

תיאור השירות

Dell ProSupport Plus for PCs

מבוא

Dell שמחה לספק את שירות ProSupport Plus for PCs (להלן "השירות", "השירותים" או "שירותי התמיכה") בהתאם לתיאור שירות זה (להלן "תיאור השירות"). הצעת המחיר, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים מ-Dell (להלן "החשבונית") יכללו את שמות המוצרים הנתמכים, שירותים רלוונטיים ואפשרויות קשורות, כאשר רלוונטי. כדי לקבל סיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של הסכם הניהול החל על השירותים (להלן "ההסכם"), פנה לנציג המכירות של Dell. לקבלת עותק של ההסכם שלך עם המשווק הרלוונטי של Dell EMC, יש ליצור קשר עם משווק זה.

היקף שירות זה

שירות זה כולל את התכונות הבאות שנועדו להבטיח מוכנות תפעולית של המוצר הנתמך:

- גישה עדיפות של 24x7 בשבוע (כולל חגים)¹ לארגון התמיכה ושירות הלקוחות של Dell, 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 בהתאם למפורט בהסכם (לפי הצורך, בהתאם לאפשרות התמיכה שנרכשה), כדי לטפל בבעיה במוצר הנתמך.
- חלקי חילוף, כאשר ייחשבו חיוניים לפתרון או למניעת בעיה.
- Technical Customer Success Manager (Technical CSM) ללקוחות בעלי 500 או יותר מוצרים הנתמכים במסגרת ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- שמירת הכונן הקשיח שלך.
- זכאויות ProSupport Plus כוללות גישה ל-TechDirect ו-SupportAssist, המספקים, בין השאר, את ההטבות הבאות:
 - זיהוי פרואקטיבי של בעיות ויצירת קריאות אוטומטית.
 - זיהוי וחיזוי כשלי חומרה ויצירת קריאות אוטומטית.
 - יצירת קריאות בשירות עצמי.
 - משלוח חלפים בשירות עצמי.
- סיוע בשיתוף פעולה.
- תמיכה מקיפה בתוכנות.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs הוא יישום תוכנה המספק ניטור פרואקטיבי של מוצרים נתמכים. יישום זה משתמש בלמידת מכונה ו-AI כדי לנטר ולמדוד באופן פרואקטיבי את התקינות הכללית של מוצרים נתמכים באמצעות ניתוח אנליטי חכם, מקיף ומנבא. SupportAssist מאפשר למנהלי מערכת מורשים לנהל, ליעיל ולתקן מרחוק את מערך מוצרי Dell שלהם באמצעות פורטל TechDirect. בנוסף SupportAssist מנטר מוצרים נתמכים ואוסף מידע כדי לסייע במתן תמיכה טכנית. במקרה של זיהוי בעיה, ניתן לשלוח את המידע שנאסף אל Dell כדי לספק לך חוויית תמיכה משופרת, מותאמת אישית ויעילה. SupportAssist זמין ללא תשלום נוסף עבור מוצרים נתמכים עם חוזה תקף של ProSupport (ומעלה).

SupportAssist for Business PCs חייב להיות מותקן ומוגדר כדי לשדר את נתוני המערכת בחזרה אל Dell ולקבל הטבות, כולל, בין השאר:

- ניטור מערכות פרואקטיבי לפתרון בעיות שמשפיעות על פעילות וביצועים רגילים, כולל תובנות לגבי ניצול מבוסס טלמטריה וביצועים.
- זיהוי וחיזוי בעיות לפני שיפגעו בתפעול וביצועים הרגילים, ובמידת הצורך – יצירה אוטומטית של קריאות, ו/או החלפה אוטומטית של חלקים.
- העלאה אוטומטית של נתוני אבחון ונתונים אחרים שמאפשרים אבחון יעיל מרחוק של הבעיה.
- עדכונים אוטומטיים של מנהלי התקנים וקושחה.
- הסרת וירוסים אוטומטית.
- קובצי Script שהופכים משימות לאוטומטיות ופותרים בעיות.

תוכנת SupportAssist אינה מיועדת לאיסוף מידע אישי כלשהו, כגון קבצים אישיים, היסטוריית גלישה באינטרנט או קובצי Cookie. עם זאת, אם מידע אישי ייאסף או יוצג שלא במתכוון במהלך פתרון הבעיות, הוא יטופל בהתאם למדיניות הפרטיות של Dell. עבור אל www.Dell.com/Privacy כדי לעיין במדיניות הפרטיות המלאה של Dell. עקב דרישות מערכת הפעלה ספציפיות, ייתכן ש-SupportAssist לא יהיה זמין בכל המוצרים הנתמכים של Dell. לקבלת מידע נוסף על SupportAssist, כולל תצורה, פריסה ושימוש ולעיין ברשימה העדכנית של מוצרי Dell נתמכים, בקר באתר האינטרנט של SupportAssist בכתובת: www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC.

¹ הזמינות משתנה בהתאם למדינה ומוגבלת למאמץ סביר מבחינה מסחרית. על הלקוחות והשותפים לערוך של Dell לפנות לנציג המכירות שלהם לקבלת מידע נוסף.

סיוע שיתופי

במקרה שהלקוח יפתח בקשת שירות ו-Dell תקבע שהבעיה שעלתה קשורה למוצרים מתאימים של ספק חיצוני שנעשה בהם שימוש נרחב, בשילוב עם מוצרים נתמכים המכוסים במסגרת אחריות או חוזה תעסוקה עדכניים של Dell, Dell תעשה מאמץ לספק סיוע בשיתוף פעולה אשר במסגרתו Dell: (i) תשמש כנקודת קשר אחת 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 או ממשווק מורשה של Dell. לאחר האבחון והדיווח, הספק החיצוני הוא האחראי הבלעדי למתן כל התמיכה, טכנית או אחרת, הקשורה לפתרון בעיית הלקוח. Dell לא תישא באחריות על הביצועים של מוצרים או שירותים של ספקים אחרים. ניתן לעיין ברשימה העדכנית של [שותפים לסיוע בשיתוף פעולה](https://dell.com/support) וכן <https://dell.com/support>, לפי הצורך. לתשומת לבך, המוצרים הנתמכים של ספקים חיצוניים עשויים להשתנות בכל עת ללא הודעה ללקוח.

תמיכה מקיפה בתוכנות

שירות Dell ProSupport Plus כולל תמיכת תוכנה מקיפה של Dell עבור מבחר יישומים, מערכות הפעלה וקושחה של OEM למשתמשי קצה ברשימת המוצרים הנתמכים ("מוצרי התוכנה המכוסים"). מוצרי תוכנה מכוסים כוללים יישומים מותקנים מראש של משתמשי קצה של יצרני ציוד מקורי של Dell, כגון Norton AntiVirus™ software suite, Microsoft® Office software suite, Intuit® QuickBooks® accounting software, Dell, לקבלת רשימה מעודכנת של מוצרי תוכנה מכוסים, פנה אל ארגון התמיכה הטכנית.

ניתן לעיין ברשימה העדכנית של השותפים לתמיכה מקיפה בתוכנות כאן:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. לתשומת לבך, מוצרי צד שלישי ברשימת המוצרים הנתמכים עשויים להשתנות בכל עת וללא הודעה ללקוחות.

מגבלות החלות על התמיכה המקיפה של Dell בתוכנות. Dell אינה מתחייבת לתת פתרון לכל שאלה הקשורה לתוכנה, או לכך שמוצר התוכנה המכוסה יפיק תוצאה מסוימת. מצבים המעלים שאלות של הלקוח צריכים להיות ניתנים לשחזור במערכת יחידה (כלומר, ביחידת עיבוד מרכזית אחת עם תחנת העבודה שלה וציוד היקפי אחר). Dell עשויה להגיע למסקנה שבעיית תוכנה מסוימת היא מורכבת מדי או שבגלל אופי המוצר הנתמך לא ניתן לספק ניתוח יעיל בכל הנוגע לשאלה באמצעות תמיכה מרחוק. הלקוח מבין ומסכים שייטכן שפתרונות לבעיות מסוימות, הגורמות לבקשת שירות של הלקוח, לא יהיו זמינים אצל מפיץ כותר התוכנה הרלוונטי. הלקוח מסכים שבמצבים שבהם לא יהיו פתרונות זמינים אצל המפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי, חובתה של Dell לספק תמיכה ללקוח תמוצה במלואה.

Technical Customer Success Manager

Technical CSM ייעודי של ProSupport Plus הוא משאב מרוחק שמספק מגוון רחב של יכולות מערכת, סביבה והצלחת לקוחות, שתפקידו לצמצם את זמן ההשבתה ולמקסם את חוויית התמיכה הכוללת שמספקת Dell. כדי לקבל את השירותים שסופקו על ידי Technical CSM (להלן "שירותי Technical CSM"), על הלקוח (i) להיות בעל 500 או יותר מוצרים נתמכים עם חוזי שירות פעילים של ProSupport Plus ולהיות הבעלים הרשום של תגיית השירות המתאימות, וכן (ii) לעבור קליטה מתאימה של Dell.

