



תקציר השירות

ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines

השירותים המתוארים בתקציר שירות זה ("השירותים") מהווים חלק מחבילת ProDeploy Enterprise Suite ("ProDeploy Suite") של Dell Technologies ("Dell") הזמינה במספר רמות שירות: ProDeploy Basic Deployment, ProDeploy Plus, ProDeploy Enterprise Suite ("ProDeploy Suite") של "רמת שירות מוצעת" בנפרד או "רמות שירות" יחד). פתרונות ארגוניים עשויים לכלול אך אינם מוגבלים לפלטפורמות חומרה כגון שרתים, אמצעי אחסון, רשתות ופלטפורמות מודולריות ("פלטפורמת החומרה") וכן תוספות תוכנה וחומרה ארגונית, שדרוגים או ניהול נתונים כמפורט בספח א', להלן (יחד, "שירותי פריסה משלימים").

Dell שמחה לספק שירות זה בהתאם לתקציר השירות. הצעת המחיר של הלקוח (כמוגדר בהמשך המסמך), טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת בין הצדדים (לפי הצורך, "טופס ההזמנה") תכלול את שם השירות/ים ואת אפשרויות השירות הזמינות שהלקוח רכש. תקציר השירות הוא בין הלקוח המוגדר בטופס ההזמנה ("לקוח") לבין ישות המכירות הרלוונטית של Dell המצוינת בטופס ההזמנה כאמור. לקבלת סיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזה/י השירות או טופס/י ההזמנה של הלקוח, פנה לנציג המכירות של Dell.

תוכן עניינים

1	סקירת השירותים
2	מבנה ההצעה
2	היקף הפרויקט
3	ניהול פרויקט
4	סיוע למשך 30 יום לאחר הגדרת התצורה של הפריסה
4	נקודות זכות להכשרה
4	תוצרים למסירה
4	שינויים בהיקף השירותים
5	חריגות מהיקף השירותים
5	תחומי אחריות של הלקוח
6	לוח הזמנים של השירותים
7	תנאים והתניות של Dell

סקירת השירותים

שירות זה מורכב מהתכנון וההטמעה של הגנת EMC RecoverPoint של ברשת אזור האחסון (SAN) של הלקוח. DT מנתחת את הסביבה כדי לקבוע את דרישות רוחב הפס, התצורה של קבוצות עקביות, סוגי שכפול, שינוי גודל ואמצעי אחסון של יומנים כדי לתכנן ולהטמיע ארכיטקטורת RecoverPoint שמותאמת לצורכי הלקוח.

שירות זה מספק את העיצוב, ההתקנה וההטמעה של מוצר EMC RecoverPoint for Virtual Machines (RP4VM) של עבור שכפול מקומי ומרוחק בסביבת VMware של הלקוח. Dell EMC מתקינה אשכול vRPA אחד המורכב משני אתרי vRPA בודדים, מאמתת את הדרישות שלפני ההטמעה, ובודקת שכפול בסיסי, מעבר לגיבוי בעת כשל, וחזרה למצב המקורי אחרי כשל המוגבלים לבדיקה של שני Virtual Machines בלבד (לא כולל vRPA VMs). היקף השירות מוגבל להגדרת תצורה של שכפול מקומי ומרוחק.

מטרת השירות היא לפרוס פתרון RP4VM מינימלי בסביבה וירטואלית הנמצאת בפעילות מלאה, ובכך להדגים את ההטמעה של המוצר, התכונות העיקריות והפונקציונליות ללקוח. הלקוח יכול ליישם ידע זה כדי להרחיב באופן עצמאי על התקנת בסיס זו לפי דרישות עסקיות וטכניות. מאמצי העיצוב והתכנון אינם מכסה את כל המחשבים הווירטואליים ב-VMware infrastructure. עם זאת, DT Services מספקת ללקוח הפניות לשיטות עבודה מומלצות בנוגע לרשתות, לאחסון ולתשתית הנדרשים.

שירות זה מסופק באתר.

