

תיאור שירות של Dell EMC

שירות שילוב תוכנה עבור מסד נתונים SAP HANA בשיטת Scale up

מבוא

Dell EMC Services ו-חברת SAPTM עבדו בשיתוף פעולה הדוק ו-Dell EMC שמחה לספק את שירות שילוב התוכנה עבור מסד נתונים SAP HANA בשיטת Scale-up בתצורת מערכת יחידה ("השירותים") בכפוף לתיאור שירות זה ("תיאור השירות"). שירות זה הנו עבור התקנת מסד הנתונים High Performance Analytical Appliance ("HANA") מבוסס הזיכרון (in-memory), של SAP (ללא תצורת זמינות גבוהה ("HA")/שחזור מאסון ("DR"), תוכנת In-Memory Appliance רב-תכליתית, אגנוסטית למקור הנתונים (data source-agnostic), על גבי צומת מוכן לשימוש עם HANA מבית Dell EMC או על חומרה או פתרונות אחרים המתאימים ל-SAP HANA ומומלצים על ידי Dell EMC ונמסרים מהשירותים הגלובליים של Dell. השירות כולל הטמעה של מסד נתונים SAP HANA יחיד על מערכת פיזית אחת, או עד שלושה מופעים בפתרון וירטואלי.

הצעת המחיר של הלקוח ("אתה", "שלך" או "לקוח"), טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת בין הצדדים (לפי הצורך, "טופס ההזמנה") תכלול את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת. לסיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לנציג המכירות שלך.

היקף שירות זה

השירות מיועד לשלב את הצומת המוכן לשימוש מבית Dell EMC עבור פלטפורמת SAP HANA העובדת בשיטה של Scale-up ("פלטפורמה") לסביבתך על מנת לאפשר לפתרון ולצוות שלך להגיע במהרה לתפוקה מלאה.

השירות כולל את הדברים הבאים, בהתאם לפתרון הספציפי (פיזי או וירטואלי):

- **ניהול פרויקטים:** גישה המשלבת ניהול פרויקטים ומכסה את כל היבטי התוכנית.
- **תכנון שילוב התוכנה:** מפגש תכנון עם מומחים לטכנולוגיה כדי לספק תוכנית פריסה.
- **שילוב:** הטמעה, הגדרת תצורה ושילוב של תוכנית פריסה ואימות הביצועים של צומת מוכן ל-SAP HANA בשיטת Scale-up
 - מוגבל למסד נתונים SAP HANA אחד (1) מבוסס זיכרון עבור הפתרון הפיזי ועד שלושה (3) מסדי נתונים SAP HANA מבוססי זיכרון עבור הפתרון הווירטואלי
- **העברת ידע:** העברת ידע לגבי הפתרון החדש במהלך ההתקשרות וביצוע מפגש אוריינטציה עבור המוצר.
- **סיכום ותיעוד:** בסימו של שירות זה, Dell תבצע סקירה של תיעוד הפרויקט.

יעדים

מטרת שירות זה היא לאפשר פלטפורמה מתפקדת באמצעות פעילויות שילוב והגדרת תצורה שבסיסן תתקבל מערכת המוכנה לתפעול שוטף, והעברת ידע לניהול הפלטפורמה ולניטור.

השירות תלוי בהשלמת שירותי השילוב של המפעל אשר מתבצעים במרכז המיזוג שלנו (או שירותי הפצת תוכנה כאשר שירותי השילוב של המפעל אינם זמינים) אשר נרכשים בנפרד.

זאת ועוד, השירות תלוי בהשלמת פריסת החומרה תוך שימוש בחבילת השירותים Basic או ProDeploy של Dell EMC הנרכשים בנפרד. השלמת הפעילויות המפורטות להלן יהוו את השלמת השירותים.

שלבי השירות המרכזיים

התחלת הפרויקט

מנהל פרויקטים של Dell EMC Services ייצור קשר עם הלקוח לפני אספקת השירותים למטרת:

- סקירה של דרישות המוכנות הסביבתיות והטכניות של האתר
- סקירה ואישור של תאריכי ההתקנה ושל מוכנות הפלטפורמה, ודין באילוצים עקב תאריכי משלוח המוצרים, כדי לעמוד בלוח הזמנים המתוכנן להתקנה
- העברה מראש של שאלון סקר פלטפורמת ה-SAP HANA בשיטת Scale-up ללקוח, לקראת מפגש התכנון
- אישור תאריך ושעה של מפגש התכנון
- לאחר קבלת הסקר בחזרה, Dell EMC Services תקבע את מועד מפגש התכנון

מפגש תכנון לשילוב התוכנה

Dell EMC Services תקיים מפגש תכנון מרחוק עם בעלי עניין עסקי מרכזיים של הלקוח, צוותי ליבה טכניים ומומחים בנושא הנדון. מפגש זה נועד להבין כיצד לשלב את הפלטפורמה בסביבה הנוכחית. התוצר של מפגש זה הוא תכנון ברמה גבוהה ותוכנית פרויקט בפורמט אלקטרוני.