הסף של 500 מערכות ניתן להשגה על-ידי כל שילוב של זכאויות קיימות לשירותים שמופיעים בתיאור שירות זה שנותרו להן 90 יום לפחות, עם חוזי שירות של ProSupport Plus לשירותי תשתית שנותרו להם 90 יום לפחות. אם בעת הרכישה של שירותים אלה הלקוח אינו עומד בסף המינימלי של 500 מערכות, Dell תפקח על הרכישות הבאות של הלקוח ואם הלקוח יגיע בהמשך לסף 500 המערכות או יעבור אותו, הוא יהיה זכאי לשירותי Technical CSM, ו-Dell תנסה ליצור אתו קשר באופן פרואקטיבי כדי לתאם קליטה לשירותי Technical CSM.

אם Dell תנסה ליצור קשר עם הלקוח באמצעות פרטי ההתקשרות הזמינים ברשומות המכירות והשירות של Dell בזמן רכישת השירותים או במועד מאוחר יותר, כאשר הלקוח יגיע לראשונה לסף של 500 מערכות או יעבור אותו, אבל הלקוח לא יוכל או יסרב להגיב או לספק את המידע הנדרש ל-Dell כדי לקלוט אותו לשירותי Technical CSM, Dell מילאה את התחייבותה לספק את שירותי ה-Technical CSM במסגרת תיאור שירות זה. אם בהמשך יבקש הלקוח להטמיע ולקבל שירותי Technical CSM לאחר שהניסיון היזום של Dell לבצע אצלו את ההטמעה לא צלח, יהיה עליו לפנות ל-Dell ולבקש הטמעה, ולספק את המידע של-Dell דורשת. לקוחות שעומדים בסף של 500 מערכות אבל לאחר מכן יורדים מתחתיו, יאבדו את זכאותם לשירותי Technical CSM 90 יום לאחר התאריך שבו הלקוח ירד מתחת לסף 500 המערכות.

כלולים בשירותי ה-Technical CSM במסגרת ProSupport Plus

- סיוע בהטמעת השירות כדי לוודא שללקוח יש יכולת מלאה לקבל שירותי ProSupport Plus.
- משאבים חינוכיים שסייעו ללקוחות באימוץ SupportAssist for Business PCs.
- תוכנית הצלחה שתסייע להשיג את תוצאות הטכנולוגיה והשירותים של הלקוחות המופעלות על-ידי ProSupport Plus למחשבים.
- דיווח חודשי: דיווח והמלצות לגבי מערכות זכאיות, כולל:
 - סיכום של בקשות שירות פתוחות וסגורות לפי חודש.
 - אימות גרסאות התוכנה הנוכחיות שמותקנות לעומת המלצות יעדי קוד.
 - ומצב החוזה, כולל תאריכי התחלה וסיום ופרטים בסיסיים אחרים של החוזה.
- נקודת קשר עיקרית לתמיכה לאחר המכירות לאורך מחזור החיים של זכאויות למוצרים נתמכים.
- ניהול הסלמות במקרים שבהם הבעיות אינן נפתרות בתהליכים הרגילים. תפקוד כגורם המתווך את השירותים לתיאום כל המשאבים הדרושים לפתרון בעיות שירות או בעיות מערכתיות, כנדרש.
- ניהול משברים. אספקה של נקודת קשר עיקרית לתקשורת ולשיתוף פעולה בין הלקוח לבין Dell במקרים של הפרעות מהותיות ולא מתוכננות בשירותי ה-IT, כגון אסונות טבע או השבתות בלתי צפויות אחרות.
- סקירות שירות. לוח הזמנים, מסגרת הזמן והנושאים המיועדים לטיפול ייקבעו בין הלקוח לבין ה-Technical CSM במהלך הטמעת השירות.

תיאור תוכנית ההצלחה

תוכנית ההצלחה מגדירה תוצאות ללקוחות שניתן להפעיל באמצעות התכונות של ProSupport Plus למחשבים. התוכנית מפותחת על ידי ה-Technical CSM בשיתוף עם הלקוח כדי להיערך בצורה מתאימה ליעדים של שירותי IT התומכים בתהליך, בטכנולוגיה, במשאבים ובתשתית של העסק. ניתן לבדוק ולעדכן את תוכנית ההצלחה ולעדכן אותה על בסיס שנתי או בקצב מוסכם בין הלקוח לבין Technical CSM. התוכנית להצלחה של ה-Technical CSM של Dell אינן מסמכים חוזיים ולא מחייבות משפטית את Dell או את הלקוח. הן קווים מנחים המסייעים ללקוח ול-Technical CSM בתקשורת לגבי תוצרי הטכנולוגיה והשירותים של הלקוח.

לא כלולים בשירות ה-Technical CSM במסגרת ProSupport Plus

- התקשרות של Technical CSM כשהלקוח אינו עומד בסף המינימלי של 500 מערכות זכאיות ל-ProSupport Plus, או עבור מוצרים נתמכים שאינם זכאים לחוזה של ProSupport Plus.
- Technical CSM אינו אחראי לפריסת SupportAssist for Business PCs.
- פעולות של תמיכה טכנית, פתרון בעיות או אבחון. (שמספקת התמיכה הטכנית של ProSupport Plus)
- הגשת הצעות מחיר או מכירת מוצרים ושירותים.
- החלפת חלקים במקרה של פגם במוצר נתמך.
- התקנה וקביעת תצורה של תוכנה או חומרה.
- כל שירות אחר שאינו מפורט ככלול בסעיף זה של שירותי Technical CSM.

מידע חשוב נוסף אודות שירות ה-Technical CSM במסגרת ProSupport Plus

- זמינות ה-Technical CSM בשעות פעילות מקובלות. שעות הפעילות מוגדרות בהתאם למיקומו הפיזי של ה-Technical CSM ויכולות להשתנות לפי אזור ומדינה.
- תמיכה לאחר שעות הפעילות עשויה להינתן על ידי משאבים אחרים במסגרת ארגון התמיכה והפריסה הגלובלי של Dell, לפי שיקול דעתה של Dell.
- מיקומו של ה-Technical CSM יוקצה במהלך הטמעת השירות, בהתאם לאזור השירות המועדף של הלקוח וזמינות אנשי הצוות.
- תמיכת השפה תבצע בשפה המקומית של ה-Technical CSM. התמיכה בשפות מסוימות עשויה להיות מוגבלת בהתאם לזמינות אנשי הצוות.
- משווקים מורשים של Dell יכול לקבל שירותי Technical CSM, כולל דיווח. לא ניתן לאפיין את הדיווח לפי לקוחות משתמשי קצה ספציפיים.
- משווקים מורשים של Dell חייבים לזהות מוצרים נתמכים שנמכרו מחדש, להשלים את תהליך העברת התיגוג של Dell כדי לעדכן את הבעלות ללקוח משתמש הקצה החדש, ולספק את ה-Technical CSM עם פרטי הקשר של הלקוח החדש כדי לאמת את הזכאות ולקלוט את הלקוח בנפרד.

כיסוי לנזק שנגרם בשוגג (שירות טיפול מלא באמריקה הלטינית)

הערה: תנאים והתניות אלה הנוגעים ל-Accidental Damage אינם חלים על לקוחות באוסטרליה, אוסטרליה, בלגיה, צ'כיה, דנמרק, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, הולנד, אירלנד, איטליה, לוקסמבורג, נורבגיה, פולין, פורטוגל, דרום אפריקה, דרום קוריאה, סלובקיה, ספרד, שוודיה, שווייץ, ניו זילנד, בולגריה, קרואטיה, אסטוניה, רוסיה, הונגריה, איסלנד, לטביה, טורקיה, ליטא, רומניה, סלובניה ובריטניה.

לקוחות באירופה, במזרח התיכון ובאפריקה (EMEA) יכולים לעיין בתנאי הכיסוי הנפרדים שלהם במסגרת ההגנה מפני Accidental Damage או Accidental Damage Theft, המתארים את התנאים וההתניות החלים על מאפיין הנזק המקרי ברכישה של ProSupport Plus על ידי הלקוח, בכתובת: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

לקוחות באוסטרליה ובניו זילנד יכולים לראות את המדריך של Dell לשירותים הפיננסיים המשולבים ואת הצהרת הגילוי של המוצר עבור Accidental Damage Protection Insurance או Accidental Damage with Theft, שמתארים את התנאים וההתניות החלים על מאפיין הנזק המקרי ברכישה של ProSupport Plus על ידי הלקוח, בכתובת: www.Dell.com/ServiceContracts/global. לקוחות ממדינות אלה יכולים גם לבקש את התנאים וההתניות החלים עליהם מנציג מכירות של Dell.

מקטע Accidental Damage (שירות Complete Care באמריקה הלטינית) זה, "שירות Accidental Damage/Complete Care" חל כדלהלן: במהלך תקופת הסכם זה ובכפוף להגבלות בהסכם זה, אנחנו נתקן את המוצר הנתמך בהתאם לצורך כדי לתקן כל נזק שאירע במהלך שימוש רגיל ומקובל במוצר הנתמך וכל נזק שנגרם באופן מקרי במהלך השימוש (כולל נפילה ושפיכת נוזלים) או בשל מפל מתח.

רק חלקים הכוללים ביחידת הבסיס של המוצר הנתמך, לרבות חלקים או איבריים שנדרשים לפעולה הסדירה של יחידת הבסיס ונשלחו בנקודת המכירה, כגון זיכרון פנימי, LCD מובנה, רכיבים/מתגים פנימיים, לחצנים מובנים, מגירות, מכסים או לוחות, שלטים רחוקים או כבלים, מכוסים בשירות Accidental Damage/Complete Care.

