



תיאור השירות

Dell Post Standard Support

הקדמה

חברת Dell Technologies שמחה לספק את Post Standard Support for Infrastructure (ה"שירות") בהתאם לתיאור השירות ("תיאור השירות"). הצעת המחיר, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים (לפי המקרה, "טופס ההזמנה") תכלול את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת. כדי לקבל סיוע נוסף או כדי לבקש עותק של חוזי השירות, פנה לתמיכה הטכנית או לנציג המכירות.

עם פקיעת התוקף של תקופת התמיכה הראשונית לדגם חומרה ספציפי של Dell Technologies¹ חברת Dell Technologies עשויה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפוך את שירות Post Standard Support לזמין כדי לסייע ללקוחות שצריכים זמן נוסף כדי לעבור לגרסת תוכנה או דגם חומרה עדכניים עם תמיכה.

ההיקף של שירות Post Standard Support מתואר לפיכך. כדי לקבוע אם דגם חומרה ספציפי של Dell Technologies זכאי ל, עיין ב-Select Product < Support By Product < support.DELL.com. הצעת המחיר שלך מטעם Dell Technologies תכלול את שמות המוצרים, שירותי Post Standard Support הרלוונטיים ואפשרויות קשורות, אם יש כאלה. לסייע נוסף או כדי לבקש עותק של הסכם הפיקוח שרלוונטי לשירותי Post Standard Support, פנה לנציג המכירות ב-Dell Technologies. ההסכם הקובע שלך, או בהיעדר הסכם קובע שנישא וניתן בנפרד וכתלות במיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה המסחריים של Dell ובפיקוח שלו (זמין בכתובת: www.Dell.com/CTS) או בכפוף לתנאי המכירות המקומיים שרלוונטיים שמפורטים באתר dell.com הספציפי למדינתך (כל אחד מהם, לפי מה שרלוונטי, "ההסכם"). כדי לקבל עותק של ההסכם שלך עם המשווק הרלוונטי של Dell Technologies, צור קשר עם אותו משווק. אם יש תנאים כלשהם בהסכם שסותרים את שירות Post Standard Support, או משנים אותו (כולל, אך לא רק, היקף שירות Post Standard Support) הם לא יחולו, אבל 'תחומי האחריות של הלקוח' כן יחולו, אם זה רלוונטי. תנאים שמוצגים כתנאים שהוגדרו ושלא מוגדרים בצורה אחרת במסמך יהיו בעלי המשמעות שמוענקת להם בהסכם.

הדרישות של POST STANDARD SUPPORT

1. הלקוח חייב להיות בעל חוזה תחזוקה Dell Technologies Support Option תקף ועדכני (לדוגמה: ProSupport Plus, ProSupport Premium, ProSupport Enhanced או Basic) למוצר של Dell Technologies הספציפי או שהוא קיבל אישור מחדש מאת Dell Technologies, וזאת כתנאי מקדים לרכישת שירות Post Standard Support זה.
2. הלקוח חייב לוודא שהמוצרים נמצאים במצב פעולה תקין, ושהגרסה התואמת העדכנית ביותר הזמינה פועלת בתוכנת סביבת ההפעלה במוצרי אחסון בהתאם לתחילת תקופת הכיסוי כפי שנמסרה בהצעת המחיר, בטופס ההזמנה או בצורה אחרת שהוסכמה באופן הדדי עם Dell Technologies, של חשבונית או אישור הזמנה מ-Dell Technologies. הלקוח מסכים לאפשר ל-Dell Technologies לערוך באתר שלו בדיקה של המוצרים ו/או להתקין ולהפעיל תוכנת תמיכה מתאימה (כגון תוכנת Phone Home), כדי לאשר שהמוצרים נמצאים במצב פעולה תקין, לתעד את תצורתם ולקבל את המספרים הסידוריים של הרכיבים. כל שירות שנדרש כדי להחזיר את המוצרים למצב פעולה תקין בתחילת הכיסוי לשירות Post Standard Support הוא באחריות הלקוח.

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

ההיקף של POST STANDARD SUPPORT

1. בדגמי קושחת Dell Technologies הזכאים:

א. חלקי החילוף לקושחה, כש-Dell Technologies סבורה שהם נחוצים, יישלחו ללקוח או כמשלוח של ארבע (4) שעות על בסיס 24/7 או כמענה ביום העסקים המקומי הבא, לפי תוכן הסכם הלקוח. ייתכן שלוחות זמני המשלוחים המקומיים במדינה ישפיעו על משלוחי חלקי החילוף ביום העסקים הבא. במהלך התקופה של שירות Post Standard Support, ייתכן שיהיה צורך לבצע התקנות Dell Technologies של יחידות החלפה ללקוח (CRU), אם הדבר ישים, אם הלקוח מקבל הנחיה מ-Dell Technologies לבצע החלפות. חלקי חילוף מתכלים, כגון סוללות, לא מכוסים על-ידי Post Standard Support. Dell Technologies תעשה שימוש במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי להחליף סוללות רגילות, שעשויות להיות מוגבלות במדינות עם הגבלות ייבוא. ייתכן שווידוא של זמינות חלקים ידרוש זמן אספקה של עד שלושים (30) ימים לאחר התאריך הראשוני של תקופת השירות הראשונית.