במהלך המפגש, Dell EMC Services תסקור את הפרמטרים ואת השיקולים לשילוב המפורטים להלן:

- שאלון הסקר שהתקבל חזרה, וידוא שכול השדות מתועדים ומדויקים
- וידוא שהציוד החדש והציוד הקיים עומדים בדרישות החומרה והתוכנה המינימליות, על פי הרלוונטיות
- הגדרה/אישור שהתצורה עונה על דרישות החומרה והתוכנה המינימליות עבור הסביבה
- סקירת התשתית הפיזית של הלקוח ולוגיקת עבודה ברשת.
- יצירת תוכנית תקפה המבוססת על תצורת רכיבי החומרה והתוכנה של הלקוח:
 - הגדרת/אישור דרישות הרשת של הלקוח:
 - כתובת IP זמינה עבור רשת ניהול השרתים
 - כתובת IP עבור מחשבי HANA וירטואליים, על פי הרלוונטיות
 - יציאות מיתוג של הרשת
 - קביעת גרסת שרת ה-vCenter הנוכחי, אם רלוונטי
 - הגדרה/אישור שהתצורה עונה על דרישות החומרה והתוכנה המינימליות עבור הסביבה
 - שמות שרתי SAP, מספר זיהוי מערכת של (SAP SID), ומספרי מופעים מסמאות לחשבונות
 - וידוא שכול השדות בסקר מתועדים
- הקצאת מחשבי HANA וירטואליים:
 - התוויית מידע מפורט לגבי מחשבי HANA הווירטואליים אשר ייפרסו, כולל הערכת גודל המחשבים הווירטואליים
- וידוא שרישיונות התוכנה הנדרשים נמצאים ברשות הלקוח
- כאשר יושלם מפגש התכנון, ניתן יהיה לקבוע לוח זמנים לפעילויות השילוב

שילוב

במהלך שלב זה, Dell EMC Services תמלא את המטלות המפורטות להלן:

מטלות לשם הטמעות פיזיות (פלטפורמת SUSE טהורה או פלטפורמת Red Hat Linux):

- קביעת תצורה של כתובות IP על מכשיר ה-HANA והתחברות לרשת הלקוח
- קביעת תצורה של מסד הנתונים של HANA:
 - קביעת תצורה של מערכת ההפעלה Linux
 - קביעת תצורה של מסד הנתונים SAP HANA מבוסס הזיכרון
 - קביעת תצורה של גישת אבטחה של SAP HANA עבור שלושה מנהלי מערכת, כולל root, רמת מערכת הפעלה ומשתמש מסד נתונים

משימות עבור הטמעות לסביבה וירטואלית

- קביעת תצורה של כתובות IP על מכשיר ה-HANA והתחברות לרשת הלקוח
- חיבור מארח ESXi ל-vCenter Server הקיים של הלקוח לפי הרלוונטיות
- קביעת התצורה של מחשב ה-HANA הווירטואלי
- קביעת תצורה של עבודה ברשת הווירטואלית למארח ה-ESXi ולמחשב ה-HANA הווירטואלי
- קביעה מחדש של הגודל ושל התצורה של מחשב ה-HANA הווירטואלי בהתאם לדרישות הלקוח, כמתואר במסמך התכנון
- קביעת תצורה של מסד הנתונים של HANA:
 - קביעת תצורה של מערכת ההפעלה Linux
 - קביעת תצורה של מסד הנתונים SAP HANA מבוסס הזיכרון
 - קביעת תצורה של גישת אבטחה של SAP HANA עבור שלושה מנהלי מערכת, כולל root, רמת מערכת הפעלה ומשתמש מסד נתונים
- עבודה עם הלקוח לפי הצורך לשם חיבור המערכות הקיימות ל-HANA Studio קיים לפי הרלוונטיות
- החלת רישיונות באספקת הלקוח דרך HANA Studio אם הוא זמין

העברת ידע

במהלך ההתקשרות, Dell EMC Services תספק העברת ידע בזמן ביצוע הפעילויות ובמהלך מפגש הסקירה. במהלך שלב זה:

- ביצוע מפגש אוריינטציה קצר עבור המוצר
- סקירת התיעוד

סיכום פרויקט

במהלך שלב סופי זה, Dell EMC Services תספק את המוצרים הסופיים ותסקור את הפעילויות שהתבצעו עבור הלקוח תחת תיאור שירות זה.

