

מבוא

Dell Technologies (1) שמחה להציע לך את שירות Multivendor Support ("השירותים") בהתאם לתיאור שירות זה ("תיאור השירות"). הצעת המחיר שלך, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים (לפי המקרה, "טופס הזמנה") יכללו את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת. לסיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell Technologies או לנציג המכירות שלך.

1 היקף שירותים אלה

1.1 סקירת השירות

Dell Technologies שמחה להציע את השירותים עבור מערכות מחשבים נייחים, ניידים, שרתים, אחסון ורשת (i) נבחרות שאינן מתוצרת Dell Technologies, בין אם יש או אין עליהן אחריות, וכן (ii) מתוצרת Dell Technologies בסוף מחזור חייהן ("EOL") שאין עליהן אחריות (i) ו-(ii) מכונים יחד "המוצרים הנתמכים" בהתאם לתיאור שירות זה. עבור כל סוג אחר של מערכות/מכשירים, פנה לנציג המכירות המקומי שלך. השירותים כוללים אפשרויות תמיכה טכנית (בטלפון וכו'), שירותי חלפים ועבודה כמצוין בהצעת המחיר שקיבלת, וזאת במטרה לשמור על מצב פעולה תקין של המערכות במהלך תקופת השירות. תקופת הכיסוי לכל התקן ("תקופת הכיסוי") מצוינת בהצעת המחיר שקיבלת.

1.1.1 אפשרויות זמינות של רמת שירות

השירותים שניתנים למוצרים נתמכים שיש או אין עליהם אחריות של יצרני הציוד המקוריים ("OEM") במהלך תקופת הכיסוי מפורטים בתנאי השירותים שנרכשו עבור כל פריט המופיע בהצעת המחיר שקיבלת.

- תמיכה טלפונית 24x7
- אפשרויות שירות באתר הלקוח (תמיכה באתר הלקוח ביום העסקים הבא או תמיכה באתר הלקוח תוך 4 שעות, בזמינות של 24x7). "יום עסקים" פירושו כל יום שאינו יום שישי, שבת, חג או יום שבתון לאומי/יום עסקים שאינו יום עבודה.
- גישה טלפונית ישירה לאנליסטים עשרים וארבע (24) שעות ביממה, שבעה (7) ימים בשבוע (כולל חגים) לקבלת סיוע בפתרון של בעיות חומרה כמתואר בתיאור שירות זה.
- שליחת טכנאי ו/או חלקי שירות אל אתר הלקוח (בהתאם לצורך ולרמת השירות שנרכשה, המפורטת בהצעת המחיר שקיבלת) לצורך ביצוע תיקונים ומציאת הפתרון הדרוש להחזרת המוצר הנתמך למצב פעולה תקין.
- סיוע מרחוק בפתרון בעיות תמיכה שכיחות, כשהדבר מתאפשר ובהסכמת הלקוח.

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

מוצרים נתמכים: שירות זה זמין במערכות נבחרות שאינן מתוצרת Dell Technologies ובמערכות של Dell Technologies בסוף מחזור חייהן ובתצורה סטנדרטית. המוצרים הנתמכים בתצורה סטנדרטית שמכוסים במסגרת תיאור שירות זה מפורטים בהצעת הלקוח שלך; עם זאת, תוכנות, אביזרים, אספקת פריטים, החלפת מדיה, ציוד להפעלה, ציוד היקפי/ חלקים היקפיים (סוללות, מסגרות, כיסויים וכו') אינם מכוסים על-ידי שירות זה.

על הלקוח לרכוש חוזה שירות נפרד עבור כל מוצר נתמך (לדוגמה, המדפסת המחוברת למערכת הזכאית לתמיכה אינה מכוסה, אלא אם יש לה חוזה תמיכה נפרד משלה). כל מוצר נתמך יזוהה במספר הסידורי של יצרן הציוד המקורי שלו או במספר סידורי ייעודי אחר ("תג השירות"). ייתכן שמוצרים נוספים יכוסו במסגרת תיאור שירות זה או יתווספו לרשימת המוצרים הנתמכים, וזאת בהתאם לאזור, למיקום או לשפה וכן בהתאם לתהליך בקרת השינויים, אם רלוונטי. לקבלת מידע מפורט יותר על מוצרים נתמכים הכלולים בשירות זה, פנה לנציג המכירות של Dell Technologies.

1.2 נוהלי תמיכה

שלב ראשון: פנה לקבלת סיוע

לבקשת תמיכה טלפונית, פנה אל מרכז התמיכה האזורי של Dell Technologies כדי לשוחח עם אנליסט תמיכה טכנית. מספרי הטלפון האזוריים מופיעים בכתובת <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- על הפונה למסור את המיקום של המוצר הנתמך.
- ציין את המספר הסידורי הייעודי ("תג השירות") וכל מידע נוסף שיידרש לאנליסט. האנליסט יאמת את המוצר הנתמך של הלקוח ואת תיאור השירות ורמות התגובה המתאימים ויודא את מועד פקיעת התוקף של שירותים.

