

Dell EMC ProDeploy for PowerProtect DD (Base)

שירות זה מהווה חלק מחבילת ProDeploy Enterprise Suite ("ProDeploy Suite") של Dell EMC הזמינה במספר רמות שירות: ProDeploy Plus, ProDeploy, Basic Deployment, ו-ProDeploy Enterprise Suite ("רמת שירות" בנפרד או "רמות שירות" יחד). פתרונות עבור חברות יכולים לכלול אך אינם מוגבלים לפלטפורמות חומרה כמו שרתים, אמצעי אחסון, עבודה ברשת, ופלטפורמות מודולריות ("פלטפורמת החומרה") בנוסף לתוכנה ארגונית משיכת ותוספות חומרה, שדרוגים או ניהול נתונים ("שירותי פריסה נוספים").

Dell Technologies Services (להלן, "DT Services") שמחים לספק שירות זה בהתאם למסמך זה. הצעת המחיר שלך, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים (לפי המקרה, "טופס ההזמנה") יכללו את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת. לסינוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell Technologies או לנציג המכירות שלך.

סקירת השירותים

שירותי ProDeploy for PowerProtect DD מספקים פריסה של פתרון PowerProtect DD. השירות כולל את פריסת החומרה ואת הגדרת התצורה של תוכנת PowerProtect DD. השירותים מוגבלים ליום אחד של פעולות הגדרת תצורה מרחוק. השירותים מבוצעים על ידי Dell EMC Services או סוכנים מורשים.

ProDeploy for PowerProtect DD (Base)

הצעת שירות זו מספקת התקנה של מכשיר ראשי של PowerProtect DD ללא נתונים לסביבת הגיבוי של הלקוח. שירות זה כולל תכנון, התקנה ופריסה של מכשיר DD. שירות זה מסופק באמצעות משאבים באתר (התקנת החומרה) ומשאבים מרוחקים (הגדרת התצורה).

ProDeploy for PowerProtect DD Pre Racked System

הצעת שירות זו מספקת התקנה של מכשיר ראשי של PowerProtect DD ללא נתונים ומדפים שמסודרים מראש בארון תקשורת לסביבת הגיבוי של הלקוח. שירות זה מספק תכנון, התקנה ופריסה של בקר מערכת DD המותקן מראש בארון תקשורת ועד שנים עשר מדפי אחסון הרחבה בארון תקשורת. שירות זה מסופק באמצעות משאבים באתר (התקנת החומרה) ומשאבים מרוחקים (הגדרת התצורה).

ProDeploy Remote for DD3xxx

הצעת שירות זו מספקת התקנה של מכשיר PowerProtect DD3xxx לסביבת גיבוי של הלקוח. שירות זה מספק תכנון, התקנה ופריסה של מכשיר DD3xxx. עם זאת, שירות זה ניתן כולו מרחוק. שירות זה מספק סיוע מרחוק למכשיר המותקן על-ידי הלקוח ומשתמש במשאבים מרוחקים לצורך פעולות הגדרת תצורה.

תוכן העניינים

- 2 -	מבנה ההצעה
- 2 -	היקף הפרויקט
- 5 -	תוצרים למסירה
- 5 -	שינויים בהיקף השירותים
- 5 -	חריגות מהיקף השירותים
- 6 -	תחומי אחריות של הלקוח
- 7 -	לוח הזמנים של השירותים
- 8 -	תנאים והתניות של Dell Technologies Services
- 11 -	Appendix A

מבנה ההצעה

קיימים שני סוגים זמינים של הצעות שירות: שירותים עיקריים ושירותים נוספים.

שירותים עיקריים הם שירותים המשוכים לפריסה של פלטפורמת חומרה ספציפית שנרכשה לאחרונה או לשירות פריסה נוספת על פלטפורמת חומרה. שירותים עיקריים מזהים בטופס ההזמנה כ-ProDeploy, Basic Deployment, או ProDeploy Plus ולאחר מכן [סדרת פלטפורמת חומרה] או [בסיס] ולאחר מכן [מזהים נוספים] במידת הצורך. לדוגמה, ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax.

שירותים נוספים מזהים בטופס ההזמנה כ-"Add-on". ניתן לשלב את השירותים הנוספים עם כל השירותים העיקריים באותה רמת הצעה. לדוגמה, שירות נוסף של ProDeploy Plus יכול להיות משולב רק עם שירות עיקרי של ProDeploy Plus. חלק מהשירותים הנוספים יכולים לכלול רשימה של אפשרויות לשירותי משנה, ואותם שירותי משנה ייבחרו על ידי הלקוח לאחר המכירה או בתחילת הפרויקט. שירותים נוספים ניתנים לרכישה בכמויות שונות לכיסוי שירותי משנה שונים או לכמויות שונות של אותו שירות משנה. למידע נוסף על שירותים נוספים ספציפיים, עיין בסעיף 'נספח לשירותי פריסה נוספת'.

כל שירותי ProDeploy ו-ProDeploy Plus כוללים רכיב תכנון. תהליך זה נועד לאיסוף מידע על סביבת הלקוח, כדי לאפשר אינטגרציה ופריסה מוצלחים. התהליך אינו מהווה חלופה לשירותי תכנון או הערכה אסטרטגית. ניתן לרכוש מ-Dell שירותי ייעוץ אלה בנפרד.

היקף הפרויקט

אנשי הצוות או הסוכנים המורשים (להלן "אנשי הצוות של DT Services") של Dell Technologies Services (להלן "DT Services") יפעלו בשיתוף פעולה הדוק עם אנשי הסגל של הלקוח כדי לבצע את השירותים המפורטים להלן (להלן "שירותים"), בכפוף לעמידה של הלקוח בדרישות של "תחומי האחריות של הלקוח" המפורטים במסמך זה.

