

ProDeploy Plus for PowerFlex rack System Software Upgrade

שירות זה מהווה חלק מחבילת ProDeploy Enterprise Suite ("ProDeploy Suite") של Dell EMC הזמינה במספר רמות שירות: ProDeploy Basic Deployment, ProDeploy Plus 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. לסייע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell Technologies או לנציג המכירות שלך.

תוכן העניינים

- 1 - ProDeploy Plus for PowerFlex rack System Software Upgrade
- 2 - סקירת השירותים
- 2 - מבנה ההצעה
- 2 - היקף הפרויקט
- 3 - סיוע למשך 30 יום לאחר הגדרת התצורה של הפריסה
- 3 - נקודות זכות להכשרה
- 4 - תוצרים למסירה
- 4 - שינויים בהיקף השירותים
- 4 - חריגות מהיקף השירותים
- 5 - תחומי אחריות של הלקוח
- 6 - לוח הזמנים של השירותים
- 7 - תנאים והתניות של Dell Technologies Services
- 10 - Appendix A

סקירת השירותים

שירות ProDeploy Plus for PowerFlex rack Upgrade Service מספק מומחיות לצורך ביצוע שדרוג תוכנת Release Certification Matrix (RCM) למערכת ארון תקשורת PowerFlex ללא מימוש תכונות האוטומציה של PowerFlex Manager.

שירות זה מסופק באמצעות משאבים באזור ובאתר הלקוח.

ProDeploy Plus for PowerFlex rack System Software Upgrade, Base

שירות זה מספק את הפעילויות, המשימות והכישורים לצורך ביצוע דילוג יחיד, ישיר ומאומת על שלב שדרוג תוכנת Release Certification Matrix (RCM) עבור מערכת אחת (1) של ארון תקשורת PowerFlex עם עד ארבעה (4) צומתי עומס העבודה של הלקוח, והוא כולל:

- תכנון והכנה.
- הערכה, הפקת דוח ללקוח כדי לתקן את המערכת, תוך הקפדה על יציבות המערכת לפני ואחרי שדרוג התוכנה.

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 מזוהים 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.

שירותי הרחבה מזוהים בטופס ההזמנה בתור "הרחבה". ניתן לשלב את ההרחבות עם כל שירות עיקרי 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 שירותי הרחבה ספציפיים, עיין בנספח שירותי פריסה משלימים.

כל שירותי ProDeploy ו-ProDeploy Plus כוללים רכיב תכנון. תהליך זה נועד לאיסוף מידע על סביבת הלקוח, כדי לאפשר שילוב 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.

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 Plus for PowerFlex rack System Software Upgrade	
בסיס	כמויות שירות
4	מספר הצמתים לשדרוג

במהלך החלק הזה של השירות, אנשי הצוות של Services מבצעים את הפעולות הבאות:

ProDeploy Plus for PowerFlex rack System Software Upgrade	
בסיס	משימות שירות
✓	ביצוע הערכה ומסירת דוח תיקונים לצורך ביצוע פעולה מתקנת על-ידי הלקוח.
✓	השלמה של אימות מוכנות לפני השדרוג, אימות הגרסאות והבטחת מערכת בריאה וללא התראות.
✓	גיבוי כל רכיב מערכת לפני התחלת הפעילות.
✓	איחוד של בקרי שירותי פלטפורמה (PSC) לבקרי PSC מוטבעים, והמרת RHEL ל- Dell EMC Embedded OS, במסגרת התמיכה בהתפתחות המוצר.
✓	שדרוג גרסאות הקוד לכל הרכיבים המפורטים ברמת המהדורה המיועדת של RCM. רכיבים עיקריים כוללים: <ul style="list-style-type: none"> • צומתי בקר ניהול וצומתי עומס עבודה של הלקוח. • PowerFlex ו-PowerFlex Manager. • רכיבי Hypervisor של vCenter ו-ESXi. • מתגי ToR, עלה-שידרה, צבירה וניהול.
✓	ביצוע אימות פריסה.
✓	ניהול העברת ידע בסיסית.

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 בנקודת 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 והזמינות של המשאבים הדרושים.
- תיאום סגירת הפרויקט.