שלב שני: סייע לתהליך פתרון הבעיות דרך הטלפון

- כאשר תתבקש, ציין את הודעות השגיאה המתקבלות ואת מועדי הופעתן, את הפעולות שקדמו להופעת הודעת השגיאה, ואת הצעדים שכבר נקטת בניסיון לפתור את הבעיה. ייתכן שהלקוח יצטרך להיות נוכח פיזית ליד המוצר הנתמך.
- האנליסט יבצע סדרת פעולות של פתרון בעיות כדי לסייע באבחון הבעיה.
- אם יש צורך בשליחת טכנאי שירות לאתר, האנליסט יספק הוראות נוספות לפי הנדרש.

1.3 אפשרויות שירות באתר הלקוח

לאחר שהאנליסט יקבע אם יש צורך להחליף חלק, הוא יעדכן את הלקוח לגבי הצעדים הבאים. אפשרויות התגובה באתר הלקוח משתנות בהתאם לסוג השירות שנרכש. אם רכשת שירות שכולל רמת תגובה של שירות תמיכה באתר הלקוח, רמת התגובה המתאימה לשירות באתר הלקוח תצוין בהזמנתך, כפי שמתואר באופן מפורט יותר בטבלה המצורפת בתור **נספח א**. Dell Technologies תשלח טכנאי שירות לבית העסק של הלקוח עבור טיפול באירוע שעומד בדרישות, בתנאי שהתמלאו כל התנאים וההתניות החלים שמפורטים בתיאור שירות זה.

2 החרגות

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

- A. פעולות כגון התקנה, הסרת התקנה, שינוי מקום, תחזוקה מונעת, סיוע בהדרכה, ניהול מרחוק, ניהול תיקוני תוכנה או שדרוגי קושחה.
- B. אביזרים, פריטי אספקה, החלפת מדיה, ציוד להפעלה, ציוד היקפי או רכיבים כגון סוללות, מסגרות ומכסים, או תמיכה בהם.
- C. תמיכה ישירה במוצרי צד שלישי או כל צורה שהיא של סיוע משותף, תיאום מול כל יצרן מקורי, ספק, מפרסם או שותף לתמיכה בגרסאות של מוצרים של צד שלישי שאינן נתמכות כרגע על-ידי היצרן, הספק או השותף, הרלוונטי מביניהם.
- D. תמיכה הנדרשת בגלל חוסר הקפדה של הלקוח על החזקת התוכנות והמוצרים הנתמכים בתצורה או בגרסה המינימלית הדרושה.

- E. תמיכה במוצרים נתמכים שניזוקו כתוצאה מהתערבות כוח עליון (כגון, בין השאר, מכת ברק, הצפה, סופת טורנדו, רעידת אדמה או סופת הוריקן), שימוש שגוי, תאונה, שימוש לרעה במוצר הנתמך או ברכיביו (כגון, בין השאר, שימוש במתח לא נכון בקו ההזנה, שימוש בנתיכים לא מתאימים, שימוש בהתקנים או באביזרים לא מתאימים, אוורור לקוי או בלתי מספיק, או אי מילוי הוראות ההפעלה), ביצוע שינויים במערכת, סביבה פיזית או סביבת הפעלה לא מתאימה, תחזוקה לקויה על-ידי הלקוח (או סוכנו של הלקוח), הזזת המוצר הנתמך באופן שאינו מתיישב עם המבנה שלו, הסרה או שינוי של תוויות זיהוי על מוצרים נתמכים או רכיבים, או כשל שנגרם בגלל מוצר ש-Dell Technologies אינה אחראית לו.
- F. Dell Technologies לא תישא באחריות על חוסר יכולת להעניק שירותים עקב: (1) כל מחדל, רשלנות, טעות או חוסר יכולת של הלקוח למלא את חובותיו במסגרת תיאור שירות זה; (2) בעיות שנגרמות על-ידי נתונים או תוכנות של הלקוח; (3) ליקוי או חוסר בכל מה שקשור לרשת, למערכות או לציוד אחר של הלקוח; (4) כשלים בחומרה שאינה בטיפול של Dell Technologies; או (5) ביצוע שינויים בחומרה על-ידי כל גורם שאינו Dell Technologies או נציגיה. Dell Technologies תיידע את הלקוח ותנקוט מאמצים סבירים מבחינה מסחרית להעניק את השירות על אף קיומם של אחד או יותר מהמקרים הנ"ל (כאשר על הלקוח לפצות את Dell Technologies על ההוצאות הנוספות שתישא בהן עבור מאמצים שכאלה).
- G. שירותים להסרת וירוסים/רוגלה או לגיבוי נתונים.
- H. התקנה, הגדרה, אופטימיזציה והגדרת תצורה מתקדמים מרחוק, באופן אלחוטי או דרך הרשת, של יישומים מעבר לאלו המתוארים בתיאור שירות זה.
- I. קובצי Script, תוכנות, תכנון/הטמעת מסד נתונים, פיתוח אינטרנט או ליבות שעברו הידור מחדש.
- J. כל שירות או פעילות שאינם מוזכרים במפורש בתיאור שירות זה.
- תיאור שירות זה אינו מעניק ללקוח ערובות כלשהן בנוסף לערובות המפורטות בתנאי הסכם השירות הראשי, או בהסכם, לפי הצורך.