ProDeploy for PowerProtect DD - Base

שירות זה כולל את הרכיבים הבאים (אין לחרוג מן הערכים המצוינים):

- מכשירי PowerProtect DD: 1

במהלך החלק הזה של השירות, DT Services מבצעת את הפעולות הבאות:

- פגישה עם הלקוח כדי לוודא שקיימת עמידה בדרישות הפריסה הסביבתיות והתפעוליות (חומרה, תוכנה ותשתית), וכדי לספק ללקוח רשימת עדכונים נדרשים או מועילים.
- סקירת המלצות מהתקשורת קודמות של DT Services כדי להבטיח עקביות בעיצוב.
- מקבל את דרישות העסק וה-IT, המטרות, הציפיות והפרמטרים להצלחה הקשורים להתקשרות.
- וידוא שהסביבה הקיימת עומדת בכל דרישות החומרה והתוכנה.
- פיתוח ותכנון ארכיטקטורת PowerProtect DD כדי לעמוד בדרישות העסק וה-IT, המטרות, הציפיות והפרמטרים של הצלחה הקשורים להתקשרות.

- מתן עזרה בארגון הפיזי ובניית המערך של מכשירי ה-PowerProtect DD.
- חיבור כבלי ה-LAN למכשיר ה-PowerProtect DD.
- הגדרת תצורת שכפול למכשירי ה-PowerProtect DD.
- ביצוע הגדרת תצורת מערכת ראשונית של PowerProtect DD:
- אימות והגדרת התצורה של קישוריות LAN.
- הגדרת תצורה של תוכנת PowerProtect DD נוספת, אם יש בכך צורך.
- הגדרת התצורה של ניהול המערכת לתמיכה ולהתראות אוטומטיות.
- הגדרת התצורה של MTrees ומכסות, אם יש בכך צורך.
- הגדרת תצורת מדיניות מעבר נתונים על כל יחידות Mtree על מערכות PowerProtect DD הרלוונטיות, אם יש בכך צורך.
- עדכון מערכות ההפעלה של PowerProtect DD, לפי הצורך.
- הגדרת תצורת גישה לנתוני CIFS/NFS.
- עזרה ללקוח בשילוב של CIFS/NAS לתוך תוכנת יישום גיבוי.
- אימות כי התמיכה וההתראות האוטומטיות של PowerProtect DD שולחות ומגישות מידע מזהה של תמיכה בלקוחות.
- עדכון מידע ותיעוד של נכסי PowerProtect DD, ויצירת חשבונות שירות ללקוחות של PowerProtect DD.
- ביצוע הבדיקות המופיעות במסמך אימות הפריסה עבור הלקוח.
- השלמה ומסירה של תוכנית הפריסה.
- השלמה ומסירה של מסמך אימות הפריסה.
- ביצוע העברת ידע בסיסית.

ProDeploy for PowerProtect DD Pre Racked System

שירות זה כולל את הרכיבים הבאים (אין לחרוג מן הערכים המצוינים):

- מעמדים במערכת שסודרה מראש בארונות תקשורת מסוג PowerProtect DD: 1
- במהלך החלק הזה של השירות, DT Services מבצעת את הפעולות הבאות:
- פגישה עם הלקוח כדי להבטיח שדרישות הסביבה והיישום התפעולי התמלאו ויושמו על-ידי הלקוח, לרבות יישום שדרוגי חומרה ותוכנה, בהתאם לצורך כדי לבצע שירות זה.
- תכנון והערכות לוח זמנים למשימות התקנה והגדרת תצורה עבור השירותים.
- אימות כי הציוד נמצא באתר במיקום המתאים וכי דרישות החשמל והכבלים מתקיימות.
- התקנה והגדרת תצורה של מערכת PowerProtect DD המסודרת מראש בארון תקשורת.
- חיבור כבלי ה-LAN למכשירי ה-PowerProtect DD.
- חיבור כבלי החשמל למכשירי ה-PowerProtect DD.
- ביצוע הגדרת תצורת מערכת ראשונית של PowerProtect DD:
- אימות והגדרת התצורה של קישוריות LAN.
- הגדרת תצורה של תוכנת PowerProtect DD נוספת, אם יש בכך צורך.
- הגדרת התצורה של MTrees ומכסות, אם יש בכך צורך.
- הגדרת התצורה של ניהול המערכת לתמיכה ולהתראות אוטומטיות.
- אימות כי התמיכה וההתראות האוטומטיות של PowerProtect DD שולחות ומגישות מידע מזהה של תמיכה בלקוחות.
- הגדרת תצורת גישה לנתוני CIFS/NFS.
- ביצוע הבדיקות המופיעות במסמך אימות הפריסה עבור הלקוח.

- השלמה ומסירה של תוכנית הפריסה.
- השלמה ומסירה של מסמך אימות הפריסה.
- ביצוע העברת ידע בסיסית.

ProDeploy Remote for PowerProtect DD3xxx

שירות זה כולל את הרכיבים הבאים (אין לחרוג מן הערכים המצוינים):

- מכשירי PowerProtect DD3xxx: 1

במהלך החלק הזה של השירות, DT Services מבצעת את הפעולות הבאות:

- מקבל את דרישות העסק וה-IT, המטרות, הציפיות והפרמטרים להצלחה הקשורים להתקשרות.
 - סקירת המלצות מהתקשרויות קודמות של DT Services כדי להבטיח עקביות בעיצוב.
 - פגישה עם הלקוח כדי לוודא שקיימת עמידה בדרישות הפריסה הסביבתיות והתפעוליות (חומרה, תוכנה ותשתית), וכדי לספק ללקוח רשימת עדכונים נדרשים או מועילים.
 - וידוא שהסביבה הקיימת עומדת בכל דרישות החומרה והתוכנה.
 - מתן עזרה בארגון הפיזי ובניית המערך של מכשירי ה-PowerProtect DD.
 - חיבור כבלי ה-LAN למכשיר ה-PowerProtect DD.
 - ביצוע הגדרת תצורת מערכת ראשונית של PowerProtect DD.
 - אימות והגדרת התצורה של קישוריות LAN.
 - הגדרת תצורה של תוכנת PowerProtect DD נוספת, אם יש בכך צורך.
 - הגדרת התצורה של ניהול המערכת לתמיכה ולהתראות אוטומטיות.
 - הגדרת התצורה של MTrees ומכסות, אם יש בכך צורך.
 - הגדרת תצורת מדיניות מעבר נתונים על כל יחידות Mtree על מערכות PowerProtect DD הרלוונטיות, אם יש בכך צורך.
 - עדכוני מערכות ההפעלה של PowerProtect DD, לפי הצורך.
 - הגדרת תצורת גישה לנתוני CIFS/NFS.
 - עזרה ללקוח בשילוב של CIFS/NAS לתוך תוכנת יישום גיבוי.
 - הגדרת תצורת (ות) DDR עבור גישת לנתוני DD Boost:
 - יצירת משתמש(ים) DD Boost ויחידת(ות) אחסון לוגיות.
 - הוספת ifgroup(s) עם ממשקים ייעודיים, אם יש בכך צורך.
 - אימות כי התמיכה וההתראות האוטומטיות של PowerProtect DD שולחות ומגישות מידע מזהה של תמיכה בלקוחות.
 - עדכון מידע ותיעוד של נכסי PowerProtect DD, ויצירת חשבונות שירות ללקוחות של PowerProtect DD.
 - ביצוע הבדיקות המופיעות במסמך אימות הפריסה עבור הלקוח.
 - השלמה ומסירה של תוכנית הפריסה.
 - השלמה ומסירה של מסמך אימות הפריסה.
- הפעילויות הבאות כלולות בכל השירותים, לרבות שירותי פריסה משלימים שנבחרו על-ידי הלקוח, ומתמקדות בניהול ההתחלה, התכנון, הביצוע והסגירה של הפרויקט, כולל תיאום משאבי מסירה ותקשורת מול בעלי עניין:
- ניהול משאבי DT Services שהוקצו לפרויקט.
 - עבודה מול נקודת המגע היחידה שהוקצתה על-ידי הלקוח, כדי לתאם את המשימות במסגרת הפרויקט ואת המשאבים שהוקצו לצורך ההשלמה של המשימות האלו.
 - שימוש כנקודת המגע היחידה עבור כל התקשורת וההסלמות במסגרת הפרויקט.

- קביעת תהליך ההתקשרות ולוח הזמנים.
- פיתוח תוכנית פרויקט ברמה גבוהה הכוללת אירועים וציוני דרך חיוניים בנתיב.
- עריכת פגישת פתיחה כדי לבחון את היקף הפרויקט, הציפיות, תוכניות התקשורת והזמנות של המשאבים הדרושים.
- עריכת מפגשי עדכון תקופתיים כדי לבדוק את התהליך של הפרויקט והבעיות והסיכונים במסגרת הפרויקט. התדירות של הפגישות תיקבע בהסכמה הדדית בין הלקוח לבין DT Services.
- תיאום סגירת הפרויקט.

תוצרים למסירה

DT Services תספק את התוצרים הבאים בקשר לשירותים:

- מדריך הגדרת תצורה
- תוכנית פריסה
- אימות פריסה
- העברת ידע

שינויים בהיקף השירותים

יש לקבל הסכמה הדדית בכתב מהלקוח ומ-DT Services על כל שינוי בשירותים, בלוח הזמנים, בחיובים או במסמך זה. בהתאם להיקף של שינויים מהסוג הזה, DT Services עשויה לדרוש מהצדדים לגבש הצהרת עבודה שבה מפורטים השינויים, ההשפעה של השינויים המוצעים על החיובים ולוח הזמנים, ותנאים רלוונטיים אחרים. כל אחד מהצדדים עשוי לבקש שינוי בהיקף על-ידי השלמת טופס ההזמנה שמספק מנהל הפרויקט.

הצד המקבל יסקור את הוראת השינוי המוצעת, ו-(א) יאשר אותה, (ב) יסכים לבירור נוסף, או (ג) ידחה אותה. שינויים שהוסכמו בהתאם לתהליך שינוי השירותים לא ייכנסו לתוקף עד למימוש הדדי על-ידי שני הצדדים.

חריגות מהיקף השירותים

DT Services אחראית לבצע רק את השירותים אשר צוינו במפורש במסמך זה. כל הפעילויות, המשימות והשירותים האחרים נחשבים כמחוץ להיקף.

הלקוח יקפיד על כך שגרסה עדכנית של יישום אנטי-וירוס תפעל באופן רציף בכל מערכת שאליה DT Services מקבלת גישה, ויסרוק את כל התוצרים והמדיה שעליהם הם מועברים. הלקוח יישם אמצעים סבירים לגיבוי נתונים, ובפרט, יספק אמצעים לצורך ביצוע תהליך גיבוי יומי ויגבה את הנתונים הרלוונטיים לפני ש-DT Services תבצע כל עבודת תיקון, עבודת שדרוג או כל עבודה אחרת במערכות הייצור של הלקוח. במידה שבה החבות של DT Services בגין אובדן נתונים אינה נכללת בכל מקרה תחת ההסכם הקיים או במסמך זה, DT Services, במקרה של אובדן נתונים, תהיה אחראית רק על המאמץ האופייני לשחזר את הנתונים שהיו מצטברים אם הלקוח היה מגבה כראוי את הנתונים שלו.

