם למותר בחוק, הלקוח לא יישל, 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 יהוו שידול ישיר או עקיף להלן והנך רשאי לשלל לצורך העסקה כל עובד שהעסקתו הופסקה או שהתפטר מעבודתו ב-Dell Technologies לפני תחילת דיוני ההעסקה 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, 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 נתמכים שאינם עומדים ברמות מהדורה מינימליות שמפורטות על-ידי Dell Technologies, כפי 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 והזיהים 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 תיידרש 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 שמזכר 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	
- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS	- ארצות הברית
- Dell.ca/terms (אנגלית) - Dell.ca/conditions (צרפתית קנדית)	- Dell.ca/terms (אנגלית) - Dell.ca/conditions (צרפתית קנדית)	- קנדה
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.	אתר אינטרנט Dell.com מקומי, ספציפי למדינה, או Dell.com/servicedescriptions .*	- ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים
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.	אתר אינטרנט Dell.com מקומי, ספציפי למדינה, או Dell.com/servicedescriptions .*	- אסיה-האוקיינוס השקט-יפן

<p>תיאור 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 שמתבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך לבין המוכר.</p>	<p>- אתר אינטרנט Dell.com מקומי, ספציפי למדינה, או * Dell.com/servicedescriptions. בנוסף, לקוחות בצרפת, גרמניה ובריטניה יכולים לבחור בכתובת ה-URL המתאימה להלן:</p> <p>צרפת: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>גרמניה: Dell.de/AGB</p> <p>- בריטניה: Dell.co.uk/terms</p>	<p>- אירופה, המזרח התיכון ואפריקה</p>
---	--	---------------------------------------

* לקוחות רשאים לגשת לאתר המקומי שלהם Dell.com בקלות על ידי גישה לאתר 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.

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.

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 או 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 אזור. 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 ידרשו 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 השירותים, לדעתה, מתן השירותים עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירותים של Dell או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירותים. Dell אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות אי-עמידה של הלקוח בהתחייבויות שלו לפי תיאור שירות זה.
 - (d) **שינויים בהיקף השירותים.** 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 יאספו 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.** ייתכן שהשירותים האופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותי תמיכה או הדרכה מנוהלים או מקצועיים) 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 השירותים.
 - (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 השירותים מטעמה של Dell Technologies.
 - (h) **ביטול.** Dell Technologies רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך התקופה בשל כל אחת מהסיבות הבאות:
 - a. הלקוח לא שילם את המחיר החלקי או המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
 - b. הלקוח נהג בגסות, איים או סירב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר; או
 - c. הלקוח לא עמד בכל התנאים וההתניות המפורטים בתיאור שירות זה;
 - d. הלקוח מבקש החלפה של רכיבים החורגים באופן מהותי משיעורי הכשל הסבירים עבור הרכיב והמערכת המדוברים, שיעורי כשל המנוסרים 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 שירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה לנציג המכירות שלך 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 המוצרים שמיקומם השתנה כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים ובדיקה ואישור מחדש של בכתב בין הלקוח ל-Dell Technologies, במקרים בהם חלקי החילוף נשלחים ישירות ללקוח, הלקוח חייב לקבל את המשלוח באתר בו המוצר מטופל. 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 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 כזו 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.

זכויות יוצרים של © 2024 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell Technologies וסימני מסחר אחרים הנם סימני מסחר בבעלותה של Dell Inc. או החברות הבנות שלה. סימנים מסחריים אחרים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם, בהתאמה. פורסם בארצות הברית.

Dell Technologies מאמינה כי המידע במסמך זה מדויק נכון לתאריך פרסומו. המידע כפוף לשינוי ללא הודעה מראש.