3 תחומי האחריות הספציפיים של הלקוח במסגרת ההצעה

- A. **רישיונות תוכנה:** הלקוח הוא האחראי הבלעדי לשמירת רישיון השימוש בתוכנות ולעדכון. Dell Technologies לא תהיה אחראית על הוצאות הלקוח עבור, בין היתר, דמי שימוש ברישיון תוכנה, העברת רישיונות ו/או מדיה של תוכנות.
- B. **תצורת ומיקום המוצר:** הלקוח אחראי לדיוק של תצורת ומיקום המוצר שסופקו ל-Dell Technologies.
- C. **מצב פעולה נוכחי:** באחריות הלקוח לוודא שהמוצרים הנתמכים נמצאים במצב פעולה תקין נכון לתחילת תקופת הכיסוי כפי שמצוין בהזמנת הרכש שלהם או ב-Dell Technologies. הלקוח מסכים לאפשר ל-Dell Technologies לערוך בדיקה באתר של המוצרים הנתמכים מרובה-ספקים כדי לוודא שהמוצרים הנתמכים נמצאים במצב פעולה תקין וכדי לערוך רשימת מלאי של התצורה ולקבל את המספרים הסידוריים של הרכיבים. כל שירות שיידרש על מנת להחזיר את המוצרים הנתמכים למצב פעולה תקין בתחילת תקופת הכיסוי יהיה באחריות הלקוח.
- D. **מתן ייפוי כוח:** עבור כל המוצרים הנתמכים שאינם מתוצרת Dell Technologies, הלקוח מייפה בזאת את כוחה של Dell Technologies לייצג אותו לצורך קבלת אחריות וסיוע טכני בשם הלקוח עבור המוצרים הנתמכים המכוסים במסגרת תיאור שירות זה. ייפוי הכוח שלעיל במפורש אינו נותן ל-Dell Technologies רשות לחייב את הלקוח כספית או בחוזה ללא הסכמת הלקוח מראש ובכתב.
- E. **איש קשר:** הלקוח יספק ל-Dell Technologies אדם אחד שישימש כאיש קשר במטרה לסייע ל-Dell Technologies במתן השירות.

4 תחומי אחריות כלליים של הלקוח

- A. **סמכות להעניק גישה:** הלקוח מצהיר ומתחייב שהשיג הרשאות עבורו ועבור Dell Technologies לגשת למוצרים הנתמכים, לנתונים המאוחסנים בהם ולכל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהם, ולעשות בהם שימוש לצורך אספקת שירותים אלה. אם הלקוח עדיין לא השיג הרשאות מעין אלה, באחריות הלקוח להשיגן, על חשבוננו, לפני שיבקש מ-Dell Technologies לבצע שירותים אלה.

- B. **שיתוף פעולה עם האנליסט בטלפון ועם הטכנאי באתר:** הלקוח ישתף פעולה עם כל אנליסט של Dell Technologies המספק תמיכה דרך הטלפון ועם כל טכנאי שמגיע לאתר מטעמה, ויפעל לפי הוראותיהם. הניסיון מלמד שניתן לתקן את רוב הבעיות והשגיאות במערכות דרך הטלפון, על-ידי שיתוף פעולה צמוד בין המשתמש לבין המומחה או הטכנאי.
- C. **חובות הלקוח באתר:** כאשר השירותים מחייבים עבודה באתר הלקוח, הלקוח יספק (ללא עלות עבור Dell Technologies) גישה חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולמוצרים הנתמכים, לרבות שטח עבודה מרווח, אספקת חשמל וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק צג, עכבר (או מכשיר הצבעה אחר) ומקלדת (ללא עלות עבור Dell Technologies), אם המערכת אינה כוללת כבר פריטים אלו.
- D. **החזקת תוכנות ומהדורות מעודכנות:** על הלקוח להחזיק את התוכנות ואת המוצרים הנתמכים במהדורות או בתצורות המינימליות שנקבעו על ידי היצרן, כמפורט באתרי האינטרנט של יצרני הציוד המקורי. בנוסף, על הלקוח לוודא את ההתקנה של חלקי חילוף, תיקוני תוכנה, עדכוני תוכנה או מהדורות חדשות בהתאם להנחיות של יצרן הציוד המקורי, על מנת שהמוצרים הנתמכים ימשיכו להיות זכאים לשירות זה.
- E. **גיבוי נתונים, הסרת מידע סודי:** הלקוח יבצע גיבוי מלא של כל התוכניות, התוכנות והנתונים הנמצאים בכל המערכות המושפעות, לפני ובמהלך אספקת שירות זה. על הלקוח לייצר עותקי גיבוי סדירים של הנתונים השמורים בכל המערכות המושפעות, כאמצעי זהירות למקרה של כשלים, שינויים או אובדן נתונים. נוסף על כך, הלקוח אחראי להסרת כל מידע סודי, קנייני או אישי וכל מדיה נשלפת, כגון כרטיסי SIM, תקליטורים או כרטיסי PC, גם אם טכנאי באתר מספק סיוע. DELL לא תישא באחריות כלשהי עבור:
- כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך.
 - איבוד או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות.
 - נזק או אובדן של אמצעי אחסון נשלפים.
 - חיובים עבור נתונים או שיחות רגילות כתוצאה מאי ההסרה של כל כרטיסי ה-SIM או של אמצעי אחסון נשלפים אחרים בתוך המוצרים הנתמכים המוחזרים ל-Dell.
 - אובדן שימוש במערכת או ברשת.
 - ו/או כל פעולה או מחדל, לרבות רשלנות, מצד DELL או ספק שירות של צד שלישי.