הפעולות הבאות אינן כלולות בהיקף של מסמך זה:

- כל שירותי ProDeploy Plus ו-ProDeploy כוללים רכיב תכנון. תהליך זה נועד לאיסוף מידע על סביבת הלקוח, כדי לאפשר אינטגרציה ופריסה מוצלחים. התהליך אינו מהווה חלופה לשירותי תכנון או הערכה אסטרטגית. ניתן לרכוש מ-Dell שירותי ייעוץ אלה בנפרד.
- פעילויות הקשורות לסביבת מרכז הנתונים הקיימת של הלקוח, כגון התקנה/ביטול התקנה, הגדרה/שינוי תצורה, חיבור, פתרון בעיות וכדומה.
- כתיבת סקריפטים מותאמים אישית, קידוד, כוונן ביצועים או אופטימיזציה.
- התקנה, הגדרת תצורה או העברה של כל יישום, טכנולוגיות אינטרנט, מסדי נתונים, עבודה ברשת וירטואלית או תוכנה אחרת, למעט כאשר מתוארים במפורש בסעיף "היקף הפרויקט" שלעיל.
- העברות או הזזה של מערכות מחשוב פיזיות לוירטואליות או וירטואליות לוירטואליות מעבר לאלה המתוארות במפורש בהיקף הפרויקט לעיל.
- העברות של נתונים או יישומים אל מוצרים שאינם נתמכים, מרכזי נתונים מרוחקים, מוצרים שאינם מוצרים של Dell Technologies ומהם.

- התקנה פיזית של רכיבי מחשב כגון כרטיסי זיכרון, התקני אחסון פנימיים וכרטיסי הרחבה בתוך מוצרים שאינם מוצרים של Dell Technologies.
- התקנה או קביעת תצורה של מוצרים שאינם נתמכים. בתהליך התכנון, תאומת התמיכה בכל הרכיבים המסופקים על-ידי Dell והלקוח. שים לב שבמקרים מסוימים, ייתכן כי Dell תספק הנחיות לגבי ההתקנה והתצורה של מוצרים שאינם נתמכים, להשלמה על-ידי הלקוח.
- ניתוב כבלים (רשת, חשמל או סיבים) בין ארונות תקשורת או דרך קירות, תקרות, רצפה או בין חדרים.
- התקנה בארונות תקשורת של מארזים צפופים או כבדים, שגובהם עולה על 21u, או התקנה בארונות תקשורת של מארזים שגובהם עולה על מפלס הגובה של 44u.
- חיבור למקור זרם ישיר. כל החיבורים למקור זרם ישיר ולהארקה צריכים להתבצע על-ידי חשמלאי מוסמך.
- מסמך זה אינו מעניק ללקוח ערובות כלשהן בנוסף לערובות המפורטות בתנאי הסכם השירות הראשי, או בהסכם, לפי הצורך.

תחומי אחריות של הלקוח

ממכות להענקת גישה. הלקוח מתחייב שהשיג הרשאות עבורו ועבור Dell לגשת למוצרים הנתמכים, לנתונים המאוחסנים בהם ולכל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהם, ולעשות בהם שימוש למטרה של אספקת שירותים אלה. אם הלקוח עדיין לא השיג היתר זה, באחריות הלקוח להשיגו, על חשבונו, לפני שיבקש מ-Dell לבצע שירותים אלה.

שיתוף פעולה עם אנליסט בטלפון וטכנאי באתר. הלקוח ישתף פעולה עם כל מומחה של Dell המספק תמיכה דרך הטלפון ועם הטכנאים באתר ויפעל לפי הנחיותיהם. הניסיון מלמד שניתן לתקן את רוב הבעיות והשגיאות במערכות דרך הטלפון, על-ידי שיתוף פעולה צמוד בין המשתמש לבין המומחה או הטכנאי.

ממכות הציוד. הלקוח יישא באחריות לשינוע הציוד מאזורי הקבלה של המתקן לאתר ההתקנה, לפני קבלת האחריות של DT Services להוצאתו מהארזה ולהתקנתו.

התחייבויות באתר. כאשר השירותים מחייבים פעולה באתר הלקוח, הלקוח יספק גישה (ללא עלות ל-Dell Technologies) חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולמוצרים הנתמכים, לרבות שטח עבודה מרווח, אספקת חשמל וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק צג, עכבר (או התקן הצבעה אחר) ומקלדת (ללא עלות ל-Dell Technologies), אם המערכת אינה כוללת כבר פריטים אלו. כאשר השירותים מחייבים התקנה של רכיבי חומרה של הלקוח, הלקוח יספק משאבים וכלים מתאימים (ללא עלות ל-Dell Technologies), ויפנה למומחי DT Services לקבלת הנחיות הנחוצות להתקנה והחיווט של מוצרי החומרה.

אחזקת תוכנות ומהדורות שנכללות בשירות. הלקוח יתחזק את התוכנה ואת המוצרים הנתמכים ברמות מהדורה או הגדרת תצורה מינימליות המפורטות על ידי Dell באתר www.support.dell.com עבור מוצרים נתמכים. בנוסף, על הלקוח לוודא את ההתקנה של חלקי חילוף, תיקונים, עדכוני תוכנה או מהדורות חדשות לצורך תיקון הבעיה, בהתאם להנחיות של Dell, על מנת שהמוצרים הנתמכים יהיו זכאים לשירות זה.

גיבוי נתונים; הסרת מידע סודי. 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. נוסף על כך, הלקוח אחראי להסרת כל מידע סודי, קנייני או אישי וכל אמצעי מדיה נשלף, 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;
 - אובדן או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
 - נזק או אובדן של מדיה נשלפת;
 - 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 לא תהא אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם. בעת החזרת מוצר נתמך או חלק של מוצר נתמך, הלקוח יכול רק את המוצר הנתמך או את החלק אשר הטכנאי ביקש בשיחה הטלפונית.
- DT Services לא תהא אחראית לשינויי תצורה של סביבת iSCSI קיימת.