ב. תיקוני תוכנה מהירים (Hot Fixes), לרבות תיקוני אבטחה, אינם זמינים כחלק מ-Post Standard Support עבור דגמי חומרה של Dell Technologies במערכות ההפעלה/סביבת תוכנה, מיקרוקוד וקושחה שמאפשרים לדגמי החומרה הזכאים של Dell Technologies לבצע את תפקודיהם הבסיסיים.

ג. Dell Technologies לא תישא באחריות על חוסר יכולת להעניק תמיכה עקב: (1) כל מחדל, רשלנות, טעות או חוסר יכולת של הלקוח למלא את חובותיו המתוארים במסמך זה; (2) בעיות שנגרמות על ידי נתונים או תוכנות של הלקוח; (3) ליקוי או חוסר בכל מה שקשור לרשת, למערכות או לצידוד 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 (כשהלקוח צריך לפצות את Dell Technologies על הוצאות הנוספות שתישא בהן בגין מאמצים שכאלה).

2. אם Dell Technologies תקבע כי רכיב של המוצר פגום ושהוא ניתן לניתוק ולחיבור מחדש בקלות, או אם האנליסט יקבע שיש להחליף את המוצר כיחידה שלמה, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה, אך בשום אופן אין Dell Technologies מחויבת לשלוח יחידה חלופית שלמה, וההחלטה אם לשלוח יחידה חלופית שלמה תלויה בשיקול דעתה הבלעדי של Dell Technologies. מחויבותה של Dell Technologies להעניק את שירותי Post Standard Support תסתיים לאחר ש-Dell Technologies תנסה לבצע את כל פעולות השירות והתיקון שנחשבות 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. בנוסף, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לסיים ולבטל את הסכם הלקוח לשירותי Post Standard Support אם Dell Technologies, לפי שיקול דעתה הבלעדי והסביר מבחינה מסחרית, תקבע ששירותי Post Standard Support לא יכולים להשיב את ציוד הלקוח לרמת תפקודיות שבטיחותה סבירה, ושלא תהווה סיכון לא סביר בנוגע לבעיות אבטחה.

החרגות

הפעולות הבאות אינן כלולות בהיקף של תיאור השירות:

- הסרת התקנה, התקנה מחדש או הגדרת תצורה של מוצרים, תוכנות או יישומים
- סילוק של מוצר נתמך שהתקנתו הוסרה באתר הלקוח
- פתרון בעיות בתוכנות סביבת ההפעלה שלפניך ומעבר להחזרת המוצר למצב עבודה (לדוגמה, יעוץ, כוונן ביצועים, הגדרת תצורה, כתיבת סקריפטים או בחינת ביצועים אינם כלולים)
- שירותים שנדרשים עקב כשל בתחזוקת התוכנה והמוצרים שנתמכים בכל רמת מהדורה מינימלית מפורטת, כפי שמתואר [במסמך קוד העזר](#).

- שירותים הנדרשים עקב אי-יישום של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי כלשהם שסופקו על-ידי Dell Technologies או עקב הימנעות של הלקוח מנקיטת פעולת מניעה שהומלצה קודם לכן על-ידי Dell Technologies, כגון ייעוץ שניתן בנושא אבטחה או עדכון תיקון קריטי שהלקוח אינו מטמיע
- שירותים שנדרשים לדעתה של Dell Technologies, עקב טיפול או שימוש לא נכונים במוצרים או בציוד
- התאמה אישית של השרת או של התקן האחסון של הלקוח מלבד כפי שמצוין באופן מפורש בתיאור השירות
- שחזור או העברה כלשהם של נתונים של או יישומים
- שירות או תמיכה במסגרת האחראיות במערכות, בתוכנות או ברכיבים נוספים שאינם של Dell Technologies
- שירותים ש-Dell Technologies סבורה שהם נדרשים עקב ניסיונות לא מורשים של עובדי צד שלישי להתקנה, לתיקון, לתחזוקה או לשינוי בחומרה, בקושחה או בתוכנה
- התקנה של מדפסת רשת או מיפוי של שיתוף קובצי רשת
- הגדרת תצורה מכל סוג שהוא של שרת, רשת או נתב
- שירותי רשת, לרבות צירוף של מערכת לרשת (שאינה רשת Ethernet LAN)
- כל פעילות שאינה מצוינת באופן מפורש בתיאור השירות.