- Dell Technologies לא תהיה אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם. בעת החזרת מוצר נתמך או חלק של מוצר נתמך, הלקוח יכלול רק את המוצר הנתמך או את החלק אשר הטכנאי ביקש בשיחה הטלפונית.
- F. **כתבי אחריות של צד שלישי:** ייתכן ששירותים אלו יחייבו את Dell Technologies לגשת לחומרה או לתוכנה שלא יוצרה 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.

5 תנאים והתניות של Dell Technologies Services

תיאור שירות זה מוסכם בינך, הלקוח (להלן "אתה" או "הלקוח") לבין ישות Dell Technologies המזוהה בחשבונית שלך עבור רכישת שירות זה. השירות מסופק בכפוף להסכם השירות הראשי של הלקוח שנחתם מול Dell Technologies בנפרד, ואשר מתיר במפורש את מכירתו של שירות זה. בהיעדר הסכם מעין זה, ולפי מיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה של Dell Technologies החלים על לקוחות מסחריים או להסכם שמזכר בטבלה הבאה (בהתאם לרלוונטיות: "ההסכם"). 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 של Dell Technologies Services		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את Dell Technologies Services דרך משווק מורשה של Dell Technologies	לקוחות שרוכשים את Dell Technologies Services ישירות מ-Dell Technologies	
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
אתר Dell.com מקומי ייחודי לכל רשת	אתר Dell.com מקומי ייחודי לכל רשת	ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell Technologies שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהיו 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-לכספיקת 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 Dell.com מקומי ייחודי לכל רשת	אסיה והאוקיינוס השקט - יפן
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell Technologies שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהיו 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-לכספיקת 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 Dell.com מקומי ייחודי לכל רשת בנוסף, 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 Technologies, הזמין בכתובת Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen.

במקרה של סתירה בין תנאי תיאור שירות זה לבין תנאי ההסכם, תינתן עדיפות לתנאי תיאור השירות, אולם רק ביחס לסתירה האמורה ואין לפרשו או לראות בו תחליף לשום תנאי אחר בהסכם אשר תיאור שירות זה אינו סותר אותו במפורש.

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 Technologies, 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 בידך 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.

6 הגבלות נוספות של השירות

A. מחויבותה של Dell Technologies כלפי הלקוח בעקבות אספקת השירות מוגבלת להשבת המוצרים הנתמכים למצב פעולה תקין. במקרה ש-Dell Technologies לא תצליח לתקן את המוצרים הנתמכים כפי שמתואר בסעיף זה, Dell Technologies תחליף את המוצרים הנתמכים הפגומים, ובכלל זאת תיתכן החלפה של חלקים בחלקי שירות של Dell Technologies. Dell Technologies מסירה מעצמה כל אחריות, כולל כל אחריות משתמעת לסחירות או להתאמה למטרה מסוימת, וכן כל אחריות הנובעת מאופן השייך או משימוש מסחרי. Dell Technologies אינה ערבה לכך שהמוצרים הנתמכים שמקבלים שירות במסגרת תיאור שירות זה יפעלו ללא הפרעות או ללא שגיאות, או