- אספקת תיעוד לשיקוף השירותים שבוצעו
 - הסקריפטים וחומרי השירות הסופיים של השירות הם באנגלית אלא אם מצוין אחרת
- אספקת כתובות URL או עותקים אלקטרוניים של תיעוד המוצרים ללקוח לפי הרלוונטיות
- אספקת פרטי יצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell
- השגת אישור מהלקוח עבור השירותים שבוצעו

חריגים

למען הסר ספק, הפעולות הבאות אינן כלולות במסגרת תיאור שירות זה:

- כל שירות, משימה או פעילות השונים מאלו שצוינו במפורש בתיאור שירות זה.
- פריסת רכיבי חומרה לצומת מוכן לשימוש עם SAP HANA כוללת סידור על מדפים, סידור בהערמה וחיווט של השרתים).
- שדרוג סביבה קיימת לתמיכה בפתרון החדש
- התקנת תיקונים או עדכונים של מערכת הפעלה לגרסאות Build ראשיות; Dell EMC תתקין רק גרסאות Build ראשיות של מערכת ההפעלה
- קביעת תצורה או פתרון בעיות של נושאי עבודה ברשת / VLAN ברשת הלקוח
- כל פעילות Ethernet למעט זו המפורטת בתיאור שירות זה
- ניתוב של כבלים מחוץ לארון התקשורת.
- כוונן ביצועים או קביעת מדדי ביצועים של הרשת.
- הסרת התקנה או התקנה מחדש של מוצרים או יישומים.
- קביעת התצורה של תשתית Ethernet קיימת.
- קביעת התצורה של כל סוגי אבטחת ה-Ethernet.
- קביעת התצורה של הטמעות של SAP HANA לזמינות גבוהה (HA) או שחזור לאחר אסון (DR)

- שילוב תוכנה עבור חבילה מוכנה לשימוש עם SAP HANA בשיטת Scale-Out
- שילוב תוכנה עבור מערכת, חבילה או צומת מוכנים לשימוש קצה עם SAP HANA
- שילוב תוכנה עבור חבילה מוכנה לשימוש או מערכת מוכנה לשימוש עם SAP HANA (SAP HANA Tailored Datacenter Integration)
- קביעת תצורה של מערכת הפעלה כלשהי, מעבר למה שצוין בתיאור שירות זה
- הכשרה על המוצר - חייבת להירכש בנפרד
- מפגש האוריינטציה למוצר אינו מהווה תחליף לקורסי ההדרכה של Dell EMC Services. למידע נוסף, שירותי ההדרכה והיעוץ של Dell EMC זמינים עבור הכשרות ספציפיות יותר על המוצר, וגם עבור הדרכה מותאמת אישית הספציפית לצרכים ולדרישות.
- השירות אינו כולל פיתוח של קניין רוחני כלשהו שנוצר אך ורק ובמיוחד עבור הלקוח.
- כל פעולה מלבד אלו שצוינו במפורש בתיאור שירות זה