כתבי אחריות של צד שלישי. ייתכן ששירותים אלו יחייבו את Dell לגשת לחומרה או לתוכנות שלא יוצרו 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 של יצרנים חיצוניים או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

להלן תחומי אחריות נוספים של הלקוח:

- יספק לאנשי הצוות של DT Services גישה למערכות ולרשתות של הלקוח (כולל, ללא הגבלה, גישה לרשתות ומערכות מרוחקות), תהליכים ונהלים שוטפים, דיאגרמות זרימת עבודה, תכנונים אדריכליים (Visio או שווה ערך), ומומחים שישתתפו בהעברת הידע.
- יקצה משאב טכני מוביל שיפעל כנקודת קשר טכנית יחידה בין הלקוח לבין DT Services כפי שנדרש למשך תקופת ההתחייבות.
- הפוך חלונות זמן הולמים לתיחזוק המערכת לזמינים עבור שירותי DT (או עבור סוכנים מורשים) כנדרש להכנת הציוד.
- יספק תמיכה טכנית לצוותי הטמעה, לכל הספקים ולגורמי צד שלישי לפי הצורך.
- יהיה אחראי לכל נושאי הקישוריות, הביצועים והתצורה של הרשת.
- ינהל הכנה של תשתיות האתר, כולל אך לא רק כבלים, HVAC וחשמל.
- יספק צוות מתאים כדי לסייע ביצירת המעמד וארון התקשורת של הציוד.
- יקצה לפחות איש קשר טכני אחד בעל תחומי אחריות של ניהול המערכת והרשאות גישה מתאימות למערכת/למידע.
- יוודא עמידה בכל הדרישות הטכניות והתפעוליות ודרישות הסביבה לפני תחילת השירותים.
- יוודא שמיקום הציוד מוכן לפני תחילת ביצוע השירותים.

לוח הזמנים של השירותים

אלא אם התקבלה על כך הסכמה הדדית בכתב, תאריך ההתחלה הצפוי של השירותים הוא בתוך שני (2) שבועות לאחר הקבלה והאישור של הזמנת הרכש של הלקוח עבור שירות זה על-ידי DT Services.

הלקוח רשאי להשתמש בשירותים המתוארים להלן ("תקופת שירות") במשך 12 חודשים החל מתאריך החשבונית של DT Services. תוקף השירותים יפוג באופן אוטומטי ביום האחרון של תקופת השירות, אלא אם הוסכם אחרת על-ידי DT Services. בשום מקרה, הלקוח לא יהיה זכאי לזיכוי או להחזר בגין חלקים כלשהם של השירותים, שבהם לא נעשה שימוש.

שעות הפעילות של Dell הן שני עד ששי (08:00 - 18:00 לפי השעון המקומי של הלקוח), אלא אם צוין אחרת בטבלה שבהמשך.

ארץ	שעות הפעילות הרגילות של DT Services
קוסטה ריקה, דנמרק, אל סלבדור, פינלנד, גואטמלה, הונדורס, נורווגיה, פנמה, פוארטו ריקו, הרפובליקה הדומיניקנית, שוודיה	08:00 עד 17:00
אוסטרליה, סין, הונג קונג, יפן, קוריאה, מלזיה, ניו זילנד, סינגפור, טיוואן, תאילנד	09:00 עד 17:00
ארגנטינה, צרפת, הודו, איטליה, פרגוואי, אורוגוואי	09:00 עד 18:00
בוליביה, צ'ילה	09:00 עד 19:00
המזרח התיכון	ראשון עד חמישי מ-08:00 עד 18:00

חלק מפעילויות השירות יכולות להתבצע מחוץ לשעות הפעילות הרגילות של Dell בהתבסס על בקשת הלקוח ותקנות מקומיות. העבודה תתבצע בפרקי זמן של עד 8 שעות ביום, אלא אם תושג הבנה הדדית מראש מול DT Services. לא יתבצעו פעילויות כלשהן במהלך חגים וחופשות מקומיים ו/או ממלכתיים.

השירותים המתוארים במסמך זה מסופקים על בסיס מחיר קבוע, עם האגרות אשר צוינו בהצעת המחיר הרלוונטית של ספק השירות.

השירותים יסופקו תוך שימוש במודל האספקה הסטנדרטי של ספק השירות, אשר עשוי לכלול הדרכה בהתקנת החומרה, אספקה באתר ו/או מחוץ לאתר של השירותים. אם ללקוח נדרש מודל אספקה שונה, החיובים, ההוצאות, היקף העבודה ו/או לוח הזמנים נכופים לשינוי בהתאם לסעיף "שינויים בהיקף השירותים" במסמך זה. אם הלקוח אינו מאשר שינויים כאלה בהתאם לסעיף "שינויים

בהיקף השירותים", ספק השירות והלקוח מסכימים שמודל האספקה הסטנדרטי של ספק השירות יחול עבור השירותים. (לא חל על ההתנהלויות מול ממשלת ארצות הברית או רשויות מדינה בארצות הברית אשר לא כוללות שימוש באספקת שירותים מחוץ לאתר.)

החשבוניות מונפקות במועד הקבלה והאישור של הזמנת הרכש של הלקוח על-ידי ספק השירות.

הלקוח מאשר לספק השירות להפיק חשבונית עבור שינויים בשירותים או חריגות מהשירותים, וישלם סכומים נוספים הקשורים לשינויים בשירותים או לחריגות מהשירותים.

תנאים והתניות של Dell Technologies Services

מסמך זה הוא בין הלקוח המוגדר בתיאור המכירה המתאים להלן ("להלן" "לקוח") לבין ישות המכירות הרלוונטית של Dell Technologies Services ("להלן" "Dell Technologies") המצוינת בהזמנת המכירה, ומגדיר את הפרמטרים העסקיים והנושאים האחרים בנוגע לשירותים אשר הלקוח התחיל בהתקשרות עם Dell Technologies על מנת לספק אותם כמפורט בתיאור שירות זה.

מכירה ישירה מ-Dell Technologies ללקוח: מסמך זה וביצוע השירותים המפורטים במסמך זה כפופים (i) להסכם האחרון שנחתם בין הלקוח לבין Dell Technologies אשר מכיל תנאים והתניות המיועדים לחול על שירותים מקצועיים ("להלן" "הסכם קיים"); או (ii) בהעדר הסכם כזה, לתנאים ולהתניות הסטנדרטיים של Dell Technologies עבור שירותים מקצועיים המצוינים להלן. במקרה של התנגשות בין מסמך זה לבין ההסכם הקיים שלך, ההתנהלות תבצע על-פי מסמך זה.