ברכישה של שירות Accidental Damage עבור מערכת שולחנית, ההסכם יכסה הן את המחשב השולחני והן את הצג שנרכש עם המחשב השולחני. השירות Accidental Damage/Complete Care אינו מכסה מחשבים מחוברים חיצוניים, ציוד היקפי לרבות, בין השאר, מדפסות, או התקנים אחרים שפועלים יחד עם המוצר הנתמך, והשירות Accidental Damage/Complete Care אינו מכסה רכיבים, מארזים, מתקני תלייה לטלוויזיות או לצגים, חיווט או פריטים המסווגים כ"אביזרים" או "מתכלים" ואינם מובנים ביחידת הבסיס של המוצר הנתמך, כגון סוללות שאינן כלולות באחריות, נורות, מחסניות דיו חד פעמיות/ניתנות להחלפה, נייר הדפסה או צילום, כונני זיכרון, כרטיסי זיכרון, התקני זיכרון חד פעמיים, חיבורים חוטיים, תיקי נשיאה, עטי מגע, תחנות עגינה, מודמים חיצוניים, רמקולים חיצוניים, התקני משחקים, דיסקים של משחקים, צגים משניים, עכברים חיצוניים למחשבים ניידים, מקלדות חיצוניות למחשבי מחברת או התקני קלט/פלט אחרים, כל רכיב אחר שאינו רכיב פנימי של המוצר הנתמך עבורו רכשת את השירות Accidental Damage/Complete Care, או חלקים/רכיבים אחרים שנדרשת להם תחזוקה סדירה מהמשתמש.

אם Dell תתקן את המוצר הנתמך שברשותך, אתה מבין ומסכים לכך שאנחנו רשאים להחליף חלקים מקוריים בחלקים חדשים או משומשים מהיצרן המקורי, או בחלק מקביל של יצרן אחר, במידה המותרת על-פי החוק המקומי החל. חלקי החילוף יהיו שווי ערך מבחינה פונקציונלית לחלקים המקוריים. על פי שיקול דעתנו, אנו רשאים להקצות חברה שותפה או לעשות חוזה עם צד שלישי להשלמת תיקון המוצר הנתמך.

אם Dell מחליטה שיש צורך להחליף את המוצר הנתמך ולא לתקן אותו, תקבל מאתנו מוצר נתמך שווה ערך לזה שרכשת במקור או טוב ממנו, כפי שייקבע על פי שיקול דעתנו הבלעדי והסביר.

עבור כל אירוע של Dell תקבע כי הוא עומד בזכאות לשירות Accidental Damage/Complete Care במסגרת הסכם זה (למטרות מקטע השירות Accidental Damage/Complete Care הזה, "אירוע העומד בדרישות"), הכיסוי במסגרת השירות Accidental Damage/Complete Care מוגבל לאירוע Accidental Damage אחד שעומד בדרישות עבור כל מוצר נתמך לאורך כל תקופה של שניים עשר (12) חודשים, החל מתאריך תחילת תקופת השירותים. יכולת הדיווח על תקלה אינה מצטברת או עוברת לתקופה עוקבת של שניים-עשר חודשים, כך שבמהלך תקופה של שניים-עשר חודשים, כדי לקבל את שירות הכיסוי לנזק שנגרם בשוגג, הלקוח רשאי לדווח ל-Dell על תקלה אחת בלבד שעומדת בקריטריונים של השירות Accidental Damage/Complete Care. עם זאת, כל אירוע העומד בדרישות יוחל על תקופת שנים עשר החודשים שבמהלכה הוא מדווח, גם אם האירוע נפתר במהלך תקופה עוקבת. לאחר שהלקוח הגיע למגבלת האירועים העומדים בקריטריונים, הוא רשאי לבקש תיקון של המוצר הנתמך תמורת תשלום נוסף.

חוזר זה אינו חוזר ביטוח. קרא הסכם זה בקפידה ושים לב כי Dell שומרת לעצמה את הזכות לשנות כל אחד מהתנאים וההתניות שנקבעו בהסכם בכל עת. Dell גם שומרת לעצמה את הזכות לקבוע האם ומתי שינויים כאלה יוחלו על לקוחות קיימים ועל לקוחות עתידיים.

רמת תגובת השירות. בעת בקשה לשירות Accidental Damage/Complete Care, עליך לאפשר ל-Dell להעריך את המוצר הנתמך כדי לקבוע אם המוצר הנתמך עומד בקריטריונים לשירות Accidental Damage/Complete Care. נציג התמיכה הטכנית יספר לך על האפשרויות הזמינות לשליחת המוצר הנתמך ל-Dell לשם הערכה ותיקון. כל עוד תפעל בהתאם להוראות המצוינות בסעיף "שיתוף פעולה מצד הלקוח" שמופיע בהמשך, Dell תשלם את כל עלויות המשלוח הנלוות להחזרת המוצר הנתמך למתקן השירות שלה. במקרים מסוימים, Dell עשויה להשתמש בשיטות הערכה ותיקון אחרות הזמינות לך במסגרת השירות.

חומרה בלבד. שירות זה של Accidental Damage/Complete Care אינו מכסה תוכנה. החרגה זו של תוכנה כוללת, בין השאר: (1) כל פגם או נזק (כולל, בין השאר, נזק כתוצאה מווירוס) בתוכנה שהותקנה מראש במוצר הנתמך, נרכשה אתו או הוטענה בו באופן אחר, וכן (2) כל תוכנה שהוטענה במסגרת שירותי תצורה. בנוסף, שירות זה אינו מכסה שום פריט אחר שנוסף במסגרת שילוב מותאם אישית על ידי היצרן. אנחנו נשקיע מאמצים סבירים לתיקון או החלפה של פריטים בשירותי תצורה שאינם תוכנה שבנסיבות אחרות לא היו כלולים בשירות, אבל הסכם זה אינו מבטיח שנעשה זאת.

הגבלות השירות. שירות Accidental Damage/Complete Care זה אינו מכסה ואינו מחויבים לתקן או להחליף:

- כל נזק או פגם קוסמטי במוצר הנתמך. במסגרת הסכם זה, איננו מחויבים לתקן בלאי ושחיקה במוצר הנתמך ונזקים שטחיים אחרים, כגון שריטות ושקעים אשר אין בהם כדי להשפיע באופן מהותי על השימוש במוצר הנתמך.
- כל מוצר נתמך שניסה לתקן כל גורם שאינו Dell או ממונה מטעמה. אנחנו לא נספק שירות עבור שום פגם במוצר נתמך כלשהו שנגרם בעקבות תיקון או ניסיונות תיקון שבוצעו על ידיך או על ידי כל אדם אחר שאינו מורשה על ידי Dell לתקן את המוצר הנתמך.
- כל מוצר נתמך שניזוק בהקשר של התקנה שגויה או לקיחה על ידי הלקוח או כתוצאה ממנה. "התקנה על ידי הלקוח" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות שמבצע הלקוח או צד שלישי כלשהו בשם הלקוח: (1) הוצאת המוצר הנתמך מארזתו או העברה שלו, (2) התקנה או תלייה של מוצר נתמך על קיר או על מבנה אחר (או הסרה של המוצר לאחר ההתקנה), וכן (3) חיבור של תושבות או התקנים נושאי משקל אחרים שמיועדים לתלייה או הצמדה לקיר או למבנה אחר (או הסרה של אותם תושבות או התקנים). התקנה על ידי הלקוח אינה כוללת שירותי התקנה שנרכשו מ-Dell.
- כל מוצר נתמך שאבד או נגנב. כדי לקבל תיקון או החלפה של מוצר נתמך, עליך להחזיר לנו את המוצר הנתמך הניזוק בשלמותו.
- כל מוצר נתמך שניזוק מאש ממקור חיצוני, ניזוק בכוחה או עקב שימוש שגוי, שימוש לרעה, אי ביצוע ההוראות שסופקו עם המוצר הנתמך או שימוש במוצר הנתמך בסביבה לא מתאימה. אם נמצא ראיות לנזק מכונן, לשימוש שגוי, לשימוש לרעה, לאי ביצוע ההוראות שסופקו עם המוצר הנתמך או לשימוש במוצר הנתמך בסביבה לא מתאימה, לא נהיה מחויבים לתקן או להחליף את המוצר הנתמך.
- למעט המפורט כאן באופן ספציפי, כל נזק אחר שאינו נובע מפגמים בחומרים או בייצור או משימוש רגיל ומקובל במוצר הנתמך המכוסה.
- כל נזק שנגרם בשל כוח עליון, כגון, בין היתר, ברקים, שיטפונות, סופות טורנדו, רעידות אדמה או סופות הוריקן.