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

דרכים ליצירת קשר עם Dell Technologies לקבלת שירות

תמיכה באינטרנט, בצ'אט ובדוא"ל: התמיכה של Dell Technologies באתר, בצ'אט ובדוא"ל זמינה לחלק מהמוצרים בכתובת www.dell.com/contactus.

בקשות תמיכה טלפונית: זמינות 24/7 (כולל חגים). ייתכן שהזמינות מחוץ לארה"ב שונה ומוגבלת למאמצים סבירים מבחינה מסחרית, אלא אם צוין אחרת במסמך. היכנס לאתר www.dell.com/contactus כדי לקבל רשימה של מספרי טלפון רלוונטיים למיקומך.

נספח A

הטבלה שלפניך מפרטת את התכונות של שירות Post Standard Support:

פרטי הכיסוי	תיאור	תכונת שירות
כלול.	הלקוח יוצר קשר עם Dell Technologies באמצעות טלפון או ממשק אינטרנטי שזמין 24/7, כדי לדווח על בעיה בציוד, ומספק מידע לצורך הערכה ראשונית של רמת החומרה של הבעיה. למרות הערכת הלקוח בעת הגשת בקשת תמיכה ל-Dell Technologies, רמת החומרה של הבעיה תיקבע לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell Technologies. Dell Technologies מספקת (א) מענה מרחוק בהתאם לרמת החומרה של הבעיה; או (ב) כש-Dell Technologies קובעת שהדבר נחוץ, מענה באתר הלקוח כפי שמתואר בהמשך.	תמיכה טכנית
כלול לציוד בלבד.	Dell Technologies שולחת צוות מורשה לאתר ההתקנה כדי לטפל בבעיה לאחר ש-Dell Technologies אבחנה את הבעיה וקבעה שנחוץ מענה באתר הלקוח.	מענה באתר הלקוח

<p>כלול. לאחר שהאבחון הושלם והשילוח אושר, יעד משלוח חלקי החילוף הוא משלוח תוך ארבע (4) שעות על בסיס של 24/7 או מענה ביום העסקים המקומי הבא, לפי תנאי הסכם הלקוח. ייתכן שלוחות זמני המשלוחים במדינה המקומית משפיעים על משלוח חלקי חילוף ביום העסקים המקומי הבא ועל המענה הקשור באתר הלקוח.</p> <p>התקנת כל חלקי החילוף מתבצעת על-ידי Dell Technologies כחלק מהמענה באתר הלקוח, אך ללקוח קיימת אפשרות לבצע את ההתקנה של יחידות הניתנות להחלפה על-ידי הלקוח (יחידות CRU). עיין בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies כדי לראות פירוט של כל החלקים המוגדרים כיחידות CRU לציוד ספציפי, או צור קשר עם Dell Technologies כדי לקבל פרטים נוספים.</p> <p>אם Dell Technologies מתקינה את חלקי החילוף, Dell Technologies תדאג להחזרתו למתקן של Dell Technologies. אם הלקוח מתקין את ה-CRU, הלקוח אחראי להחזרת ה-CRU שהוחלף למתקן של Dell Technologies שנקבע על-ידי Dell Technologies.</p>	<p>Dell Technologies מספקת חלקי חילוף כש-Dell Technologies קובעת שהדבר נחוץ.</p>	<p>משלוח חלקי חילוף</p>
<p>אינו כלול.</p>	<p>Dell Technologies מספקת את הזכויות למהדורות תוכנה חדשות ככל שהן מפורסמות על-ידי Dell Technologies.</p>	<p>זכויות למהדורות תוכנה חדשות</p>
<p>אינו כלול.</p>	<p>Dell Technologies מבצעת את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות.</p>	<p>התקנת מהדורות תוכנה חדשות</p>
<p>כלול למוצרים בעלי כלי ניטור מרחוק וטכנולוגיה כזו שזמינים מ-Dell Technologies בזמן התקופה החלה על שירות Post Standard Support.</p>	<p>מוצרים מסוימים ייצרו קשר עם Dell Technologies באופן עצמאי ואוטומטי כדי לספק מידע שיסייע ל-Dell Technologies לקבוע מה הבעיה.</p> <p>Dell Technologies מבצעת גישה מרחוק למוצרים אם הדבר נחוץ לצורך אבחון נוסף וכדי לספק תמיכה מרחוק.</p>	<p>ניטור ותיקון מרחוק 24/7</p>
<p>כלול.</p>	<p>לקוחות שנרשמו כהלכה יקבלו גישה למאגרי המידע ולכלי העזרה העצמית באינטרנט של Dell Technologies, שזמינים 24x7, באתר התמיכה המקוונת של Dell Technologies.</p>	<p>גישה לכלי תמיכה מקוונים 24/7</p>