מבנה ההצעה

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

“שירותים עיקריים” הם שירותים המשויכים לפריסה של פלטפורמת חומרה ו/או תוכנה ספציפית שנרכשה לאחרונה או לשירות פריסה נוספת על פלטפורמת חומרה ו/או תוכנה שנרכשה בהזמנה נפרדת. שירותים עיקריים מזהים בטופס ההזמנה כ-Basic Deployment, ProDeploy, או ProDeploy Plus ולאחר מכן <סדרת פלטפורמת חומרה> או <בסיס> ולאחר מכן <מזהים נוספים> במידת הצורך. לדוגמה, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

“השירותים הנוספים (או Add-On)” מזהים בטופס ההזמנה כ-*“שירותי Add-on”*. ניתן לשלב שירותי Add-On עם כל שירות עיקרי במסגרת אותה רמת שירות. לדוגמה, שירותי ProDeploy Plus Add-on ניתנים לשילוב רק עם שירותים עיקריים של ProDeploy Plus. חלק משירותי Add-on יכולים לכלול רשימה של אפשרויות לשירותי משנה, ואתם שירותי משנה ייבחרו על ידי הלקוח לאחר המכירה או בתחילת הפרויקט. שירותי Add-on ניתנים לרכישה בכמויות שונות לכיסוי שירותי משנה שונים או לכמויות שונות של אותן שירות משנה. למידע נוסף על שירותים Add-on 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. ProDeploy Remote for RecoverPoint for Virtual Machines

ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines	כמויות שירות
2	אתרים
1	מכונות וירטואליות הדורשות הגנה
4	:Virtual RecoverPoint Appliances (vRPAs)
2	שרתי ESXi המארחים אשכול vRPA
1	שרתי ESXi המארחים VMs מוגנים
2	אשכולות Virtual RecoverPoint Appliance
2	vCenter servers
2	RecoverPoint עבור מערכות VM
1	שרתי ESXi המארחים רפליקה של VMs
1	קבוצות עקביות

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

ProDeploy Plus for RecoverPoint for Virtual Machines	משימות שירות
✓	קיום פגישה בנושא סקירת פריסה.
✓	פגישה עם הלקוח כדי לוודא כי הלקוח עמד בדרישות הסביבה וההטמעה התפעוליות (חומרה, תוכנה ותשתית), וכדי לספק ללקוח רשימת עדכונים נדרשים או מועילים.
✓	סקור וקבל את הדרישות הטכניות של האתר עם הלקוח.
✓	אימות שהסביבה הקיימת עומדת בדרישות המינימליות של חומרה ותכנה עבור הפיתרון.
✓	יצירת תוכנית פריסה תקפה המבוססת על תצורת החומרה והתוכנה של הלקוח.
✓	אימות דרישות קדם להטמעת RecoverPoint for Virtual Machines כולל תאימות, רישיונות, אישורים, אחסון נתונים ורשתות.
✓	התקנה והגדרת תצורה של virtual RecoverPoint appliances (vRPAs).
✓	התקנה וחיבור של אשכולות vRPA.
✓	רישום vCenter servers ב-RecoverPoint עבור מערכות VMs.
✓	רישיונות, רישום ומתן אפשרות לתמיכה עבור RecoverPoint למערכות VMs.
	רישום אחסון נתונים ואשכולות ESXi.
✓	יצירת RecoverPoint replicas of virtual machines.
✓	יצירת קבוצות עקביות והגדרת מדיניות שכפול.
✓	ניטור אתחול קבוצות עקביות.
✓	ביצוע הבדיקות המופיעות בתוכנית הבדיקה עבור הלקוח.
✓	השלמה ומסירה של תוכנית הפריסה.
✓	השלמת העברת הידע ללקוח

ניהול פרויקט

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 השלמה 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 והזמינות 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.

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 ורכיבים הכלולים בשירות זה. אם יש לך שאלות תצורה לאחר שצוות הפריסה של DT Services 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, מקבים גם נקודות זכות להכשרה עבור שירותי Dell Education ("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 להדרכה הן דרך גמישה לרכישת קורסי ההדרכה המוצעים על ידי Dell Technologies שירותים חינוכיים ("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 <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>.