מכירה על-ידי משווק מורשה של Dell Technologies ללקוח: אם רכשת את השירותים המפורטים להלן באמצעות משווק מורשה של Dell Technologies, מסמך זה מיועד למטרות תיאוריות ולמטרות מידע בלבד, ואינו מבסס קשר חוזי או זכויות או התחייבויות כלשהן בינך לבין Dell Technologies. שירותים מסוג זה מוסדרים אך ורק לפי ההסכם בינך לבין המשווק המורשה של Dell Technologies. Dell Technologies תירה למשווק המורשה של Dell Technologies לספק לך את המסמך הזה. המשווק המורשה של Dell Technologies רשאי להגיע להסדר עם Dell Technologies לביצוע כל השירותים או חלק מהם בשם המשווק.

מכירה מ-Dell Technologies למשווק מורשה של Dell Technologies: מסמך זה וביצוע השירותים המפורטים במסמך זה כפופים לתנאים ולהתניות בנושא שירותים מקצועיים בינך ("שותף") לבין Dell Technologies אשר מצוינים (i) בהסכם החתום להזמנת המוצר והשירותים, אם הוא קיים; או (ii) בהסכם הרלוונטי, העצמאי והחתום בנושא שירותים מקצועיים ("PSA"), אם הוא קיים, ובמקרה ששניהם קיימים, ההתנהלות תבצע על-פי המסמך בעל תאריך הכניסה לתוקף המאוחר מביניהם; או (iii) בהיעדר ההסכמים שתוארו קודם לכן, בתנאים ובהתניות הסטנדרטיים של Dell Technologies עבור שירותים מקצועיים המצוינים להלן. השותף מאשר ומסכים כי: (א) ההסכמים שלו עם לקוחותיו ("משתמשי קצה") עבור השירותים המפורטים במסמך זה אינם חוזים של Dell Technologies; (ב) לשותף אין זכות או כוח לחייב את Dell Technologies לעמידה בהתחייבויות כלשהן, אלא אם כן הוסכם אחרת במפורש על-ידי Dell Technologies, והוא לא יצהיר אחרת או יתיימר לעשות זאת; (ג) משתמשי הקצה אינם מוטבי צד שלישי של מסמך זה או כל הסכם אחר בין Dell Technologies לבין השותף; (ד) המשמעות של כל ההתייחסויות ל"לקוח" במסמך זה היא השותף אשר רוכש את השירותים; וכן (ה) כאשר מתן השירותים על-ידי Dell Technologies מותנה בהתחייבות של שותף, התחייבות זו עשויה לחול גם על משתמש הקצה שלו מבחינת מתן השירותים למשתמש קצה מסוג זה. השותף יבטיח כי משתמש קצה מסוג זה עומד בהתחייבויות אלה, במקרים הרלוונטיים. במקרה שמשמש הקצה לא עומד בהתחייבות מסוג זה, Dell Technologies לא תישא בחבות לכל כשל בביצוע התחייבויותיה אשר נובע מכך. במקרה של התנגשות בין מסמך זה לבין ההסכמים אשר מוזכרים בסעיפים (i) ו-(ii) לעיל, ההתנהלות תבצע על-פי מסמך זה.

התנאים וההתניות הבאים חלים לגבי מסמך זה:

1.1 מונח; סיום. מסמך זה מתחיל בתאריך המצוין בסעיף "לוח הזמנים של השירות" לעיל, ואלא אם המסמך מסתיים עקב הפרה, הוא ממשיך לחול בהתאם לתנאים שלו. צד יודיע לצד האחר בכתב במקרה של הפרה לכאורה על-ידי הצד האחר של סעיף מהותי במסמך זה. על הנמען ליישם תיקון בתוך שלושים (30) ימים קלנדריים מתאריך הקבלה של הודעה מסוג זה ("להלן" "תקופת התיקון"). אם הנמען אשר מקבל הודעה מסוג זה לא מצליח ליישם תיקון במהלך תקופת התיקון, לשולח ההודעה תהיה אפשרות לשלוח הודעת סיום בכתב, אשר תיכנס לתוקף במועד קבלתה.

1.2 הענקת זכויות יוצרים או זכויות רישיון בתוצרים למסירה. בכפוף לתשלום על-ידי הלקוח של כל הסכומים אשר Dell Technologies זכאית להם, הצדדים מסכימים כי (i) הלקוח יהיה הבעלים של כל זכויות היוצרים של התוצרים למסירה (המוגדרים להלן) אשר מורכב אך ורק מדוחות כתובים, ניתוחים וניירות עבודה אחרים אשר הוכנו ונמסרו על-ידי Dell Technologies ללקוח במהלך ביצוע ההתחייבויות של Dell Technologies כמפורט בתיאור שירות זה, וכן (ii) עבור החלק של התוצרים למסירה המורכב מקובצי Script ומקוד, Dell Technologies מעניקה ללקוח זכות נצחית, לא בלעדית, בלתי ניתנת להעברה ובלתי ניתנת לשלילה (למעט במקרה של הפרת מסמך זה) לשימוש, להעתקה וליצירה של עבודות נגזרות מחלק זה (ללא הזכות להענקת רישיון משנה) לצורך הפעילות העסקית הפנימית של הלקוח, כפי שמשקל במסגרת תיאור שירות זה. הרישיון המוענק בסעיף זה אינו חל על (א) חומרים המסופקים על-ידי הלקוח, (ב) וכל המוצרים או הפריטים האחרים של Dell Technologies אשר מוענקים ברישיון, או מסופקים בדרך אחרת, במסגרת הסכם נפרד. "תוצרים למסירה" משמעותם כל הדוחות, הניתוחים, קובצי ה-Script, הקוד או תוצאות עבודה אחרות אשר סופקו על-ידי Dell Technologies ללקוח במסגרת מילוי ההתחייבויות במסמך זה.