- לכך ש-Dell Technologies תתקן את כל התקלות. מחויבותה היחידה של Dell Technologies במסגרת כל כתב אחריות שהוא מוגבלת לפעולות תחזוקה ו/או החלפה כמתואר במסמך זה.
- B. Dell Technologies לא תישא באחריות עבור שום הוצאה או נזק שייגרמו ללקוח, בין שמדובר בנזק ללקוח עצמו ובין שמדובר בסכום ששולם על-ידי הלקוח לצד שלישי כלשהו, כתוצאה מכשל בפעולת המוצרים הנתמכים או מתקלה כלשהי במוצרים הנתמכים, ללא קשר לעילת התביעה. בשום מקרה לא תישא Dell Technologies בחבות כלפי הלקוח עבור נזקים מקריים, תוצאתיים או מיוחדים מכל סוג שהוא או עבור כל נזק שייגרם כתוצאה מביצועי המוצרים הנתמכים, אובדן רווחים זמני או קבוע הנובע מתיאור שירות זה או קשור אליו, בכל מקרה של פעולה חוזית, פעולת נזיקין (כולל רשלנות) או בכל מקרה אחר. הסעדים המתוארים או מוזכרים בתיאור שירות זה הם בלעדיים; הלקוח ו-Dell Technologies מוותרים על כל שאר הסעדים המשפטיים או סעדים הוגנים. ההגבלות שבסעיף זה יישארו בתוקף גם לאחר כישלון של אחד מהסעדים הבלעדיים.
- C. הלקוח מסכים כי Dell Technologies לא תאחזן, לא תעבד, לא תארח ולא תחזיק נתונים של הלקוח או נתונים אישיים.

7 תנאים והגבלות נוספים החלים על שירותי תמיכה ושירותים הקשורים לאחריות

- A. **כיסוי חומרה:** ייתכן שיחולו הגבלות על כיסוי החומרה וייתכן שיינתנו הצעות שירות כדי להרחיב הגבלות אלה תמורת תשלום נוסף. לקבלת פרטים נוספים פנה לאנליסט התמיכה הטכנית של Dell Technologies.
- B. **אי החזרה:** מחויבותה של Dell Technologies להעניק את השירותים תסתיים לאחר ש-Dell Technologies תנסה לבצע את כל פעולות השירות והתיקון הנחשבות על ידיה ליעילות בפתרון בעיית התמיכה שהלקוח הציג ל-Dell Technologies בפנייתו אליה לקבלת תמיכה בהתאם לתיאור שירות זה, גם אם Dell Technologies תקבע שבעיית התמיכה שהציג לה הלקוח אינה ניתנת לפתרון. אם Dell Technologies תספק ללקוח יחידה חלופית, הלקוח חייב להחזיר ל-Dell Technologies את המערכת הפגומה או את רכיביה, אלא אם הלקוח רכש את השירות "Keep Your Hard Drive" (שמור את הכונן הקשיח שלך) עבור המערכת שנפגמה, ובמקרה זה הלקוח רשאי לשמור את הכוננים הקשיחים הרלוונטיים. אם הלקוח לא יחזיר ל-Dell Technologies את המערכת או הרכיב הפגומים כפי שנדרש לעיל, או אם היחידה הפגומה לא תוחזר תוך עשרה (10) ימים בהתאם להוראות בכתב שצורפו ליחידה החלופית (במקרה שהיחידה החלופית לא נמסרה אישית על-ידי טכנאי של Dell Technologies), הלקוח מסכים לשלם ל-Dell Technologies עבור היחידה החלופית עם קבלת החשבונית. אם הלקוח לא ישלם את החשבונית תוך עשרה (10) ימים ממועד קבלתה, בנוסף לזכויות ולסעד המשפטיים האחרים הזמינים ל-Dell Technologies, האחרונה רשאית לסיים את תיאור השירות הזה לאחר מתן התראה.
- C. **חלקים במלאי:** נכון להיום, Dell Technologies מאחסנת מלאי חלקים במיקומים שונים ברחבי העולם. ייתכן שחלקים נבחרים לא יהיו מאוחסנים במיקום הקרוב ביותר לאתר הלקוח. אם חלק מסוים הדרוש לתיקון המוצר הנתמך אינו זמין במתקן של Dell Technologies הקרוב למיקומו של הלקוח, ויש להעבירו ממתקן אחר, יתבצע משלוח בן-לילה. רכיבים של המערכת מאוחסנים במחסנים מיוחדים למשלוח חלקים תוך ארבע (4) שעות, כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies. רכיב חיוני הוא רכיב שתקלה בו עלולה למנוע מהמערכת לבצע את פעולותיה הבסיסיות. חלקים שהוגדרו כלא חיוניים כוללים למשל, בין היתר: תוכנות, כונני תקליטונים, כונני מדיה, מודמים, רמקולים, כרטיסי קול, כונני zip, צגים, מקלדות ועכברים. כדי לקבל חלקים בתוך ארבע (4) שעות, על הלקוח להימצא בטווח הכיסוי שנקבע על-ידי Dell Technologies. Dell Technologies מאחסנת חלקים במלאי בהתאם לתצורות סטנדרטיות בלבד. הכנסה למלאי של חלקי שירות מצריכה שלושים (30) ימי עבודה.
- D. **מוכנות לשירות:** זמן המוכנות לשירות (RTS) הוא מספר הימים הנדרש כדי להתכונן לתחילת מתן השירות מתאריך הקבלה של הזמנת הרכש שלך, והוא מצוין על גבי הצעת המחיר שקיבלת. Dell Technologies תתחיל לספק את השירות החל מהתאריך המצוין בהצעת המחיר שקיבלת. הכנסה של חלקים למלאי מצריכה זמן נוסף. בין תאריך הקבלה של הזמנת הרכש שלך ועד תום מרווח ה-RTS, השירות ניתן על בסיס 'מרב המאמצים'.
- E. **בעלות על חלקי שירות:** כל חלקי השירות של Dell Technologies שהוסרו מהמוצר הנתמך והוחזרו ל-Dell Technologies הופכים לרכושה של Dell Technologies. על הלקוח לשלם ל-Dell Technologies את המחיר העדכני לצרכן עבור כל חלקי שירות שהוסרו מהמוצר הנתמך ונשמר אצל הלקוח (למעט כוננים קשיחים של מוצרים נתמכים המכוסים במסגרת שירות "Keep Your Hard Drive" (שמור את הכונן הקשיח שלך), אם הלקוח קיבל