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 בה ניתן להשתמש בנקודות הזכות להדרכה על מנת לרכוש קורסי הדרכה של השירותים החינוכיים של Dell Technologies הינו שנים עשר (12) חודשים מהמועד שבו רכשת את נקודות הזכות להדרכה. כל קורסי ההכשרה שנפדו כנגד זיכוי ההדרכה 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 שקשורים לשירותים:

- תוכנית פריסה
- אימות פריסה
- דוח הגדרת תצורה בהתאם לפריסה

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-(i) יאשר אותה, (ii) יסכים לביורר נוסף, או (iii) 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 הפעלת גרסה עדכנית של יישום האנטי-וירוס באופן רציף בכל מערכת שאליה DT Services מקבלת גישה, ויסרוק את כל התוצרים ואת המדיה שבאמצעותה 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 על מערכות 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 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 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, כנדרש.

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 חשבון, 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. 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.

אחזקת תוכנות ומהדורות שנקלות בשירות. הלקוח יתחזק את התוכנה ואת המוצרים הנתמכים ברמות מהדורה או הגדרת תצורה מינימליות המפורטות על ידי Dell באתר <https://www.dell.com/support/> 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 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;
- אובדן 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 לא תהא 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.

DT Services לא תהא אחראית לשינוי 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, שהשפעה תהיה מקובלת על הלקוח. Dell אינה נושאת באחריות לכתבי אחריות מטעם צד שלישי או להשפעה כלשהי שעשויה להיות ל-Services על אותם כתבי אחריות.

תחומי אחריות נוספים של הלקוח. להלן תחומי אחריות נוספים של הלקוח:

- 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.
- יספק את השרת המיועד להפעלת VxFlex Installation Manager, עם קישוריות רשת לכל השרתים שנעשה בהם שימוש לצורך VxFlex.
- יספק את הרישיונות הדרושים עבור מערכת ההפעלה שתותקן כחלק משירות זה.
- יספק לפחות איש קשר טכני אחד עם תחומי אחריות של ניהול מערכת ורמות מתאימות של הרשאות גישה למערכת ולמידע שדרושים לצורך ביצוע השירות הזה.

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 Dell.

הלקוח רשאי להשתמש בשירותים המתוארים להלן ("תקופת שירות") במשך 12 חודשים החל מתאריך החשבונית של Dell. תוקף השירותים יפוג באופן אוטומטי ביום האחרון של תקופת השירות, אלא אם הוסכם אחרת על-ידי DT. 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 Dell	ארץ
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 מפעילויות השירות עשויות 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 Dell. לא יתבצעו פעילויות כלשהן במהלך חגים וחופשות מקומיים ו/או ממלכתיים.

השירותים המתוארים בתקציר שירות זה מסופקים על בסיס מחיר קבוע, עם האגרות אשר צוינו בהצעת המחיר הרלוונטית של Dell.

השירותים יסופקו תוך שימוש במודל האספקה הסטנדרטי של Dell, 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" בתקציר שירות זה. אם הלקוח אינו מאשר שינויים כאלה בהתאם לסעיף "שינויים בהיקף השירותים", והלקוח מסכימים שמודל האספקה הסטנדרטי של Dell יחול עבור השירות. (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 Dell.

הלקוח מאשר ל-Dell להפיק חשבונית עבור שינויים בשירות או חריגות מהשירות, וישלם סכומים נוספים הקשורים לשינויים בשירות או לחריגות מהשירותים.

תנאים והתניות של Dell

מכירה ישירה מ-Dell ללקוח: השירות מסופק בכפוף להסכם השירות הראשי שנחתם מול ישות Dell המשפטית בנפרד, ואשר מתיר במפורש את מכירתו של שירות זה. בהיעדר הסכם מעין זה המאשר במפורש את השירות, ולפי מיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה של Dell החלים על לקוחות מסחריים או להסכם שמוזכר 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 את השירותים		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את השירותים דרך משווק מורשה	לקוחות שרוכשים את השירותים בצורה ישירה	
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