סיוע למשך 30 יום לאחר הגדרת התצורה של הפריסה

למשך עד 30 ימים לאחר תאריך הפריסה, DT Services תספק סיוע מרחוק בהגדרות תצורה עבור המוצרים הנתמכים שנרכשו (כפי שמוגדר להלן) והרכיבים ובמסגרת היקף הפרויקט הכלול בשירות זה. אם יש לך שאלות תצורה לאחר שצוות הפריסה של Dell עזב את האתר, התקשר לתמיכה הטכנית של Dell לקבלת סיוע ראשוני. אם נדרש סיוע עמוק יותר, התמיכה הטכנית של Dell תערב את הצוות המתאים לתזמון מועד שבו יוכלו להעניק לך תמיכה בהגדרות תצורה.

נקודות זכות להכשרה

לקוחות שרוכשים את השירותים לשימוש עם מוצרים נתמכים נבחרים עשויים לקבל גם נקודות זכות להכשרה עבור שירותי Education Services של DT Services ("נקודות זכות להכשרה"). עיין בטופס ההזמנה כדי לברר אם רכישת השירותים שביצעת כוללת יחידת נקודות זכות להכשרה של ProDeploy Plus, וכדי לברר כמה נקודות זכות להכשרה תקבל עם רכישת השירותים.

נקודות זכות להכשרה הן דרך גמישה לרכישת קורסי ההכשרה המוצעים על ידי Dell Technologies Education Services ("Dell"). קורסים טכניים מוצעים במגוון צורות: הדרכה לפי דרישה, הדרכה בכיתה וירטואלית והדרכה בכיתה בשידור חי (ציבורי או באתר) במיקום פתוח לכל לקוח או באתר של הלקוח. ניתן למצוא את רשימת קורסי ההדרכה הזמינים בכתובת education.dellemc.com.

יש לפדות את נקודות הזכות להכשרה במדינה שבה הן נרכשו, אך ניתן לפדות אותן גם מחוץ למדינה שבה הן נרכשו בהתאם לכל מקרה כפי שנקבע על ידי Dell. כדי לפדות נקודות זכות להדרכה מחוץ למדינה בה הן נרכשו, יש ליצור קשר עם Dell Technologies Education Services או עם נציג המכירות שלך.

משך התקופה שבה ניתן להשתמש בנקודות הזכות להכשרה על מנת לרכוש קורסי הכשרה של Dell Technologies Education Services הוא שנים עשר (12) חודשים מהמועד שבו רכשת את נקודות הזכות להכשרה. כל קורסי ההכשרה שנפדו כנגד נקודות זכות להדרכה חייבים להיות משובצים ומועברים לפני תום תקופת 12 החודשים החלה לגביך מיום רכישת השירותים בטופס ההזמנה, אלא אם על פי החוק התקף נדרשת תקופה אחרת. לאחר רכישת נקודות הזכות שלך להדרכה, Dell תספק לך דוח מאזן חודשי של נקודות הזכות שלך והתראה של 90 ימים בגין פקיעת התוקף של כל נקודות זכות להדרכה שיש ברשותך. אם יש לך שאלות לגבי פקיעת התוקף של נקודות ההדרכה שלך, צור קשר עם Dell או עם נציג המכירות שלך. המחויבות של Dell לספק לך הדרכה במסגרת השירותים החינוכיים של Dell Technologies בתמורה לנקודות זכות להדרכה שרכשת, תיחשב כאילו הושלמה בתום 12 החודשים שלאחר תאריך רכישת נקודות הזכות, גם אם לא תשתמש בהן לרכישת הדרכה כלשהי מהשירותים החינוכיים של Dell Technologies. אם פג תוקפן של נקודות הזכות להדרכה, לא תקבל החזר בגין רכישת נקודות הזכות להדרכה.

ניתן להשתמש ברכישת נקודות הזכות להכשרה לצורך הכשרה המסופקת על-ידי Dell Technologies Education Services, ובכמה מקרים מוגבלים להכשרת צד שלישי מסוים. צור קשר עם Education Services או עם נציג המכירות שלך לקבלת מידע נוסף על הצעות הדרכה מתאימות מטעם צד שלישי.

תוצרים למסירה

DT Services תספק ללקוח את התוצרים הבאים בקשר לשירותים:

- תוכנית פריסה
- דוח תיקון ללקוח
- הגדרת תצורה לפי הפריסה

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.