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

תחומי האחריות הספציפיים של הלקוח במסגרת ההצעה

- סביבת הלקוח חייבת להיות פעילה לפני הגעת Dell EMC לאתר הלקוח לביצוע השלב הראשון של הפרויקט. ניתן להוסיף שירותים נוספים כדי לכלול זאת. כדי לתמוך בדרישה זו, הלקוח יבצע:
 - a. בחינה ומילוי של סקר ה-SAP HANA שניתן לו על ידי Dell EMC והחזרתו בשלב התכנון
 - b. אספקת גישה לרשת ואישורים ל-Active Directory Domain Services (AD DS), ל-Domain Name System (DNS) ול-Network Time Protocol (NTP) הקיימים במהלך הפריסה, לפי הצורך
 - c. אספקת כל הרישיונות הרלוונטיים למערכת הפעלה וליישומים, לפי הצורך
 - d. טעינת כל התיקונים או העדכונים שפורסמו לאחר השלמת שירות זה
- נדרש מהלקוח להחזיק ברשותו חוזה תמיכה עבור תוכנת ה-SAP HANA, וחובה תמיכה עדכני של Dell EMC עבור רכיבי החומרה של הפתרון.
- הלקוח ידווח ל-Dell EMC Services בכתב המציין מיהו איש הקשר היחיד, בהתאם לתוכנית הפריסה, לצורך הבטחת היכולת להשלים את כל המשימות בפרק הזמן שנקבע. כל ההודעות בנוגע לשירותים ימוענו אל איש קשר מסוג זה ("איש הקשר מצד הלקוח"). אם הדבר לא ייעשה, שעות הפרויקט ו/או לוח הזמנים עשויים להתארך.
- לאיש הקשר מצד הלקוח תהיה הסמכות לפעול בשם הלקוח בכל היבטי השירות, כולל הבאת בעיות לתשומת לבם של האנשים המתאימים בתוך הארגון של הלקוח ופתרון במקרה של דרישות סותרות
- הלקוח יספק אנשי קשר טכניים עם ידע תפעולי לגבי רכיבי המיזם הצפויים להיות נדונים במהלך השירות ("אנשי קשר טכניים"). Dell עשויה לבקש לקבוע פגישות עם אנשי הקשר הטכניים.
- איש הקשר מצד הלקוח יקבל ויספק דרישות פרויקט, מידע, נתונים, החלטות ואישורים תוך יום עבודה אחד ממועד הבקשה, אלא אם מוסכם על שני הצדדים זמן תגובה אחר.
- איש הקשר מצד הלקוח יודא שלצוות השירות יש גישה סבירה ובטוחה לאתר הפרויקט, סביבת עבודה בטוחה, מרחב מספק במשרד וחניה לפי הצורך.
- הלקוח אחראי לאספקת כל חומרה, תוכנה וגישה לאינטרנט ומתקנים לצורך השלמה מוצלחת של השירותים. המתקנים ומקורות החשמל חייבים לעמוד בדרישות Dell EMC עבור המוצרים והשירותים שנרכשו.
- כל הדרישות לרישוי תוכנה הנן באחריות הלקוח. אלא אם התקבלה הנחיה בכתב מהלקוח אשר מציינת אחרת, במהלך תהליך ההתקנה, Dell EMC Services "תקבל" בשם הלקוח את כל ההסכמים האלקטרוניים המלווים את החומרה ו/או התוכנה שהותקנה, וכוללים בין השאר רישיונות, תנאי מכירה ותנאים והתניות אחרים. על הלקוח להסכים שרכישתו, רישיונו ו/או השימוש בחומרה או תוכנה כלשהי שהותקנו על ידי Dell EMC Services יהיו בכפוף להסכמים האלקטרוניים מסוג זה באותה המידה כאילו הלקוח קיבל בעצמו את ההסכמים האלקטרוניים.

תחומי אחריות כלליים של הלקוח

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

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

שיתוף פעולה מצד הלקוח. ברור ללקוח כי ללא שיתוף פעולה מידי והולם, Dell EMC Services לא תוכל לבצע את השירות או, אם תבצע אותו, השירות ישתנה או יתעכב באופן מהותי. בהתאם לכך, הלקוח יספק ל-Dell EMC Services באופן מידי וסביר את כל שיתוף הפעולה הדרוש ל-Dell EMC Services כדי לבצע את השירות. אם הלקוח אינו מספק שיתוף פעולה הולם במידה סבירה בהתאם לאמור לעיל, Dell EMC Services לא תהא אחראית לכל כשל בביצוע השירות, והלקוח לא יהא זכאי להחזר.

התחייבויות באתר הלקוח. כאשר השירותים מחייבים ביצוע באתר הלקוח, הלקוח יספק גישה (שעלותה לא תיזקף לחובת Dell EMC Services) חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולסביבת הלקוח, לרבות מרחב מרווח לעבודה, אספקת חשמל, ציוד בטיחותי (אם רלוונטי) וקו טלפון מקומי. זאת ועוד, יש לספק צג, עכבר (או התקן הצבעה אחר) ומקלדת (שעלותם לא תיזקף לחובת Dell EMC Services), 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 EMC Services לא תהא אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם.

התנאים הבאים להגבלת האחריות אינם תקפים בגרמניה, אוסטריה, שווייץ וצרפת, במקרים בהם תנאי הגבלת האחריות המפורטים בהסכם יהיו תקפים. בנוסף לתנאי הגבלת האחריות המפורטים בהסכם, האחריות לגבי אובדן נתונים מוגבלת עוד יותר לעלויות התקנת הגיבוי מחדש במדינות אלה.