חלפים מ-Dell Technologies. Dell Technologies משתמשת בחלקים חדשים ובחלקים מחודשים מתוצרת יצרנים שונים בעת ביצוע תיקונים במסגרת האחריות, והלקוח מאשר זאת במפורש.

8 תקופת השירות

תיאור שירות זה מתחיל בתאריך הרשום על גבי הצעת המחיר שקיבלת ותקף למשך כל התקופה ("תקופת השירות") המצוינת בהצעת המחיר. בהתאם למקרה, מספר המערכות, הרישיונות, ההתקנות, הפריסות, נקודות הקצה המנוהלות או משתמשי הקצה שעבורם רכש הלקוח שירות אחד או יותר, התעריף או המחיר ותקופת השירות הישימה עבור כל שירות מפורטים בהצעת המחיר. 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.

9 מידע חשוב נוסף

- A. **שינוי מועד השירות:** 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. **הגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות:** Dell Technologies רשאית לסרב לספק את השירות אם, לדעתה, מתן השירות יוצר סיכון לא סביר ל-Dell Technologies או לספקי השירות של Dell Technologies, או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירות. Dell Technologies אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות כשל של הלקוח לעמוד בהתחייבותיו לפי תיאור שירות זה. השירות מוגבל לשימושים שלהם נועד המוצר הנתמך.
- C. **שירותים אופציונליים:** שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, דיווח, תמיכה מקצועית מודרכת, ניהול לקוח טכני או שירותי הדרכה) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-Dell Technologies וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם Dell Technologies. בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתיאור השירות.
- D. **הקצאה:** Dell Technologies רשאית להקצות שירות זה ו/או תיאור שירות זה לספקי שירות מוסמכים מצד שלישי.
- E. **ביטול:** Dell Technologies רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך תקופת השירות 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 מקיים את כל התנאים וההתניות המוגדרים בתיאור שירות זה.
- אם Dell Technologies תבטל שירות זה, 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 שירות זה בכפוף לפסקה זו, הלקוח לא יהיה זכאי לשום החזר של תשלומים ששולמו או שהוא מחויב לשלם ל-Dell Technologies.
- F. **הגבלות גיאוגרפיות ושינוי מקום:** שירות זה יינתן באתר(ים) המצוי(ים) בחשבונית הלקוח. שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר הנתמך שלך אינו נמצא במיקום הגיאוגרפי שתואם את המיקום שברשומות השירות של Dell Technologies עבור המוצר הנתמך שלך, או אם פרטי התצורה השתנו ו-Dell Technologies לא עודכנה בהם, אז Dell Technologies תצטרך תחילה לבדוק את הזכאות של המוצר הנתמך שלך לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע מחדש זמני תגובה עבור המוצר הנתמך. מחירי השירותים עשויים להשתנות במקום שאינו המיקום הגיאוגרפי שמופיע ברשומות השירות של Dell Technologies עבור המוצר הנתמך שלך, ובאחריותך לשלם את הפרשי המחירים עבור השירותים במיקום החדש,

אם רלוונטי. לא תהיה זכאי להחזר כספי של הסכום ששילמת במקור עבור השירות אם המחיר נמוך יותר במיקום החדש. 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. פנה לנציג המכירות שלך לקבלת פרטים אלה. המחויבות של Dell Technologies לספק את השירותים למוצרים הנתמכים שמיקומם השתנה כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים ובדיקה ואישור מחדש של המוצרים הנתמכים שמיקומם השתנה לפי תעריפי היעוץ של Dell Technologies לזמן ולחומרים שהיו עדכניים באותה העת.