הפעילויות הבאות אינן כלולות בהיקף של מסמך זה:

- כל שירותי ProDeploy Plus ו-ProDeploy Plus כוללים רכיב תכנון. תהליך זה נועד לאיסוף מידע על סביבת הלקוח, כדי לאפשר שילוב 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 קובצי script 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 מערכות מחשוב מהפיזי לווירטואלי או מווירטואלי לווירטואלי, מלבד אלה שמתוארות במפורש בהיקף הפרויקט לעיל.
 - העברות נתונים או יישומים אל/ממוצרים שאינם נתמכים ומרכזי נתונים מרוחקים, למוצרים שאינם שייכים ל-Dell Technologies.
 - התקנה פיזית של רכיבי מחשב כגון כרטיסי זיכרון, מכשירי אחסון פנימיים, כרטיסי הרחבה לתוך מוצרים שאינם שייכים ל-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

סמכות 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.

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

התחייבויות באתר הלקוח. 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 ההנחיות הנחוצות להתקנה והחיווט של מוצרי החומרה.

תחזוקת 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 התוכנות, 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 אחסון 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;
- איבוד או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
- נזק או אובדן של מדיה נשלפת;
- חיובים עבור נתונים או שיחות קוליות כתוצאה מאי-הסרה של כל כרטיסי ה-SIM או של מדיה נשלפת אחרת בתוך המוצרים הנתמכים המוחזרים ל-DELL;
- אובדן שימוש במערכת או ברשת;
- ו/או כל פעולה או השמטה, לרבות רשלנות, מצד DELL או ספק שירות מטעם צד שלישי.

Dell לא תהיה אחראית לשחזור או להתקנה מחדש של תוכנות 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.

DT Services לא תהיה אחראית לשינויי תצורה של סביבת iSCSI קיימת.

כתבי אחריות מטעם 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 ל-DT Services גישה סבירה לצוות הפונקציונלי, הטכני והעסקי של הלקוח כפי שנדרש כדי לבצע את השירותים.
- יספק ל-DT Services עובדים עם תחנות עבודה, כדי לאפשר גישה לתוכנה המזוהה במסמך זה.
- יקצה איש קשר ראשי ונקודת הרשאה כמנהל הפרויקט של הלקוח. נקודת קשר אחת זו תהיה אחראית על פתרון בעיות, תזמון פעילויות, תזמון ראיונות ואיסוף והפצת מידע. נותן החסות של הפרויקט אחראי להבטיח את העמידה במחויבויות של הלקוח.
- 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.
- יהיה אחראי לכל נושאי הקישוריות, הביצועים והתצורה של הרשת.
- יודא שתהליך גיבוי ושחזור מתאים קיים ופועל.
- ישיג רישיונות ותמיכה בתחזוקה הקשורה אליהם במסגרת חוזה נפרד עבור כל המוצרים הנחוצים של Dell EMC, לפני תחילת ביצוע השירותים.
- יאפשר ל-DT Services לפרסם את כל המסמכים הדרושים לצורך אספקת השירותים בהתאם לחוק, בכל אתר שבו מבוצעים השירותים.
- ינהל את כל הליכי בקרת השינויים והתיעוד הפנימיים, כולל תיאום עם בעלי יישומים ועסקים.
- יודא עמידה בכל הדרישות הטכניות והתפעוליות ודרישות הסביבה לפני תחילת ביצוע השירותים.
- יודא שמיקום הציוד (אתר העבודה) מוכן להתקשרות.
- ישתתף בשיחות ועידה מרוחקות באינטרנט שמארח ספק השירותים, בהתאם לצורך.
- יודא שהנציגים המורשים של הלקוח יבצעו פעילויות, ישתתפו במפגשים, יקבלו החלטות וישלימו את התיעוד הנדרש על-ידי DT Services בזמן סביר ובהתאם ללוח הזמנים שצוין בתוכנית הפרויקט שהצדדים הסכימו עליה. פעילויות מהסוג הזה כוללות את פתיחת הפרויקט, תכנון הפרויקט, השתתפות בראיונות, מענה לשאלונים ולסקרים והסכמה על אימות פריסה של ההטמעה.
- ישלים את פעילויות התיקונים בהתאם לתוצאות ההערכה כפי שיפורטו בדוח התיקונים.
- אתחול מחדש של הציוד כמשימת טרום-שדרוג, אם יש צורך בכך.

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 שישי (08:00 - 18:00 לפי השעון המקומי של הלקוח), אלא אם צוין אחרת בטבלה שבהמשך.