אלא אם הדבר נדרש על ידי החוקים המקומיים החלים, Dell EMC SERVICES לא תישא באחריות לגבי:

- כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך;
- איבוד או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
- נזק או אובדן של מדיה נשלפת;
- אובדן שימוש במערכת או ברשת, ו/או
- כל פעולה או מחדל, לרבות רשלנות, מצד DELL EMC SERVICES או ספק שירות של צד שלישי.

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

שעות שירות. בכפוף לדיון המקומי בנוגע לשעות עבודה שבועיות, אלא אם יצוין אחרת להלן, שירות זה יבוצע מיום שני עד יום שישי במהלך שעות הפעילות הרגילות של Dell EMC Services, אשר חלות בין 8:00 בבוקר ל-18:00 בערב לפי הזמן המקומי של הלקוח:

שעות הפעילות הרגילות של Dell EMC Services	ארץ
שני עד שישי מ-07:00 עד 16:00	סנט קיטס, סנט לוצ'יה, סנט וינסנט, טרינידד, איי הבתולה, שאר האיים בים הקריבי הדוברים אנגלית
שני עד שישי מ-08:00 עד 17:00	ברבדוס, איי הבהאמה, בליז, קוסטה ריקה, דנמרק, אל סלבדור, פינלנד, גרנד קיימאן, גואטמלה, הונדורס, ג'מייקה, נורווגיה, פנמה, פורטו ריקו, הרפובליקה הדומיניקנית, סורינאם, שוודיה, טרקס וקאיקוס
שני עד שישי מ-09:00 עד 17:00	אוסטרליה, ברמודה, סין, האיטי, הונג קונג, יפן, קוריאה, מלזיה, האנטילים ההולנדיים, ניו זילנד, סינגפור, טיוואן, תאילנד
שני עד שישי מ-09:00 עד 18:00	ארגנטינה, צרפת, הודו, פרגוואי, אורוגוואי
שני עד שישי מ-09:00 עד 19:00	בוליביה, צ'ילה
ראשון עד חמישי מ-08:00 עד 18:00	המזרח התיכון

שום פעילות שירות לא תבוצע מחוץ לשעות הפעילות הרגילות או במהלך ימי החופשה/החגים המקומיים, אלא אם נקבעו הסדרים אחרים מראש ובכתב.

תנאים והגבלות של Dell EMC Services

תיאור שירות זה מוסכם בינך, הלקוח (להלן "אתה" או "לקוח") לבין ישות Dell EMC Services המזוהה בחשבונית שלך עבור רכישת שירות זה. השירות מסופק בכפוף להסכם השירות הראשי של הלקוח שנחתם מול Dell EMC Services בנפרד, אשר מתיר במפורש את מכירתו של שירות זה. בהיעדר הסכם מעין זה, ולפי מיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה של Dell EMC Services החלים על לקוחות מסחריים או להסכם שיהיה במשא ומתן נפרד ושמצאכר במפורש את השירותים האלה (בהתאם לרלוונטיות, להלן "ההסכם"). עיין בטבלה להלן, המפרטת את כתובות ה-URL הרלוונטיות למיקום שלך, שבהן תוכל למצוא את ההסכם. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

תנאים והגבלות שחלים על רכישתך את שירותי Dell EMC Services		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את שירותי Dell EMC Services דרך משווק מורשה של Dell EMC Services	לקוחות שרוכשים את שירותי Dell EMC Services ישירות מ-Dell EMC Services	
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 EMC Services שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell EMC Services אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמקבל השירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. עקב מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell EMC Services תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell EMC Services תובן אך ורק כהתייחסות ל-Dell EMC Services כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell EMC Services 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 ובין המוכר שלך.	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ייחודי למדינה או Dell.com/servicedescriptions/global *	מדינות באמריקה הלטינית ובקאריביים
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell EMC Services שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell EMC Services אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמקבל השירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. עקב מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell EMC Services תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell EMC Services תובן אך ורק כהתייחסות ל-Dell EMC Services כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell EMC Services 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 ובין המוכר שלך.	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ייחודי למדינה או Dell.com/servicedescriptions/global *	אסיה-האוקיינוס השקט-יפן
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell EMC Services שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell EMC Services אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמקבל השירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. עקב מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell EMC Services תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell EMC Services תובן אך ורק כהתייחסות ל-Dell EMC Services כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell EMC Services 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 ובין המוכר שלך.	אתר אינטרנט Dell.com מקומי ייחודי למדינה או Dell.com/servicedescriptions/global * זאת ועוד, לקוחות בצרפת, גרמניה ובריטניה יכולים לבחור בכתובת ה-URL המתאימה להלן: צרפת: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente גרמניה: Dell.de/Geschaeftsbedingungen בריטניה: Dell.co.uk/terms	אירופה, המזרח התיכון ואפריקה