תנאים והתניות שחלים על רכישתך את השירותים		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את השירותים דרך משווק מורשה	לקוחות שרוכשים את השירותים בצורה ישירה	
<p>תקצירי שירות ומסמכי שירות אחרים של ישות Dell המשפטית שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין ישות Dell המשפטית 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" בתקציר שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של ישות Dell המשפטית תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, בעוד שכל התייחסות לישות Dell המשפטית תובן רק כהתייחסות לישות Dell המשפטית כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם ישות Dell המשפטית בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.</p>	<p>אתר אינטרנט מקומי ספציפי למדינה של Dell.com או Dell.com/servicedescriptions</p>	<p>ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים</p>
<p>תקצירי שירות ומסמכי שירות אחרים של ישות Dell המשפטית שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין ישות Dell המשפטית 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" בתקציר שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של ישות Dell המשפטית תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, בעוד שכל התייחסות לישות Dell המשפטית תובן רק כהתייחסות לישות Dell המשפטית כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם ישות Dell המשפטית בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.</p>	<p>אתר אינטרנט מקומי ספציפי למדינה של Dell.com או Dell.com/servicedescriptions</p>	<p>אסיה-האוקיינוס השקט-יפן</p>
<p>תקצירי שירות ומסמכי שירות אחרים של ישות Dell המשפטית שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין ישות Dell המשפטית 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" בתקציר שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של ישות Dell המשפטית תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, בעוד שכל התייחסות לישות Dell המשפטית תובן רק כהתייחסות לישות Dell המשפטית כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם ישות Dell המשפטית בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.</p>	<p>אתר אינטרנט מקומי ספציפי למדינה של Dell.com או Dell.com/servicedescriptions. 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</p>	<p>אירופה, המזרח התיכון ואפריקה</p>

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

מכירה מ-Dell למשווק מורשה של Dell: תקציר שירות זה וביצוע השירותים המפורטים במסמך זה כפופים לתנאים ולהתניות בנושא שירותים מקצועיים בינך (להלן "שותף") לבין Dell אשר מצוינים (i) בהסכם החתום להזמנת המוצר והשירותים, אם הוא קיים; או (ii) בהסכם הרלוונטי, העצמאי והחתום בנושא שירותים מקצועיים, 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 עבור שירותים מקצועיים המצוינים להלן. השותף מאשר ומסכים כי: (א) ההסכמים שלו עם לקוחותיו (להלן "משתמשי קצה") עבור השירותים המפורטים במסמך זה אינם חוזים של Dell; (ב) לשותף אין זכות או כוח לחייב את Dell לעמידה בהתחייבויות כלשהן, אלא אם כן הוסכם אחרת במפורש על-ידי Dell, והוא לא יצהיר אחרת או יתיימר לעשות זאת; (ג) משתמשי הקצה אינם מוטבי צד שלישי של תקציר שירות זה או כל הסכם אחר בין Dell לבין השותף; (ד) המשמעות של כל ההתייחסויות ל"לקוח" בתקציר שירות זה היא השותף אשר רוכש את השירות; וכן (ה) כאשר מתן השירות על-ידי Dell מותנה בהתחייבות של שותף, התחייבות זו עשויה לחול גם על משתמש הקצה שלו מבחינת מתן השירות 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 לא תישא בחבות לכל כשל בביצוע התחייבויותיה אשר נובע מכך. במקרה של התנגשות בין תקציר שירות זה לבין ההסכמים אשר מוזכרים בסעיפים (i) ו-(ii) לעיל, תקציר השירות זה יחול.

התנאים וההתניות הבאים חלים גם על השירותים:

1.1 **מונח: סיום.** תקציר שירות 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 בתקציר שירות 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 זכאית להם, הצדדים מסכימים כי (i) הלקוח יהיה הבעלים של כל זכויות היוצרים על החלק של התוצרים למסירה (המוגדרים להלן) אשר מורכב אך ורק מדוחות כתובים, ניתוחים וניירות עבודה אחרים אשר הוכנו ונמסרו על-ידי Dell ללקוח במהלך ביצוע ההתחייבויות של Dell כמפורט בתיאור שירות זה, וכן (ii) עבור החלק של התוצרים למסירה המורכב מקובצי Script ומקוד, Dell מעניקה ללקוח זכות נצחית, לא בלעדית, בלתי ניתנת להעברה ובלתי ניתנת לשלילה (למעט במקרה של הפרת תקציר שירות זה) לשימוש, להענקתה וליצירה של עבודות נגזרות מחלק כזה (ללא הזכות להענקת רישיון משנה) לצורך הפעילות העסקית הפנימית של הלקוח, כפי שנסקל 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 אשר מוענקים ברישיון, או מסופקים בדרך אחרת, במסגרת הסכם נפרד. "תוצרים למסירה" משמעותם כל הדוחות, הניתוחים, קובצי Script, הקוד או תוצאות עבודה אחרות אשר סופקו על-ידי Dell ללקוח במסגרת מילוי ההתחייבויות בתקציר שירות זה.