הגבלות נוספות לשירות שרכש לאחר רכישת המוצר הנתמך. במקרים שהחוק מתיר זאת, שירות Accidental Damage/Complete Care זה יכול להיות זמין לרכישה גם לאחר מועד רכישת המוצר הנתמך. במקרים אלה, חלים התנאים וההגבלות הבאים:

- בקשות השירות Accidental Damage/Complete Care עבור המוצר הנתמך לא יוצגו עד 30 יום לאחר תאריך רכישת השירות Accidental Damage/Complete Care, כמצוין בחשבונות, בדף המידע או באישור הזמנה אחר שבידי הלקוח. עם זאת, תקופת ההמתנה בת 30 הימים לא תחול על לקוחות שיארכו את תקופת השירות לפני תום תקופת השירות הקודמת.
- הלקוח אחראי להבטיח שהמוצר הנתמך במצב תפעולי רגיל בעת רכישת השירותים Accidental Damage/Complete Care. בשום מקרה Dell לא תישא באחריות עבור כל נזק או פגם שהיו קיימים לפני שהלקוח רכש את השירות Accidental Damage/Complete Care.
- Dell שומרת לעצמה את הזכות לבדוק את המוצר הנתמך כדי לוודא שהוא במצב פעולה תקין. Dell עשויה להציע ללקוח אפשרויות תיקון להשבת המוצר הנתמך למצב עבודה תקין תמורת תשלום נוסף.
- אם לאחר בדיקה Dell תקבע לפי שיקול דעתה הבלעדי שהנזק או הפגם במוצר הנתמך היה קיים לפני שהשירות Accidental Damage/Complete Care נרכש, הבקשה לשירות Accidental Damage/Complete Care תידחה.

שמירה על הכונן הקשיח

שירות שמירת הכונן הקשיח (Keep Your Hard Drive - KYHD) מאפשר ללקוחות להמשיך ולהחזיק בכוננים קשיחים הפגומים שלהם (כוננים קשיחים רגילים, כונני זיכרון מוצק (SSD) וכונני ATA טורי (SATA)) בעת קבלה של כוננים קשיחים חלופיים במסגרת החלפת KYHD שעומדת בקריטריונים. "החלפת KYHD שעומדת בקריטריונים" היא תיקון ו/או החלפה כתוצאה מפגם/ים בייצור במהלך תקופת האחריות על החומרה החלה על מוצר/ים נתמך/ים של הלקוח. כל התיקונים המאושרים מסופקים בהתאם לתנאי האחריות המוגבלת על החומרה או לתנאי הסכם השירות של הלקוח.

מוצרים נתמכים: שירות KYHD זמין עם מערכות Inspiron™, Alienware™, XPS™, Vostro™, Latitude™, Precision™, OptiPlex™, מחשבים ניידים של Dell, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro Max, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro, מחשבים ניידים מסדרת Dell Edu, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro Rugged, מחשבים שולחניים של Dell, מחשבים שולחניים מסדרת Dell Pro Max ומחשבים שולחניים מסדרת Dell Pro Max בתצורה סטנדרטית. שירות KYHD פועל במקביל לאחריות המוגבלת על החומרה, וזמין במערכות המכילות כוננים קשיחים הניתנים להחלפה עצמית. Dell תחליף אך ורק כונן קשיח פגום שנרכש מ-Dell והותקן במערכת Dell, להוציא פריטים שנרכשו דרך קבוצת התוכנות והציוד ההיקפי של Dell, בין אם במועד רכישת המערכת או כערכת לקוח, ועדיין חלה עליו אחריות. שירות KYHD יהיה זמין ללקוח רק כאשר Dell תקבע שמוצר נתמך כלשהו זכאי להחלפת KYHD שעומדת בקריטריונים. שירות "שמירת הכונן הקשיח" לא זמין עבור דגמים בהם הכונן הקשיח מולחם. התייעץ עם נציג המכירות שלך לקבלת מידע מפורט יותר.

נוהלי קבלת תמיכה במסגרת שירות שמירת הכונן הקשיח

קבלת תמיכה: על הלקוחות ליצור קשר עם התמיכה הטכנית בהתאם למקטע "הדרך ליצור קשר עם Dell" כאשר הם נתקלים בבעיה או חושדים שקיים כשל בכונן קשיח. הלקוחות יקבלו תמיכה בהתאם לרמת השירות שלה הם זכאים בכפוף להסכם זה. אם הטכנאי יקבע שדרושה החלפת KYHD שעומדת בקריטריונים של הכונן הקשיח, Dell תשלח את הכונן הקשיח החלופי אל הלקוח בהתאם לרמת השירות שהלקוח זכאי לה בכפוף להסכם זה. שירות KYHD זה מעניק ללקוח זכאות להמשיך ולהחזיק בכונן הפגום.

במקרה שהלקוח רכש את שירות KYHD, וכלל או שלח בנפרד את הכונן הקשיח הממוצר הנתמך הזכאי לשירות זה אל Dell במסגרת החלפת KYHD שעומדת בקריטריונים, הלקוח מסכים שהחזרה של כונן קשיח הזכאי לשירות זה ("כונן זכאי מוחזר") מהווה ויתור על זכותו לקבל את השירות מ-Dell. לאחר ש-Dell תקבל כונן זכאי מוחזר, לא תהיה לה שום התחייבות נוספת כלפי הלקוח בנוגע לאותו כונן זכאי מוחזר. Dell לא תהא מחויבת, בשום מקרה, להחזיר ללקוח כונן זכאי מוחזר, ולא תידרש להסיר נתונים או לבצע כל פעולה אחרת בנוגע לכונן הזכאי המוחזר של הלקוח או בנוגע לנתונים כלשהם המאוחסנים בכונן הזכאי המוחזר. במקרה ש-Dell תקבל כונן זכאי מוחזר, Dell רשאית לעבד את הכונן הזכאי המוחזר בהתאם למדיניות הסטנדרטית שלה בתור כונן קשיח המוחזר ל-Dell, בהתאם לתנאי האחריות והסכם השירות הבסיסיים של הלקוח החלים על המוצר הנתמך של הלקוח.

שיעורי הכשלים בכוננים קשיחים נמצאים במעקב תמידי, ו-Dell שומרת לעצמה את הזכות לסרב להעניק שירות במקרה שיש לה סיבה סבירה להאמין שהלקוח עושה בשירות KYHD שימוש מופרז (לדוגמה, מבקש החלפה של כוננים קשיחים פגומים בשיעור החורג מהותית משיעורי הכשלים הסטנדרטיים עבור הכונן והמערכת המעורבים). במקרה שבו Dell תקבע (לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell) שהלקוח עושה בשירות שימוש לרעה, Dell שומרת את הזכות לבטל את השירות בהתאם לתנאי הביטול שלהלן.

חזרה שמירת הכונן הקשיח אינו כולל:

- תיקון או החלפה. כל תמיכה הכוללת תיקון או החלפה מסופקת בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות של הלקוח.
- השמדה או מחיקה של נתונים.
- שחזור, סילוק או מיחזור נכסים.
- שמירה על כוננים קשיחים הכפופים להחזרה של מוצרים נתמכים עקב סיכוני בריאות ובטיחות. כוננים קשיחים לא-סטנדרטיים המבוקשים במסגרת שירות אינטגרציה מותאמת אישית במפעל של Dell.
- תמיכה בכוננים קשיחים פגומים או שנשמרו. (התמיכה ממשיכה אך ורק עבור כונן קשיח החלופי, בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או להסכם השירות הרלוונטיים).
- כל פעילות שאינה מצוינת במפורש בתיאור שירות זה.

תחומי האחריות של הלקוח במסגרת שירות שמירת הכונן הקשיח

- **דיווח על כשלים בכונן קשיח.** על כל מקרה של כשל בכונן קשיח יש לדווח למחלקת התמיכה בחומרה במסגרת האחריות של Dell, בהתאם להסכם השירות המתאים של הלקוח.
- **מסירת פרטים על החלק.** אם תתבקש, ספק ל-Dell את פרטי הזיהוי של החלק ("PPID") או פרטים מתאימים כדי לאמת שאירע כשל בכונן קשיח שמכוסה במסגרת ההסכם.

הדרך ליצור קשר עם Dell לקבלת שירות

שלב ראשון: צור קשר עם Dell לקבלת סיוע

- ניתן לקבל פרטים נוספים בכתובת www.dell.com/support.
- צור קשר עם Dell ממיקום שמאפשר גישה פיזית למוצר הנתמך.
- על הלקוחות לספק את תג השירות או את קוד השירות המהיר הממוקם בגב המערכת או בתחתית המערכת בעת פנייה ל-Dell או ביקור באתר www.dell.com/support. חברת Dell תאמת את המוצר הנתמך של הלקוח ואת תיאור השירות ורמות התגובה המתאימים ותוודא את מועד פקיעת התוקף של השירותים.

שלב שני: סיוע באמצעות פתרון בעיות מרחוק

- כשתתבקש, זהה את הודעות השגיאה המתקבלות ואת מועדי הופעתן, את הפעולות שקדמו להופעת הודעת השגיאה, ואת הצעדים שאותם כבר נקטת בניסיון לפתור את הבעיה.
- אנחנו נעבור אתך על סדרה של שלבי פתרון בעיות כדי לסייע באבחון הבעיה. ייתכן שתתבקש לגשת לחלק הפנימי של המוצר הנתמך אם בטוח לעשות זאת.
- אם לאחר סיום האבחון או פתרון הבעיות תקבע Dell שיש להחליף חלק, שיש להחזיר את המוצר הנתמך כדי לתקנו או שיש לשלוח טכנאי שירות למתן שירות באתר, נספק הנחיות נוספות.