* לקוחות יכולים להיכנס לאתר Dell.com המקומי שלהם על ידי כניסה לאתר Dell.com ממחשב שמחובר לאינטרנט במיקום שלהם או על ידי בחירה מבין האפשרויות בדף Choose a Region/Country (בחר אזור/מדינה) של Dell EMC Services, 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 לסקירה בכתובת Dell.com/servicedescriptions/global.

במקרה של סתירה בין התנאים במסמכים הכלולים בהסכם זה, המסמכים יגברו זה על זה בסדר הבא: (i) תיאור השירות הזה; (ii) ההסכם; (iii) טופס ההזמנה. התנאים הגוברים יפורשו בצורה צרה ככל שניתן, על מנת ליישב את הסתירה בצורה שתשמר כמה שיותר מהתנאים שאינם סותרים, כולל שימור תנאים שאינם סותרים הנמצאים באותה פסקה, באותו סעיף או באותו תת-סעיף.

בהזמנת השירותים, קבלת אספקה של השירותים, שימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או על ידי לחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "I Agree" (אני מסכים) או באמצעי דומה באתר האינטרנט Dell.com בקשר לרכישה שלך או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של Dell EMC Services, 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 נוספים משלימים החלים על שירותי ייעוץ ושירותים מנוהלים

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 EMC Services 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 8 ימים קלנדריים לפחות 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 שירותים.** למעט אם מוסכם אחרת בכתב, תשלום בעבור רכיבי חומרה לעולם לא יותנה בביצוע או אספקה של שירותי ייעוץ או שירותים מנוהלים שנרכשו עם רכיבי חומרה מעין אלה.

C. **מגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות.** Dell EMC Services רשאית לסרב לספק את השירותים, לדעתה הסבירה מבחינה מסחרית, מתן השירות עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell EMC Services או לספקי השירות של Dell EMC Services או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירותים. Dell EMC Services אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות כשל של הלקוח לעמוד בהתחייבויותיו לפי תיאור שירות זה.

D. **שירותים אופציונליים.** שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותי תמיכה או הדרכה מנוהלים או מקצועיים) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-Dell EMC Services וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם Dell EMC Services. בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתיאור השירותים.

E. **הקצאה וקבלנות משנה.** Dell EMC Services רשאית להעביר שירות זה לקבלן משנה ו/או להקצות תיאור שירות זה לספקי שירות מוסמכים מצד שלישי אשר יבצעו את השירות מטעם Dell EMC Services.

F. **ביטול.** Dell EMC Services רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך התקופה בשל כל אחת מהסיבות הבאות:

- הלקוח לא שילם את המחיר המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
- הלקוח גס רוח, מאיים או מסרב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר; או
- הלקוח לא עומד בכל התנאים וההגבלות המפורטים בתיאור שירות זה.

אם Dell EMC Services תבטל שירות זה, Dell EMC Services תשלח ללקוח הודעה בכתב על הביטול לכתובת המצוינת בחשבונית הלקוח. ההודעה תכלול את הסיבה לביטול ואת תאריך כניסת הביטול לתוקף, אשר לא יהיה פחות מעשרה (10) ימים מהיום שבו תשלח Dell EMC Services את הודעת הביטול ללקוח, למעט במקרה שבו החוק המקומי מחייב תנאי ביטול אחרים שלא ניתן לשנותם באמצעות הסכם. אם Dell EMC Services תבטל שירות זה בכפוף לפסקה זו, הלקוח לא יהיה זכאי לכל החזר של תשלומים ששולמו או שהוא מחויב לשלם ל-Dell EMC Services.

G. **מגבלות גאוגרפיות ומגבלות שינוי מיקום.** שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח ישתנו בהתאם למיקום, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח, לכן עליך לפנות לנציג המכירות שלך לקבלת פרטים אלה.

© 2017 Dell Inc. כל הזכויות שמורות. סימנים מסחריים ושמות מסחריים הנזכרים במסמך זה מתייחסים לישויות הטוענות לבעלות על אותם סימנים ושמות או למוצרים שלהן. ניתן גם לקבל עותק מודפס של התנאים וההגבלות של Dell EMC Services על-פי דרישה.