1.2.1 **חומרים המסופקים על-ידי הלקוח.** הלקוח אינו מוותר על אף אחת מזכויותיו בחומרים שהוא מספק ל-Dell Technologies לצורך שימוש במהלך ביצוע השירותים. בכפוף לזכויות הקניין (המוגדרות להלן) של הלקוח במסמך זה, הלקוח מעניק ל-Dell Technologies זכות שאינה בלעדית ואינה ניתנת להעברה לשימוש בחומרים אלה אך ורק לטובת הלקוח במהלך מימוש ההתחייבויות של Dell Technologies כמפורט בתיאור שירות זה.

1.2.2 **שמירת זכויות קניין.** כל צד שומר לעצמו את כל זכויות הקניין שהוא לא העניק בצורה מפורשת לצד האחר. Dell Technologies לא תוגבל מבחינת הפיתוח, השימוש או השיווק של שירותים או מוצרים שדומים לתוצרים למסירה או לשירותים אשר מסופקים כמפורט בתיאור שירות זה, או, בכפוף להתחייבויות של Dell Technologies בפני הלקוח בנושא סודיות, מבחינת השימוש בתוצרים למסירה או ביצוע שירותים דומים במסגרת כל פרויקט אחר. "זכויות קניין" משמעותן כל הפטנטים, זכויות היוצרים, הסודות המסחריים, המתודולוגיות, הרעיונות, המושגים, ההמצאות, הידע, הטכניקות או כל זכות קניין רוחני אחרת של אחד מהצדדים.

1.3 **מידע סודי, פרסום.** "מידע סודי" משמעותו כל המידע אשר מסומן כ"סודי", "קנייני" וכדומה, או כל מידע אשר סודיותו אמורה להיות משתמעת כתוצאה מאופיו, או, אם המידע נחשף באופן מילולי, מזהה כסודי במועמד החשיפה וכן, בתוך שני (2) שבועות לאחר מכן, מסוכם, מתוג כראוי ומסופק בצורה מוחשית. מידע סודי אינו כולל מידע (i) שנמצא באופן חוקי בבעלות הצד המקבל, ללא התחייבות קודמת לסודיות מהצד החושף; (ii) המהווה ידע ציבורי; (iii) המסופק באופן חוקי לצד המקבל על-ידי צד שלישי ללא מגבלת סודיות; או (iv) מידע שפותח באופן עצמאי על-ידי הצד המקבל, ללא התייחסות למידע הסודי של הצד החושף. כל צד (א) ישתמש במידע הסודי של הצד האחר אך ורק לצורך יישום זכויות או ביצוע התחייבויות כמפורט בתיאור שירות זה; וכן (ב) יגן מפני חשיפה לכל צד שלישי על-ידי שימוש בסטנדרט של טיפול שהוא שווה ערך לסטנדרט שבו משתמש הנמען על מנת להגן על המידע שלו שהוא בעל אופי וחשיבות דומים, וכן, לא פחות מהשימוש בטיפול הסביר, על כל מידע סודי שנחשף על-ידי הצד האחר למשך תקופה המתחילה בתאריך החשיפה ועד שלוש (3) שנים לאחר מכן, מלבד ביחס (1) לנתוני לקוח אשר ל-Dell Technologies עשויה להיות גישה אליהם בקשר לאספקת השירותים, אשר יישארו מידע סודי עד שאחת מהחריגות המצוינות לעיל תחול, וכן (2) מידע סודי אשר מהווה, מכיל או חושף, באופן מלא או חלקי, זכויות קניין של Dell Technologies, אשר לא ייחשפו על-ידי הצד המקבל בשום שלב. על אף האמור לעיל, הצד המקבל רשאי לחשוף מידע סודי (א) לשותף העסקי שלו (כמוגדר להלן) לצורך מימוש התחייבויותיו או יישום זכויותיו כמפורט בתיאור שירות זה, כל עוד השותף העסקי מסוג זה עומד בדרישות המפורטות לעיל; וכן (ב) עד למידה הנדרשת על-פי חוק (בתנאי שהצד המקבל הודיע על כך לצד החושף תוך זמן סביר). "שותף עסקי" משמעותו ישות משפטית הנשלטת על-ידי, שולטת או נמצאת תחת "שליטה" משותפת באמצעות Dell Technologies או הלקוח, בהתאמה. "שליטה" משמעותה יותר מ-50% מכוח ההצבעה או מהאינטרסים של הבעלות. נאסר על כל הצדדים, ונאסר עליהם לאשר או לסייע לצדדים אחרים, ליצור, להפיק, להנפיק או להפיץ כל פרסום בכתב, פרסום חדשותי, חומר עזר שיווקי או כל פרסום או הודעה ציבורית אחרת, הקשורים בדרך כלשהי למסמך זה, ללא הסכמה בכתב המתקבלת מראש מהצד האחר, אשר נאסר עליו לעכב את מתן ההסכמה באופן בלתי סביר.

1.4 **תשלום.** הלקוח ישלם את כל החשבוניות של Dell Technologies במלואן, ובמטבע זהה למטבע החשבונות של Dell Technologies, בתוך שלושים (30) ימים לאחר תאריך החשבונית של Dell Technologies, עם ריבית הנצברת לאחר מכן בשיעור של 1.5% לחודש או השיעור החוקי הגבוה ביותר, הנמוך מבין השניים. החיובים המפורטים בתיאור שירות זה לא כוללים, והלקוח ישלם ל-Dell Technologies או יפצה את Dell Technologies בסכום המלא של, מס ערך מוסף (מע"מ), מס מכירות, מס שימוש, מס בלו, ניכוי מס, מס רכוש אישי, מס סחורות ושירותים, וכן מיסים ומכסים הנובעים מהזמנת הרכש של הלקוח, פרט למיסים המבוססים על ההכנסה נטו של Dell Technologies. אם הלקוח נדרש לנכות מיסים, הלקוח יעביר את כל אישורי הניכוי ל-Dell Technologies בכתובת tax@emc.com.