תוכניות תמיכה עם טיפול עצמי

עבור לקוחות הרשומים בתוכנית TechDirect, טכנאים מוסמכים של הלקוח יוכלו לטפל באירועים שעומדים בקריטריונים על ידי שליחה של בקשת שירות לאתר האינטרנט של טיפול עצמי או למוקד הטלפון האזורי, בהתאם לתנאים ולהתניות של TechDirect.

אפשרויות שירות באתר הלקוח

אפשרויות התגובה באתר הלקוח משתנות בהתאם לסוג השירות שנרכש. מאחר שרכשת את השירות ProSupport Plus, החשבונית מציינת את רמת המענה המתאימה של השירות באתר הלקוח, כפי שמופיע בטבלה להלן. ברגע שמולאו כל התנאים וההתניות החלים שמפורטים בתיאור שירות זה, ולאחר השלמת פתרון הבעיות, האבחון וזיהוי הבעיה מרחוק על ידי אנליסט של Dell שיקבע אם האירוע הזכאי מחייב שליחת טכנאי שירות ו/או חלקים לאתר הלקוח, או אם ניתן לפתור את הבעיה מרחוק, Dell תשלח טכנאי שירות למיקום העסק של הלקוח לטיפול באירוע הזכאי.

סוג התגובה באתר הלקוח	זמן התגובה באתר הלקוח ²	הגבלות/תנאים מיוחדים
4 שעות תגובה באתר הלקוח	לאחר פתרון בעיות ואבחון מרחוק, בדרך כלל יגיע טכנאי לאתר הלקוח תוך 4 שעות.	<ul style="list-style-type: none"> זמין שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים. זמין במיקומים שהוגדרו לזמן תגובה של ארבע (4) שעות. זמין עבור דגמים נבחרים של מוצרים נתמכים במיקומים ספציפיים. רכיבים חיוניים למשימה זמינים מהמלאי במיקומים בתוך 4 שעות, כפי שנקבע על ידי Dell, למוצרים נתמכים. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים למשימה יישלחו במשלוח בן-לילה.
תגובה באתר הלקוח באותו יום עסקים (SBD)	לאחר פתרון הבעיות והאבחון מרחוק, בדרך כלל ניתן יהיה לשלוח טכנאי שיגיע לאתר הלקוח באותו יום עסקים.	<ul style="list-style-type: none"> זמין שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים. זמין במיקומים שהוגדרו לזמן תגובה של שמונה (8) שעות. זמין עבור דגמים נבחרים של מוצרים נתמכים במיקומים ספציפיים. רכיבים חיוניים למשימה זמינים מהמלאי במיקומים בתוך 8 שעות, כפי שנקבע על ידי Dell, למוצרים נתמכים. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים למשימה יישלחו במשלוח בן-לילה.
תגובה באתר הלקוח ביום העסקים הבא (NBD)	לאחר פתרון הבעיות והאבחון מרחוק, בדרך כלל ניתן יהיה לשלוח טכנאי שיגיע לאתר הלקוח ביום העסקים הבא.	<ul style="list-style-type: none"> זמין חמישה (5) ימים בשבוע, עשר (10) שעות בכל יום – למעט חגים. פניות שיתקבלו במרכז המומחים של Dell לאחר השעה 17:00² לפי שעון הלקוח המקומי (בימים שני עד שישי) ו/או משלוחים שישלחו על ידי Dell לאחר שעה זו, עשויים להצריך יום עסקים נוסף לפני הגעתו של טכנאי השירות אל אתר הלקוח. זמין רק עבור דגמים נבחרים של מוצרים נתמכים.
לקוחות מחוץ לחלק היבשתי של ארצות הברית (OCONUS) לקוחות	לאחר פתרון הבעיות והאבחון מרחוק, ניתן לשלוח את החלקים. זמני ההגעה לאתר הלקוח תלויים במיקום של לקוחות ה-OCONUS ובזמינות הרכיבים.	<ul style="list-style-type: none"> מוגבל ללקוחות OCONUS (בארה"ב בלבד) שאושרו על ידי Dell. לקוחות פדרליים מתבקשים לפנות לאתרי השירות עבור OCONUS שנקבעו בהסכם השירות הרלוונטי, אשר נחתם בנפרד בין הלקוח לבין Dell.

יחידות ניתנות להחלפה על ידי הלקוח

ללא תלות ברמת המענה לשירות שנרכשה, רכיבים מסוימים מיועדים להסרה ולהחלפה בקלות על ידי הלקוח: רכיבים כאלה מוגדרים כ"יחידות ניתנות להחלפה על ידי הלקוח" ("CRU"). אם במהלך האבחון מרחוק, נציג התמיכה הטכנית יקבע שניתן לתקן את האירוע העומד בדרישות בעזרת רכיב CRU ייעודי, חברת Dell תשלח את רכיבי ה-CRU הייעודיים ישירות אל הלקוח. שיטת ההובלה המשמשת לשליחת רכיב ה-CRU מבוססת על רמת השירות שנרכשה על ידי הלקוח. חלקי שירות עבור לקוחות שרכשו שירות עם זמני תגובה מסוג "שירות באתר" או "שירות החלפה מתקדם", יישלחו בשיטת הובלה של יום עסקים אחד עד שני ימי עסקים, אלא אם נציג התמיכה הטכנית הודיע אחרת.

שירותים שאינם כלולים

- סיוע בנושאי ביצועים או בנושאים ניהוליים.
- פעילויות שלא תוארו או הוגדרו במפורש בתיאור שירות זה, כולל, בין היתר, התקנה, הסרת התקנה, שינוי מיקום, סיוע בהדרכה ופעילויות של ניהול מרחוק.
- אספקת פריטים, החלפת מדיה, ציוד להפעלה, אביזרים בעלי אופי קוסמטי או רכיבים כגון מסגרות ומכסים, או תמיכה בהם.
- סוללות בהתקנים בני יותר מ-12 חודשים שאינם מכוסים על ידי שירות Extended Battery Service של Dell, או סוללות שנרכשו עם אחריות היצרן ל-3 שנים על פגמים בהתקנים בני יותר מ-36 חודשים שאינם מכוסים במסגרת שירות Extended Battery Service של Dell.
- תמיכה ישירה במוצרי צד שלישי או סיוע בשיתוף פעולה עבור גרסאות שאינן נתמכות כרגע על ידי היצרן, הספק או השותף העסקי.

² לא כל סוגי התגובה זמינים בכל המדינות ובכל המיקומים. לקבלת מידע נוסף, פנה לנציג המכירות.

- תמיכה בציוד שניזוק כתוצאה מכוחות הטבע (כגון, בין השאר, ברק, שיטפון, סופת טורנדו, רעידת אדמה וסופת הוריקן), שימוש שגוי, שימוש לרעה במוצר הנתמך או ברכיביו (כגון, בין השאר, שימוש במתח קו הזנה לא מתאים, שימוש בנתיכים לא נכונים, שימוש בהתקנים או באביזרים לא מתאימים, אזורור לא מתאים או לא מספיק, או אי מילוי הוראות הפעלה), ביצוע שינויים, סביבה פיזית או סביבת הפעלה לא מתאימה, תחזוקה לא ראויה על ידי הלקוח (או סוכנו של הלקוח), הזזת המוצר הנתמך באופן שאינו מתיישב עם המבנה שלו, הסרה או החלפה של תוויות זיהוי על ציוד או רכיבים, או כשל שנגרם על ידי מוצר נתמך של Dell אינה אחראית לו.
- אין להסיר תוכנות ריגול או וירוסים מעבר ליכולות של SupportAssist כמתואר במפורש בתיאור שירות זה.
- שירותי גיבוי נתונים.
- התקנה, הגדרה, אופטימיזציה והגדרת תצורה מתקדמים מרחוק, באופן אלחוטי או דרך הרשת, של יישומים מעבר לאלו המתוארים במפורש בתיאור שירות זה.
- כתיבת קוד, תכנות, תכנון/הטמעה של מסדי נתונים, פיתוח אתרים או ליבות שעברו הידור מחדש.
- תיקון של נזקים או ליקויים קוסמטיים בלבד במוצרים נתמכים שלא משפיעים באופן משמעותי על פונקציונליות ההתקן.
- תיקונים כתוצאה מבעיות תוכנה או כתוצאה משינוי, התאמה או תיקון בידי גורם שאינו Dell, משווק מורשה של Dell או ספק שירות מורשה של Dell או על ידי לקוחות שהשתמשו בחלקים של CRU, אלא אם התקבלה הרשאה מהתמיכה הטכנית.

תחומי אחריות כלליים של הלקוח עבור כל המוצרים הנתמכים שנרכשו במסגרת הסכם מכירת של Dell

סמכות להענקת גישה. לקוח מסכים ומתחייב שהוא השיג היתר הן עבור הלקוח והן עבור Dell לגישה, בין מרחוק או באופן אישי, אל התוכנה, אל החומרה, אל המערכות, אל הנתונים שבהן ואל כל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהן, בבעלות הלקוח או ברשותו, ולשימוש בהם, לצורך אספקת שירותים אלה. אם אין ללקוח הרשאה זו, באחריותו להשיג אותה על חשבונו לפני שיקבש מ-Dell לבצע שירותים אלה.