.G Dell Technologies לא תקבל על עצמה את ההתחייבויות במסגרת האחריות של אף יצרן עבור מוצר נתמך.

.H Dell Technologies לא תקבל על עצמה את ההתחייבויות במסגרת האחריות של אף יצרן על תוכנה ולא תתחזק תוכנה משום סוג בכפוף לתיאור שירות זה.

.I **חריגות שירות ותשלום נוסף:** שירותים שיינתנו מהסיבות הבאות יחויבו בתשלום נוסף: (i) רשלנות של הלקוח או של צד שלישי כלשהו; (ii) שימוש שגוי או שימוש לרעה, כולל חוסר יכולת להשתמש במוצרים הנתמכים בהתאם למפרט יצרן הציוד המקורי; (iii) הזזה, שינוע או שינוי התצורה של המוצרים הנתמכים שלא בהתאם למפרט יצרן הציוד המקורי; (iv) ביצוע תיקונים או תחזוקה של המוצרים הנתמכים על-ידי כל גורם שאינו Dell Technologies; (v) כשל בציוד שאינו מתחזק על-ידי Dell Technologies; (vi) גורמים חיצוניים כגון אש, מים, נפילה או תנודות באספקת החשמל, קירור בלתי הולם, כוח עליון ונזקים שמכוסים בדרך כלל על-ידי ביטוח. Dell Technologies רשאית, לפי שיקול דעתה, לחייב את הלקוח עבור קריאות שירות למוצרים נתמכים תקינים, לרבות, בין היתר, כשלים שאינם קשורים למוצרים הנתמכים וקריאות שירות שבמהלכן לא נמצא שום כשל.

.J **העברת השירות:** בכפוף למגבלות המפורטות בתיאור שירות זה, הלקוח רשאי להעביר שירות זה לצד שלישי אשר רוכש את המוצר הנתמך של הלקוח בשלמותו בטרם פגה תקופת השירות החלה באותה העת, ובלבד שהלקוח הוא הרוכש המקורי של המוצר הנתמך ושל שירות זה, או שהלקוח רכש את המוצר הנתמך ושירות זה מהבעלים המקוריים (או מלקוח שהמוצר והשירות הועברו אליו), ובתנאי שהלקוח החדש יבצע את פעולות הרישום הנדרשות על-ידי Dell Technologies כדי לרכוש את השירות. ייתכן שתחול עמלת העברה ושהמחיר ללקוח החדש יהיה שונה מהמחיר ללקוח המעביר. 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.

10 קריטריוני התשלום

.A **תשלום קבוע** (על פי המערכות הכלולות בהצעת המחיר של הלקוח): התשלום עבור השירותים הוא למשך כל תקופת ההתקשרות. יש לעיין בהצעת המחיר של הלקוח לקבלת רשימת המוצרים הנתמכים ופירוט המחירים.

.B **השערויות לגבי המחיר:** אם פרטי מוצר המופיעים בהצעת המחיר שקיבלת אינם מדויקים או אינם מלאים ביחס למערכות בפועל, המחירים של Dell Technologies עשויים להשתנות.

.C **תצורות המערכות:** המחיר מבוסס על תצורת המערכות בתחילת השירות. כל שינוי בתצורת המערכות עשוי להוביל לשינוי במחיר.

.D **חשבונית/תנאי תשלום:** החשבונית עבור השירותים תחויב מראש, עם קבלת הזמנת הרכש מהלקוח תוך הפניה לתיאור שירות זה. התשלום יתבצע במטבע המצוין בהצעת המחיר של הלקוח או במטבע המקומי של המדינה או האזור המתאימים. יש לשלם תוך שלושים (30) ימים מתאריך החשבונית, אלא אם צוין אחרת בהסכם.

.E **המרת מטבע:** תעריפי ההמרה של Dell Technologies מבוססים על חוזי גידור או חוזים עתידיים הקיימים עם שותפים מתחום הבנקאות בכל העולם. תעריפים אלה בדרך כלל מוגדרים בתחילת כל רבעון, אך בגלל האופי הדינמי של שווקי המטח, Dell Technologies רשאית לשנות בכל עת את הכלים, המטבעות או התהליכים של תוכנית הגידור שלה.

.F **הוצאות:** הוצאות כלולות בתשלום הקבוע. אם לא יהיה שינוי בהיקף השירותים, Dell Technologies לא תגבה תשלום נוסף בהקשר של מתן השירותים ללא הסכמה מפורשת בכתב מהלקוח. הוצאות נוספות כוללות הוצאות הקשורות למתן השירותים, כולל הוצאות נסיעה ומחייב חיוניות וסבירות שבוצעו בפועל.

.G **מיסים:** המחירים של Dell Technologies אינם כוללים מעמ או מיסים מקומיים רלוונטיים.