1.5 **אחריות, כתב ויתור על אחריות.** Dell Technologies תבצע את השירותים במקצועיות וביעילות, בהתאם לסטנדרטים האופייניים שמקובלים בתעשייה. על הלקוח להודיע ל-Dell Technologies על כל כשל לתפקד בצורה זו בתוך עשרה (10) ימים מביצוע החלק הרלוונטי של השירותים. החבות המלאה של Dell Technologies והסעד היחיד של הלקוח בגין כשלים של Dell Technologies לתפקד בצורה זו הם ש-Dell Technologies, לפי בחירתה, (i) תתקן כשל מסוג זה, ו/או (ii) תסיים את המסמך הזה ותחזיר את החלק הזה מתוך כל האגרות שהתקבלו התואמות לכשל תפקודי מסוג זה. למעט כפי שצוין במפורש בסעיף כתב אחריות זה, ובמידה המרבית המותרת על-פי החוק החל, DELL TECHNOLOGIES (כולל הספקים שלה) אינה מתחייבת במפורש בכל דרך אחרת, בכתב או בצורה מילולית, ומוותרת על כל אחריות משתמעת. במידה שבה הדבר מותר על-פי החוק החל, כל אחריות אחרת לא נכללת באופן ספציפי, כולל, ללא הגבלה, אחריות משתמעת בדבר סחירות, התאמה למטרה מסוימת, כותרת ואי הפרה, וכל אחריות הנובעת מחקיקה, מתוקף החוק, מאופן השיווק או הביצוע או מהשימוש המסחרי.

1.6 **הגבלת החבות.** החבות הכוללת של DELL TECHNOLOGIES והסעד הבלעדי והיחיד של הלקוח עבור כל תביעה מכל סוג שהוא, הנובעת כתוצאה או בקשר למסמך זה או לשירותים המסופקים כמוגדר בתיאור שירות זה, יוגבלו לנזקים הישירים והמוכחים אשר נגרמו רק כתוצאה מהרשלנות של DELL TECHNOLOGIES, בסכום שלא יחרוג מהמחיר אשר שולם ל-DELL TECHNOLOGIES עבור השירותים שמסופקים כמוגדר בתיאור שירות זה. אלא אם הדבר קשור לתביעות בנוגע להפרת זכויות קניין רוחני של DELL TECHNOLOGIES, אף אחד מהצדדים לא יישא בחבות כלפי הצד האחר בגין כל נזק מיוחד, תוצאתי, הרתעתי או עקיף (כולל, ללא הגבלה, אובדן רווחים, הכנסות, נתונים ו/או שימוש), גם אם נמסרה הודעה בנוגע לאפשרות לנזק מהסוג המוזכר לעיל.

1.7 שונות. הצדדים יפעלו כקבלנים עצמאיים לכל המטרות המוגדרות בתיאור שירות זה. אף פרט המוזכר במסמך זה לא ישמש כדי להחשיב את כל אחד מהצדדים כסוכן או כנציג של הצד אחר, או את שני הצדדים כיוזמה משותפת או כשותפות, לכל מטרה שהיא. אף אחד מהצדדים לא יהיה אחראי לפעולות או לחוסר המעש של הצד האחר, ולאף אחד מהצדדים לא תהיה סמכות לדבר בשם, לייצג או לחייב את הצד האחר בכל דרך שהיא, ללא הסכמה מראש בכתב מהצד האחר. כל הצדדים יצייתו לכל חוקי היצוא, הוראות היצוא ותקנות היצוא החלים, ויקבלו את כל האישורים, הרישיונות וההיתרים הממשלתיים הדרושים. הסטה המנוגדת לחוק בארצות הברית, כולל חוקי היצוא של ארצות הברית, אסורה במפורש. מסמך זה יהיה כפוף לחוקים של מדינת מסצ'וסטס בנוגע לעסקאות המתבצעות בארצות הברית, ושל המדינה שבה נמצאת הישות של Dell Technologies בנוגע לעסקאות המתבצעות מחוץ לארצות הברית, לא כולל כללים כלשהם בנוגע להתנגשות בין חוקים. אמנת האומות המאוחדות בנושא חוזים למכירה בינלאומית של סחורות לא חלה.

Appendix A

שירותי פריסה משלימים

שירותי פריסה משלימים הם שירותי פריסה נוספים המשלימים פריסה חדשה או משלימים פתרון של Dell Technologies שכבר נפרס. שירותי הפריסה המשלימים הבאים נמכרים כהרחבות להצעת ProDeploy Enterprise Suite המוזכרת לעיל או להצעה עצמאית:

ProDeploy Add-On for PowerProtect DD ES Shelf Install

שירות זה מספק התקנה של מדף אחסון הרחבה מסדרת ES למכשיר PowerProtect DD.

שירות זה כולל את הרכיבים הבאים (אין לחרוג מן הערכים המצוינים):

- מדפי הרחבה PowerProtect ES: 1

במהלך החלק הזה של השירות, DT Services מבצעת את הפעולות הבאות:

- מאשרת כי הציוד נמצא באתר, את תאריך ההתקנה ואת הזמינות של צוות האתר.
- התקנה והגדרת התצורה של מדפי הרחבה PowerProtect DD.

ProDeploy Add-On for PowerProtect DD DS Shelf Install

שירות זה מספק התקנה של מדף אחסון הרחבה אחד מסדרת DS למכשיר PowerProtect DD.

שירות זה כולל את הרכיבים הבאים (אין לחרוג מן הערכים המצוינים):

- מדפי הרחבה PowerProtect DS: 1

במהלך החלק הזה של השירות, DT Services מבצעת את הפעולות הבאות:

- מאשרת כי הציוד נמצא באתר, את תאריך ההתקנה ואת הזמינות של צוות האתר.
- התקנה והגדרת התצורה של מדפי הרחבה PowerProtect DD.

זכויות יוצרים של © 2021 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell, EMC, Dell EMC וסימנים מסחריים אחרים הם סימנים מסחריים של Dell inc. או חברות הבת שלה. סימנים מסחריים אחרים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם בהתאמה.