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

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

מחויבויות באתר הלקוח. כאשר השירותים מחייבים ביצוע באתר, הלקוח יספק גישה (שעלותה לא תיזקף לחובת Dell) חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולמוצרים הנתמכים, לרבות שטח עבודה מרווח, אספקת חשמל וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק (ללא עלות ל-Dell) צג, עכבר (או התקן הצבעה אחר) ומקלדת אם המוצר הנתמך לא כולל 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.
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 לגשת לחומרה או לתוכנות שלא יוצרו או נמכרו על ידי Dell. התוקף של כתבי אחריות של יצרנים מסוימים עשוי לפוג אם Dell או כל גורם אחר מלבד היצרן יטפל ברכיבי החומרה או בתוכנות. הלקוח יודא שאספקת השירותים של Dell לא תשפיע על כתבי אחריות אלה, או במקרה שכן, שההשפעה תהיה מקובלת על הלקוח. Dell אינה נושאת באחריות לכתבי אחריות מטעם צד שלישי או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

תנאים והתניות של השירותים

תיאור שירות זה מוסכם בינך, הלקוח (להלן "אתה" או "לקוח") לבין הישות המשפטית המזוהה בחשבונית עבור רכישת שירות זה ("הישות המשפטית של Dell"). השירות מסופק בכפוף להסכם לקוח שנחתם מול הישות המשפטית של Dell, אשר מתיר במפורש את מכירתו של שירות זה.

מוצרים או שירותים שנרכשו ממשווקים של Dell כפופים אך ורק להסכם בין המשווק לרוכש. הסכם זה עשוי להכיל תנאים זהים לתנאים במסמך זה או בתנאים המקוונים להלן. המשווק עשוי להחליט יחד עם Dell על מתן שירותי תחזוקה ו/או אחריות עבור הרוכש בשם Dell. 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 בתגובה לביצוע השירותים על-ידי גורמי צד שלישי אלה. צור קשר עם המשווק, או עם נציג מכירות מקומי של Dell, כדי לקבל מידע נוסף לגבי מתן שירותי אחריות ותחזוקה על-ידי Dell 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. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

תנאים והתניות לגבי רכישות שירותים

רכישות שירותים שנעשו דרך משווק מורשה	רכישות שירותים שנעשו ישירות		
<p>תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של ישות Dell המשפטית שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך לבין ישות Dell המשפטית 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 ישות Dell המשפטית תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, בעוד שכל התייחסות לישות Dell המשפטית תובן רק כהתייחסות לישות Dell המשפטית כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם ישות Dell המשפטית 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>	Dell.com/cts	ארצות הברית	
	Dell.ca/terms (אנגלית) Dell.ca/conditions (צרפתית קנדית)		קנדה
	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ספציפי למדינה או Dell.com/service-descriptions *		ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים
	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ספציפי למדינה או Dell.com/service-descriptions *		אסיה-האוקיינוס השקט-יפן
	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ספציפי למדינה או Dell.com/service-descriptions *	צרפת: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente גרמניה: Dell.de/AGB בריטניה: Dell.co.uk/terms	אירופה, המזרח התיכון ואפריקה

*לקוחות יכולים לגשת לאתר [Dell.com](https://www.dell.com) המקומי שלהם באופן אוטומטי על ידי שימוש בהתקן בתחומי המיקום שלהם או על ידי בחירת המדינה שלהם מכלי בחירת המדינות של [dell.com](https://www.dell.com).

הלקוח מסכים גם שבמקרה של חידוש, התאמה, הארכה או המשך השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהא כפוף לתיאור השירות העדכני באותה עת, הזמין לסקירה בכתובת www.dell.com/service-descriptions/global.

בהזמנת השירותים, בקבלת אספקת השירותים, בשימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או בלחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "אני מסכים", או באופן דומה באתר האינטרנט [Dell.com](https://www.dell.com) בקשר לרכישה שלך, או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של [Dell](https://www.dell.com), אתה מסכים להתחייב לתיאור שירות זה ולהסכים המוזכרים באמצעות הפניה במסמך זה. אם אתה נכנס לתיאור שירות זה מטעם חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מאשר שיש בידיך הסמכות לחייב ישות זו לתיאור שירות זה, ובמקרה כזה "אתה" או "הלקוח" תהיו מיוחסים לישות זו. נוסף על קבלת תיאור שירות זה, לקוחות במדינות מסוימות עשויים גם להידרש לחתום על טופס הזמנה.

תנאים והתניות לווים

תשלום עבור רכיבי חומרה שנרכשו עם השירותים. למעט אם מוסכם אחרת בכתב, תשלום בעבור רכיבי חומרה לעולם לא יותנה בביצוע או באספקה של שירותים שנרכשו עם רכיבי חומרה מעין אלה.

מגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות. [Dell](https://www.dell.com) רשאית לסרב לספק את השירות אם, לדעתה, מתן השירות עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-[Dell](https://www.dell.com) או לספקי השירות של [Dell](https://www.dell.com) או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירות. [Dell](https://www.dell.com) אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות אי-עמידה של הלקוח בהתחייבויות שלו לפי תיאור שירות זה. [Dell](https://www.dell.com) שומרת לעצמה את הזכות לסרב לבקשות הלקוח להחליף רכיבים פגומים אם בקשות אלה חורגות מהותית משיעורי הכישלונות הסטנדרטיים עבור הרכיב והמערכת המעורבים (אשר שיעורי הכישלונות שלהם נמצאים בניטור תמידי של [Dell](https://www.dell.com)). אם ל-[Dell](https://www.dell.com) יש זכות לסרב לספק שירות זה, לרבות אספקת רכיבים חלופיים, כמתואר בסעיף זה, [Dell](https://www.dell.com) רשאית גם לבטל את טופס ההזמנה עבור השירות בהתאם למקטע "ביטול" להלן.

פרטיות. [Dell](https://www.dell.com) תתייחס לכל הפרטים האישיים אשר ייאספו במסגרת תיאור שירות זה בהתאם להצהרת הפרטיות של [Dell](https://www.dell.com) החלה בתחום השיפוט, הזמינה במלואה בכתובת <http://www.dell.com/localprivacy> ואשר כל חלק ממנה משולב בזאת באמצעות אזכור.

שירותים אופציונליים. שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותי תמיכה או הדרכה מנוהלים או מקצועיים) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-[Dell](https://www.dell.com) וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם [Dell](https://www.dell.com). בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתיאור השירות.

הקצאה וקבלנות משנה. [Dell](https://www.dell.com) רשאית להשתמש בקבלנות משנה על מנת לספק שירות זה ו/או להקצות תיאור שירות זה לספקי שירות צד שלישי מוסמכים אשר יבצעו את השירות מטעם [Dell](https://www.dell.com).

ביטול. [Dell](https://www.dell.com) רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך התקופה בשל כל אחת מהסיבות הבאות:

1. הלקוח לא שילם את המחיר המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונות.
2. הלקוח גס רוח, מאיים או מסרב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר.
3. הלקוח לא קיים את כל התנאים וההתניות המוגדרים בתיאור שירות זה.
4. כפי שהותר במקטע "גבולות סבירים מבחינה מסחרית להיקף" לעיל.

אם [Dell](https://www.dell.com) תבטל שירות זה בהתאם לפסקה זו, [Dell](https://www.dell.com) תשלח ללקוח הודעה בכתב על הביטול לכתובת המצוינת בחשבונות הלקוח. ההודעה תכלול את הסיבה לביטול ואת תאריך כניסת הביטול לתוקף, שלא יפחת מעשרה (10) ימים מהיום שבו תשלח [Dell](https://www.dell.com) את הודעת הביטול ללקוח, למעט במקרה שבו החוק המקומי מחייב תנאי ביטול אחרים שלא ניתן לשנותם באמצעות הסכם. במקרה של ביטול על-ידי [Dell](https://www.dell.com) בכפוף לסעיף זה, הלקוח לא יהיה זכאי לשום החזר של תשלומים שהוא שילם או חייב ל-[Dell](https://www.dell.com).

מגבלות גאוגרפיות ורילוקיישן.

Dell אינה מחויבת לספק שירותי תמיכה עבור מוצר נתמך שנמצא מחוץ לאזור השירות של Dell. "אזור השירות של Dell" פירושו מקום שנמצא (i) במרחק של עד מאה (100) מייל או מאה ושישים (160) קילומטרים המתאימים לנסיעה ברכב מאתר שירות של Dell, וכן (ii) באותה המדינה בה נמצא אתר השירות של Dell, אלא אם הוגדר אחרת בהסכם הניהול מול Dell, 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 (PUDO או איסוף/מסירה במקום). לקבלת מידע נוסף בנוגע לזמינות של שירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה לנציג המכירות בהתאם למיקומי השירות של Dell לפני הרכישה.

שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר הנתמך שלך אינו נמצא במיקום הגיאוגרפי שמצוין ברשומות השירות של Dell עבור המוצר הנתמך שלך, או אם פרטי התצורה שונים ו-Dell לא עודכנה בכך, אזי Dell תצטרך תחילה לבדוק מחדש את הזכאות של המוצר הנתמך שלך לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע שוב את זמני התגובה עבור המוצר הנתמך. 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 לספק את השירותים למוצרים נתמכים שהועברו כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים וכן בדיקה ואישור מחדש של המוצרים הנתמכים שהועברו, לפי תעריפי הייעוץ של Dell עבור זמן וחומרים באותה תקופה. אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הלקוח לבין Dell, במקרים בהם חלקי החילוף נשלחים ישירות ללקוח, הלקוח חייב לקבל את המשלוח באתר בו יטופלו המוצרים הנתמכים. Dell אינה אחראית לעיכובים במתן תמיכה בשל כשל או סירוב הלקוח לקבל משלוח של חלקים.

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.

תנאים והתניות כלליים עבור כל מוצרי התמיכה הקשורים לאחריות שנרכשו במסגרת הסכם מכירות של Dell

תקופת השירות. תיאור שירות זה מתחיל בתאריך שמופיע בחשבונית שקיבלת ותקף למשך כל התקופה ("תקופת השירות") שמצוינת בחשבונית. לפי העניין, 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 בחשבונית הלקוח. אלא אם יוסכם אחרת בכתב בין Dell לבין הלקוח, רכישות השירותים על פי תיאור שירות זה יהיו אך ורק לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך מכירה מחדש או ניהול של מוקד שירות.

מוצרים נתמכים. שירות זה זמין במוצרים נתמכים הכוללים מערכות נבחרות של Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, מחשבים ניידים של Dell, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro Max, מחשבים ניידים מסדרת Dell Pro Rugged, מחשבים שולחניים של Dell, מחשבים שולחניים מסדרת Dell Pro ומחשבים שולחניים מסדרת Dell Pro Max אשר נרכשים בתצורה סטנדרטית ("מוצרים נתמכים"). מוצרים נתמכים נוספים כל העת, לכן צור קשר עם נציג המכירות שלך כדי לקבל את הרשימה העדכנית ביותר של שירותים הזמינים עבור המוצרים הנתמכים של Dell שברשותך. כל מוצר נתמך מסומן במספר סידורי ("תג השירות"). על הלקוח לרכוש הסכם שירות נפרד עבור כל מוצר נתמך. ציין את תג השירות שבמוצר הנתמך שלך בעת הפניה ל-Dell לגבי שירות זה.

היקף אחריות החומרה. שירותים הקשורים לתמיכה עשויים לכלול אפשרויות תמיכה טכנית (בטלפון, באינטרנט וכדומה) וכן רכיבי שירות ושירותי עבודה קשורים לצורך תיקון או החלפה של פגמים בחומרים או בעבודה, אשר תואמים לתקופת האחריות המוגבלת החלה על המוצרים הנתמכים של הלקוח ונוצרו במהלכה (להלן "תקרת העומדת בקריטריונים"). לקבלת מידע על האחריות, בקר בכתובת www.Dell.com/warranty או באתר Dell באזורך, או פנה לאנליסט תמיכה טכנית לקבלת פרטים נוספים.

תמיכה בינלאומית בניסיעות. בעת נסיעה עם מוצרים נתמכים נבחרים של Dell מחוץ למדינתך ולתקופה של פחות משישה (6) חודשים, Dell תספק אפשרויות שירות ותמיכה. ייתכן שתכונות שירות ותמיכה מסוימות לא יהיו זמינות והדבר כפוף לתנאים של סעיף המגבלות הגאוגרפיות ורילוקיישן. תנאים והתניות נוספים חלים; צור קשר עם התמיכה הטכנית לקבלת פרטים נוספים או בקר באתר <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

החלפת יחידות שלמות; אי-החזרה; בעלות על חלקי חילוף. אם Dell תקבע שניתן להסיר ולהרכיב מחדש בקלות רכיב של המוצר הנתמך הפגום (כגון מקלדת או צג), או אם האנליסט יקבע כי יש להחליף את המוצר הנתמך כיחידה שלמה, Dell שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה. אם Dell תספק ללקוח יחידה חלופית, הלקוח חייב להחזיר ל-Dell את המערכת או הרכיב הפגומים, אלא אם הלקוח רכש את השירות "שמירה על הכוון הקשיח" עבור המערכת שנפגמה, ובמקרה זה הלקוח רשאי לשמור את הכוונים הקשיחים הרלוונטיים. כל חלקי החילוף של Dell שהוסרו מהמוצר הנתמך ו/או יחידות שלמות שהוחזרו ל-Dell יפכו לרכוש של Dell. על הלקוח לשלם ל-Dell את המחיר המומלץ לצרכן התקף במועד המדובר עבור כל חלקי חילוף או יחידה שלמה שהוסרו מהמוצר הנתמך ונשמרו אצל הלקוח (למעט כוונים קשיחים של מוצרים נתמכים המכוסים על ידי שירות "שמירה על הכוון הקשיח"), אם הלקוח קיבל חלפים מ-Dell. אם הלקוח אינו מחזיר ל-Dell את המערכת או הרכיב הפגומים כפי שדרש לעיל, או אם היחידה הפגומה אינה מוחזרת תוך עשרה (10) ימים בהתאם להוראות בכתב שצורפו ליחידה החלופית (במקרה שהיחידה החלופית לא נמסרה אישית על ידי טכנאי), הלקוח מסכים לשלם ל-Dell עבור היחידה החלופית עם קבלת החשבונית. אם הלקוח לא ישלם את החשבונית תוך עשרה (10) ימים ממועד קבלתה, בנוסף לזכויות וסעיפים משפטיים אחרים הזמינים ל-Dell, Dell רשאית לסיים את תיאור השירות הזה לאחר מתן התראה. Dell משתמשת בחלקים חדשים ובחלקים מחודשים מתוצרת יצרנים שונים בעת ביצוע תיקונים במסגרת האחריות, והלקוח מאשר זאת במפורש.

תנאי שירות החלפה מתקדם בכל רמות השירות. Dell עשויה להציע לספק לך חלק או מוצר חלופי ("פריט חלופי") במסגרת שירות החלפה מתקדם, ללא תלות ברמת השירות המקורית שרכשת. לפני מתן שירות החלפה מתקדם, Dell עשויה לדרוש ממך מספר כרטיס אשראי תקף ואישור אשראי או תשלום עבור הפריט החלופי, לפני שליחת הפריט החלופי אליך. אם אינך מעוניין לספק תשלום או אישור באשראי בהתאם לסעיף זה, לא תקבל פריט חלופי בהתאם לשירות החלפה מתקדם. אנחנו לא נחייב את כרטיס האשראי עבור הפריט החלופי, או שנבצע חזר כספי לתשלום שלך עבור פריט חלופי זה (כל עוד: 1) תחזיר לנו את החלק המקורי או את המוצר תוך 10 ימים מהקבלה של הפריט החלופי ו-2) אנו מאשרים שהבעיה במוצר שלך מכוסה על ידי האחריות הרלוונטית למוצר הנתמך של הלקוח או על ידי חוזה תמיכה תקף. לקבלת מידע על תנאי האחריות, בקר בכתובת www.Dell.com/warranty או באתר Dell המקומי באזורך או פנה לאנליסט תמיכה טכנית לקבלת פרטים נוספים. אם לא נקבל את החלק/המוצר המקורי שלך תוך 10 ימים, נחייב את כרטיס האשראי שלך במחיר הסטנדרטי העדכני באותה עת בגין הפריט החלופי. לחלופין, אם נדרש תשלום מראש לפני המשלוח, לא נעביר לך חזר תשלום. אם לאחר קבלת החלק או המוצר המקורי שלך נקבע שהבעיה במוצר שלך אינה מכוסה על ידי

האחריות הרלוונטית או הסכם תמיכה תקף, תקבל הזדמנות להחזיר את הפריט החלופי, על חשבונך, תוך עשרה (10) ימים מהתאריך שבו יצרנו עמך קשר בנוגע להיעדר הכיסוי עבור הבעיה. אם לא תחזיר את הפריט החלופי, נחייב את כרטיס האשראי שלך במחיר הסטנדרטי העדכני באותה עת בגין הפריט החלופי. לחלופין, אם נדרש תשלום מראש לפני המשלוח, לא נעביר לך החדר תשלום.

חלקים באותו יום עסקים. חלק לאספקה באותו יום עסקים הוא חלק שתקלה בו עשויה למנוע מהמוצר הנתמך לבצע את פעולותיו הבסיסיות. לקוח הזכאי לחלקים באותו יום עסקים הוא לקוח שרכש חוזה שירות מתאים הכולל משלוח של חלקים לאספקה באותו יום עסקים, והמוצר הנתמך חייב להיכלל באזור הכיסוי הנתמך, כפי שנקבע על ידי Dell. אם חלק מסוים הדרוש לתיקון המוצר הנתמך אינו זמין במתקן של Dell בקרבת מיקומו של הלקוח ויש להעבירו ממתקן אחר, הוא יישלח בהקדם האפשרי, ככל שהדבר סביר מבחינה מסחרית.

חלקי חילוף. Dell משתמשת בחלקים חדשים ובחלקים מחודשים מתוצרת יצרנים שונים בעת ביצוע תיקונים במסגרת האחריות, והלקוח מאשר זאת במפורש.