.H **שינויים בהיקף השירותים:** תשלומים נוספים עשויים לחול אם הלקוח מבצע שינויים או מרחיב את היקף השירותים. כל עבודה נוספת הנדרשת מעבר להיקף של תיאור שירות זה תסוכם בהתאם לתהליך בקרת השינויים.

- I. **קביעת שירותים:** אין להתחיל את מתן השירותים או לקבוע מועד עבורם עד ש-Dell Technologies תקבל את הזמנת הרכש (אם ישנה) עם הפניה לתיאור שירות זה. עם קבלת הזמנת הרכש עם הפניה לתיאור שירות זה, נציג של Dell Technologies בדרך כלל ייצור קשר עם הלקוח תוך שבעה (7) ימי עסקים כדי להתחיל בקביעת המועד למתן השירותים. מתן השירותים ייקבע בהתאם לדרישות/העדפות לוח הזמנים של הלקוח ולזמינות המשאבים הדרושים.
- J. **תמחור:** התנאים שמציעה Dell Technologies במסגרת תיאור שירות זה (בכלל זה בין השאר התמחור) יהיו בתוקף למשך שלושים (30) יום ממועד המסירה הראשוני של תיאור שירות זה ללקוח. במקרה שתיאור שירות זה יושלם על-ידי הלקוח לאחר תקופה של שלושים (30) יום, Dell Technologies רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי: (i) לקבל את תיאור השירות בתנאים המצוינים, או (ii) לדחות תיאור שירות זה והיא עשויה לספק ללקוח תיאור שירות מעודכן המפרט את העדכונים הנחוצים בתנאי תיאור השירות הקודם.

נספח א

תגובה באתר הלקוח

רמות תגובה באתר הלקוח הזמינות לרכישה

זמני התגובה הבאים חלים עבור אירוע שעומד בדרישות, כפי שסוכם עם הלקוח באופן מפורש במסמכי ההזמנה הרלוונטיים. הזמינות עשויה להשתנות בהתאם לאזור/מיקום – אגא פנה אל נציג המכירות או התמיכה של Dell Technologies לקבלת פרטים נוספים. Dell תשתמש במאמצים הסבירים מבחינה מסחרית כדי לתת מענה לאירועים שעומדים בדרישות בטווח פרקי הזמן הבאים:

סוג תגובה באתר	זמן תגובה באתר הלקוח	הגבלות/תנאים מיוחדים
שירות תגובה באתר הלקוח תוך 4 שעות 7x24	הטכנאי יגיע לאתר הלקוח תוך 4 שעות מרגע סיום פתרון הבעיות דרך הטלפון.	זמין שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים.
שירות תגובה באתר ביום העסקים הבא *	לאחר פתרון בעיות ואבחון דרך הטלפון, ניתן לשלוח טכנאי שיגיע לאתר ביום העסקים הבא.	זמין חמישה (5) ימים בשבוע, עשר (10) שעות בכל יום – למעט חגים. ייתכן שפניות שיתקבלו במרכז המומחים של Dell Technologies לאחר השעה 17:00 בערב* לפי הזמן המקומי במיקום הלקוח (בימים ראשון עד חמישי) /או שמשלוחים שישלחו על-ידי Dell Technologies לאחר שעה זו, יצריכו יום עסקים נוסף כדי לאפשר לטכנאי השירות להגיע למיקום הלקוח. אם תוך כדי ביקור הטכנאי באתר הלקוח יתברר כי דרושים חלקים/משאבים נוספים, ייתכן שהעבודה תיעצר זמנית עד להגעת החלקים/משאבים הדרושים.
6-Hour Call to Repair 7x24: תגובה באתר הלקוח תוך שעתיים באמצעות שירות תיקונים תוך 6 שעות	בדרך כלל טכנאי מגיע לאתר הלקוח תוך שעתיים מרגע הקריאה ובדרך כלל מתקן את החומרה תוך 6 שעות מרגע הקריאה.	זמין שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים. תגובה תוך שעתיים ותיקון תוך 6 שעות מרגע הקריאה. זמין עבור דגמים נבחרים של מוצרים נתמכים.

* על מנת שיגיע טכנאי ביום העסקים הבא, על קריאות השירות להתקבל במרכז המומחים של Dell Technologies לפני זמני סגירת יום העסקים המקומי למשלוח. שעות סגירת יום העסקים למשלוח עשויות להשתנות בין מדינה למדינה ונעות בין 15:30 ל-17:00 לפי שעון הלקוח המקומי (בימים ראשון עד חמישי). ייתכן שמשלוחים שיוזמנו לאחר זמני סגירת יום העסקים יצריכו יום עסקים נוסף כדי לאפשר לטכנאי שירות /או לחלקי החילוף להגיע למיקום הלקוח.

השירות זמין עבור תקלות או תיקונים של המוצרים הנתמכים בלבד. התמיכה בתוכנות אינה כלולה בשירות.

© 2016 Dell Technologies 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 וההתניות של Dell Technologies על-פי דרישה.