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

חלק מהפעילויות 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 כפופים 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 להתנהלויות 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 ("לקוח") לבין ישות המכירות הרלוונטית של Dell Technologies Services ("לקוח" "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 ("לקוח" "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 תתבצע 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 תתירה 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 להלן 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 ("לקוח" "PSA"), אם הוא קיים, ובמקרה ששניהם קיימים, ההתנהלות תתבצע 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 ("משתמי 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 הסכם אחרת במפורש על-ידי Dell Technologies, והוא לא יצהיר אחרת או יתיימר לעשות זאת; (ג) משתמי 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, במקרה שמשתמש הקצה לא עומד בהתחייבות מסוג זה, Dell Technologies לא

תישא בחבות לכל כשל בביצוע התחייבותיה אשר נובע מכך. במקרה של התנגשות בין מסמך זה לבין ההסכמים אשר מוזכרים בסעיפים (i) ו-(ii) לעיל, ההתנהלות תתבצע על-פי מסמך זה.

התנאים וההתניות הבאים חלים לגבי מסמך זה:

1.1.1 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 על החלק של התוצרים למסירה (המגדרים 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, להעתיקה וליצירה של עבודות נגזרות מחלק כזה (ללא הזכות להענקת רישיון משנה) לצורך הפעילות העסקית הפנימית של הלקוח, כפי שנשקל במסגרת תיאור שירות זה. הרישיון המוענק בסעיף זה אינו חל על (א) חומרים המסופקים על-ידי הלקוח, (ב) וכל המוצרים או הפרטים 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 (המגודרות 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 או לשירותים אשר מסופקים כמפורט בתיאור שירות זה, או בכפוף להתחייבויות של Dell Technologies בפני הלקוח בנושא סודיות, מבחינת השימוש בתוצרים 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 כל חשבונית של Dell Technologies במלואה, ובמטבע זהה למטבע החשבונית של Dell Technologies, בתוך שלושים (30) ימים לאחר תאריך החשבונית של Dell Technologies, עם ריבית המצטברת לאחר מכן בשיעור של 1.5% לחודש או השיעור החוקי הגבוה ביותר, הנמוך מבין השניים. החיובים המפורטים בתיאור שירות זה הם בלעדיים 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 מסים ומכסים הנובעים מהזמנת הרכש של הלקוח, פרט למסים המבוססים על

ההכנסה נטו של Dell Technologies. אם הלקוח נדרש לנכות מסים, 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 כל כשל 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, כוונת 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 הקניין הרוחני 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 קבלינים 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 Plus Add-On for PowerFlex rack System Software Upgrade - 4 Node

שירות זה מספק את הפעילויות, המשימות והכישורים לביצוע שדרוגי תוכנת Release Certification Matrix (RCM) עבור עד ארבעה (4) צומתי WLD נוספים, במטרה לעמוד במספר הצמתים הכולל במהלך התקשרות בנוגע לשדרוג תוכנת RCM, וכולל:

- הערכה, תכנון והכנה.
- שדרוג תוכנה עבור צומתי עומס העבודה של הלקוח, כולל ה-BIOS, הקושחה, PowerFlex ורכיבי Hypervisor.

ProDeploy Plus Add-on for PowerFlex rack System Software Upgrade	
4 Node	כמויות שירות
4	מספר הצמתים לשדרוג

במהלך החלק הזה של השירות, אנשי הצוות של Services מבצעים את הפעולות הבאות:

ProDeploy Plus Add-on for PowerFlex rack System Software Upgrade	
4 Node	משימות שירות
✓	שדרוג כל הרכיבים לרמה המיועדת של גרסת המערכת.
✓	ביצוע אימות פריסה.
✓	ניהול העברת ידע בסיסית.

ProDeploy Plus Add-On for PowerFlex rack System Software Upgrade - Cloudlink

שירות זה משדרג את סוכני CloudLink הפועלים בעד 4 צומתי ארון תקשורת משולב מדגם VxFlex, בעת הטמעתם כחלק ממערכת ארון התקשרות המשולב מדגם VxFlex, במהלך התקשרות בנוגע לשדרוג RCM.

ProDeploy Plus Add-on for PowerFlex rack System Software Upgrade	
CloudLink	כמויות שירות
4	מספר הצמתים לשדרוג

במהלך החלק הזה של השירות, אנשי הצוות של Services מבצעים את הפעולות הבאות:

ProDeploy Plus Add-on for PowerFlex rack System Software Upgrade	
Cloudlink	משימות שירות
✓	סדרוג CloudLink

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.