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

העברת השירות. בהתאם למגבלות שפורטו בתיאור השירות הזה, הלקוח ראשי להעביר שירות זה לצד שלישי אשר רוכש את המוצר הנתמך של הלקוח במלואו בטרם פגה התקופה, ובלבד שהלקוח הוא הרוכש המקורי של המוצר הנתמך ושל שירות זה, או שהלקוח רכש את המוצר הנתמך ושירות זה מהבעלים המקוריים (או לקוח שהמוצר והשירות הועברו אליו) וציית לכל נהלי ההעברה הזמינים בכתובת www.support.dell.com. עמלת העברה עשויה לחול. לתשומת לבך, אם הלקוח או מי שהלקוח העביר אליו את המוצר, מעביר את המוצר הנתמך למקום שבו שירות זה אינו זמין (או זמין במחיר שונה ממה ששילם בעבר), ייתכן שהלקוח או מי שהלקוח העביר אליו את המוצר, לא יזכה לכיסוי או שיידרש לשלם תשלום נוסף לקבלת אותן קטגוריות תמיכה במיקום החדש. אם הלקוח או מי שהלקוח העביר לו את המוצר הנתמך יבחר שלא לשלם תשלומים נוספים מסוג זה, ייתכן ששירות הלקוח ישתנה באופן אוטומטי כדי לכלול את קטגוריות התמיכה הזמינות במחיר זה או במחיר נמוך יותר באותו מיקום, ללא אפשרות לקבלת החזר כספי.

יחידות שלא ניתן לטפל בהן בשטח. אם, לאחר אבחון ופתרון בעיות מרחוק, Dell קובעת שהמוצר הנתמך של הלקוח מחייב החזרה לשירות תיקון כמתואר בטבלה שלהלן (יחידה שלא ניתן לטפל בה בשטח), הלקוח חייב לארוז מיד את המוצר הנתמך ולשלוח אותו בדואר או לתזמן איסוף על ידי ספק השילוח באותו יום, או ביום הזמין הבא כדי לשמור על זכאותו של הלקוח. לאחר תיקון או החלפה של המוצר הנתמך, Dell תעביר את המוצר הנתמך לחברת השילוח כדי לשלוח אותו בחזרה ללקוח. אם יתברר שהסיבה לבעיה שדווחה נעוצה באפשרויות שאינן של Dell שנוספו למוצר הנתמך של הלקוח, ייתכן שיחול חיוב על השירות, וזמני התיקון וההחזרה עשויים להתעכב.

Dell שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה למוצר הנתמך או חלפים לחלקים של המוצר הנתמך, במקום לתקן ולהחזיר את המוצר הנתמך ששלח הלקוח לצורך תיקון. הלקוח מחויב לשלם על פי המחיר הסטנדרטי של Dell באותה עת עבור כל חלקי החילוף שיוסרו מהמוצר הנתמך של הלקוח ולא יוחזרו ל-Dell כהלכה על ידי הלקוח. אי-תשלום בזמן מצד הלקוח עבור חלקי שירות שלא הוחזרו באופן הולם אל Dell עשוי להוביל להשעיית השירות של הלקוח על פי הסכם זה. האפשרויות של שירות ההחזרה לצורך תיקון המפורטות בטבלה שלהלן אינן זמינות בכל המדינות והמיקומים.

רמת תגובת השירות	אפשרויות נוספות (אם רלוונטי)	תיאור אפשרויות השירות
	משלוח בדואר (MIS)	משלוח בדואר מתחיל בפנייה טלפונית לתמיכה הטכנית כמתואר לעיל. במהלך האבחון, הטכנאי יקבע אם הבעיה מצריכה שליחה של המוצר הנתמך אל מרכז תיקונים ייעודי של Dell כדי לטפל בתקלה העומדת בדרישות התמיכה. זמן מחזור הטיפול הרגיל, כולל משלוח אל מרכז התיקון ובחזרה ממנו, הוא 10 ימי עסקים מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell.
אפשרויות שירות החזרה לצורך תיקון	מסירה על ידי הלקוח (CIS)	שירות מסירה על ידי הלקוח הוא שירות "מסירה" המתחיל בפנייה טלפונית לתמיכה הטכנית כמתואר לעיל. במהלך האבחון מרחוק, הטכנאי יאבחן אם תקלת חומרה היא הגורם לבעיה. במקרה כזה, הלקוח יתבקש לשלוח את המוצר הנתמך למרכז תיקון או למיקום משלוח ייעודיים של Dell (על חשבונם של הלקוח). שעות השירות הרגילות הן שעות העבודה המקומיות, 5 ימים בשבוע, למעט חגים לאומיים מקומיים. תיקונים במסגרת אירועים הזכאים לתמיכה יבוצעו בהתאם לזמן התגובה המפורט בחשבונות הלקוח. לאחר תיקון המוצר הנתמך, Dell תיצור קשר עם הלקוח כדי להסדיר את החזרתו. הסכמי רמות שירות בנוגע לתיקונים עשויים להשתנות בהתאם למדינה ולעיר.
	שירות איסוף והחזרה (CAR)	שירות איסוף והחזרה מתחיל בפנייה טלפונית לתמיכה הטכנית כמתואר לעיל. אם מאובחן צורך בתיקון מוסמך במוצר הנתמך ולא ניתן לפתור את העניין בעזרת שירות האבחון מרחוק עם הטכנאי, נציג של Dell יאסוף את המוצר הנתמך ויעביר אותו למרכז תיקון ייעודי של Dell. משך המחזור הוא 7 עד 12 ימי עסקי, בדרך כלל עשרה (10) ימים כולל משלוח אל מרכז התיקונים וממנו. המחזור מתחיל מהתאריך שבו הלקוח שולח את המוצר הנתמך אל Dell. שיטת שירות זו כוללת עבודה ותיקון או החלפה של חלקים ביחידת המערכת המרכזית, לרבות צג, מקלדת וככר, אם לא הוזמנו בנפרד.

תיאור אפשרויות השירות	אפשרויות נוספות (אם רלוונטי)	רמת תגובת השירות
<p>עבור לקוחות שרכשו שירות Advanced Exchange למערכות הרלוונטיות, Dell עשויה לשלוח מוצר חלופי אל בית העסק של הלקוח במסגרת הטיפול באירועים הזכאים לתמיכה. במקרים מסוימים ועל פי שיקול דעתה של Dell, ייתכן שיישלח גם טכנאי שירות באתר כדי להחליף/להתקין את המוצר החלופי. עם קבלת המוצר החלופי, על הלקוח להחזיר את המערכת הפגומה לידי Dell על ידי הבאת היחידה אל ספק השילוח הייעודי בתוך 3 ימי עסקים. אם Dell תקבע שלא ניתן להחזיר את המערכת הרלוונטית שבידי הלקוח במיקום ספק השילוח, ועל הלקוח להחזיר אותה באמצעות החזרה בדואר, אזי המוצר החלופי יישלח לאתר הלקוח בצירוף האריזה, הוראות המשלוח ותעודת משלוח משולמת מראש. עם קבלת המוצר החלופי, הלקוח יארוז מיד את המערכת הרלוונטית וישלח אותו בדואר או יתאם איסוף על ידי חברת שילוח באותו יום או ביום הזמין הבא. במקרה של אי החזרת הפריט הפגום, ייתכן שיחולו על הלקוח חיובים.</p>	לא זמין	שירות החלפה מתקדם

תנאים והתניות נוספים החלים על משתמשי קצה שרוכשים את המוצר הנתמך מיצרן ציוד מקורי (OEM)

"יצרן ציוד מקורי" הוא משווק שמוכר את המוצרים הנתמכים כיצרן המקורי של הציוד, אשר רוכש מוצרים ושירותים של Dell מהקבוצה העסקית Dell OEM Solutions (או מהיורש שלה) עבור פרויקט מסוים של יצרן ציוד מקורי. בדרך כלל, יצרן ציוד מקורי מטמיע או מאגד מוצרי Dell 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. בהקשר של יצרני הציוד המקורי, המונח "מוצרים נתמכים" כולל את המוצרים הנתמכים של Dell המסופקים ללא סמל המותג של Dell (כלומר מערכות יצרן ציוד מקורי מוכנות ללא מיתוג), ו"משתמש קצה" פירושו אתה או כל גורם הרוכש פתרון OEM לשימוש אישי ולא לצורך שיווק, הפצה או רישוי משנה לאחרים. באחריות ה-OEM לספק פתרון בעיות ראשוני למשתמש הקצה. על יצרן הציוד המקורי לבצע את מרב המאמצים לספק אבחון ראשוני מתאים לפני הפנייה אל Dell. יצרן ציוד מקורי (OEM) זה ממשיך לשאת באחריות לאספקת שירות ראשוני של פתרון בעיות, גם כאשר משתמש הקצה שלו פונה ל-Dell בבקשת שירות. אם משתמש קצה פונה אל Dell לצורך שירות מבלי לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו, Dell תבקש ממשמש הקצה לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו לקבלת פתרון בעיות ראשוני, לפני הפנייה אל Dell.

זכויות יוצרים של © 2025 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell Technologies, Dell, 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 בארה"ב.

Dell Technologies מאמינה כי המידע במסמך זה מדויק נכון לתאריך פרסומו.
גרסה 10.0 – תוקנה באפריל 2025