***הגדרות רמת החומרה**

- חומרה 1** קריטית – אובדן היכולת לבצע פעולות עסקיות חיוניות, נדרשת תגובה מיידית.
- חומרה 2** גבוהה – ניתן לבצע פעולות עסקיות, אך הביצועים/יכולות נמוכים או מוגבלים מאוד.
- חומרה 3** בינונית/נמוכה – השפעה עסקית שולית או ללא השפעה כלל.

אפשרויות התמיכה ('מידע בנושא תמיכה של Dell Technologies') באתר חלות (א) רק בין Dell Technologies לארגונים שרכשו את המוצרים ו/או את שירותי התחזוקה הרלוונטיים במסגרת חוזה ישיר עם Dell Technologies (הלקוח של Dell Technologies; ו-ב) ו-ב) רק למוצרים או לאפשרויות התמיכה שהוזמנו על-ידי הלקוח של Dell Technologies בזמן שהמידע בנושא התמיכה של Dell Technologies עדכני. Dell Technologies רשאית לשנות את המידע בנושא תמיכה של Dell Technologies בכל עת. מוצרים שמכוסים על-ידי שירות Post Standard Support אינם זכאים להיכלל בשום פרויקט פריסה למוצרים שנרכשו עם אפשרויות תמיכה רגילות שמבוצעות על-ידי Dell Technologies. הלקוח של Dell Technologies יקבל הודעה לגבי כל שינוי במידע התמיכה של Dell Technologies באופן שצוין בטופס הזמנת המוצר ו/או שירות ו/או בהסכם הקשור לתחזוקה בין Dell Technologies ללקוח Dell Technologies שיהיה עדכני לאותה העת, אך כל שינוי כזה לא יחול על מוצרים או על אפשרויות תמיכה שהוזמנו על ידי הלקוח של Dell Technologies לפני תאריך השינוי.

Dell Technologies אינה מחויבת לספק שירותי Post Standard Support לצידוד שנמצא מחוץ לאזור השירות של Dell Technologies. 'אזור השירות של Dell Technologies' פירושו מקום שנמצא (א) במרחק של עד מאה (100) מייל (160 ק"מ) הניתנים לנטיעה ברכב מנקודת שירות של Dell Technologies; ו-(2) באותה המדינה שבה נמצא אתר השירות של Dell Technologies, אלא אם הוגדר אחרת בהסכם הפיקוח בינך לישות המכירות הרלוונטית של Dell Technologies. במקרה כזה ההגדרה שבהסכם הפיקוח תגבר.

מוצרים או שירותים שנרכשו ממשווקים של Dell Technologies כפופים אך ורק להסכם בין המשווק לרוכש. ייתכן שהסכם מכיל תנאים זהים למידע התמיכה של Dell Technologies שבאתר. המשווק רשאי להגיע להסדר עם Dell Technologies לביצוע שירותים לרוכש מטעם המשווק, ואם Dell Technologies מבצעת את שירותי Post Standard Support, אז תנאי תיאור השירות יחולו. צור קשר עם המשווק או עם נציג מכירות מקומי של Dell Technologies לקבלת מידע נוסף לגבי מתן שירותים על-ידי Dell Technologies למוצרים שנקנו ממשווק.

שמירה על התוכנות ועל מהדורות השירותים. על הלקוח לתחזק את התוכנה ואת המוצר(ים) הנתמכים ברמות מהדורה מינימליות המפורטות על-ידי Dell Technologies, כפי שמפורט [במסמך קוד העזר](#).

הלקוח חייב גם להבטיח התקנה של רמות מהדורה מינימליות של תוכנה או קושחה בחלקי חילוף, תיקונים, עדכוני תוכנה או מהדורות עוקבות בהתאם להנחיות של Dell כדי לשמור את המוצר/ים הנתמכים כשירים לשירות. Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, למנוע תמיכה בתוכנה ובמוצרים נתמכים שאינם עומדים ברמות מהדורה מינימליות שמפורטות על-ידי Dell Technologies, כפי שמתואר [במסמך קוד העזר](#).

זכויות יוצרים של © 2021-2024 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell, Dell Technologies, וסימנים מסחריים אחרים הם סימנים מסחריים בבעלותה של Dell Inc. או של חברות הבת שלה. ייתכן שסימנים מסחריים אחרים הם סימנים מסחריים של בעליהם, בהתאמה.