1.2.1 **חומרים המסופקים על-ידי הלקוח.** הלקוח אינו מוותר על אף אחת מזכויותיו בחומרים שהוא מספק ל-Dell לצורך שימוש במהלך ביצוע השירותים. בכפוף לזכויות הקניין (המוגדרות להלן) של הלקוח במסמך זה, הלקוח מעניק ל-Dell זכות שאינה בלעדית ואינה ניתנת להעברה לשימוש בחומרים אלה אך ורק לטובת הלקוח במהלך מימוש ההתחייבויות של Dell 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 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 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 **תשלום.** הלקוח ישלם את החשבונית של Dell במלואן, ובמטבע זהה למטבע החשבונית של Dell, בתוך שלושים (30) ימים לאחר תאריך החשבונית של Dell, 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 או יפצה את Dell 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. אם הלקוח נדרש לנכות מיסים, הלקוח יעביר את כל אישורי הניכוי ל-Dell בכתובת tax@dell.com.

1.4 אחריות, כתב ויתור על אחריות. Dell תבצע את השירותים במקצועיות וביעילות, בהתאם לסטנדרטים האופייניים שמקובלים בתעשייה. על הלקוח להודיע ל-Dell על כל כשל לתפקד בצורה זו בתוך עשרה (10) ימים מביצוע החלק הרלוונטי של השירותים. החבות המלאה של Dell והסעד היחיד של הלקוח בגין הכשל של Dell לתפקד בצורה זו הם ש-Dell, לפי בחירתה, (i) תתקן כשל מסוג זה, ו/או (ii) תסיים את תקציר השירות 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 (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.**

1.5 מגבלות האחריות. החבות הכוללת של DELL והסעד הבלעדי והיחיד של הלקוח עבור כל תביעה מכל סוג שהוא, הנובעת כתוצאה או בקשר לתקציר שירות זה או לשירותים המסופקים כמוגדר בתיאור תקציר שירות זה, יוגבלו לנזקים הישירים והמוכחים אשר נגרמו רק כתוצאה מהרשלנות של DELL, בסכום שלא יחרוג מהמחיר אשר שולם ל-DELL עבור השירותים שמסופקים כמוגדר בתיאור תקציר שירות זה, שמעלה את התביעה ב-12 החודשים הקודמים. אלא אם הדבר קשור לתביעות בנוגע להפרת זכויות הקניין הרוחני של Dell, 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.

1.6 שונות

1.6.1 הצדדים יפעלו כקבלנים עצמאיים לכל המטרות המוגדרות בתיאור שירות זה. אף פרט המוזכר במסמך זה לא יישמש 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. תקציר שירות זה יהיה כפוף לחוקים של מדינת מסצ'וסטס בנוגע לעסקאות המתבצעות בארצות הברית, ושל המדינה שבה נמצאת הישות של Dell 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.

1.6.2 הלקוח מסכים גם שעל-ידי חידוש, שינוי, הארכה או המשך השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהיה כפוף לתיאור תקציר השירות העדכני באותה עת, הזמין לסקירה בכתובת <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>

1.6.3 פרטיות: Dell Technologies Services תתייחס לכל הפרטים האישיים אשר ייאספו במסגרת תקציר שירות זה בהתאם להצהרת הפרטיות של Dell Technologies החלה בתחום השיפוט, הזמינה במלואה בכתובת <http://www.dell.com/localprivacy> ואשר כל אחד מהם משולב בזאת באמצעות אזכור.

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

1.6.5 בהזמנת השירותים, קבלת אספקה של השירותים, שימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או על ידי לחיצה על הלחצן/סימון התיבה "I Agree" (אני מסכים) או באמצעי דומה באתר האינטרנט Dell.com או DellEMC.com בקשר לרכישה שלך או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של Dell, אתה מסכים להתחייב לתקציר שירות זה ולהסכים המוזכרים באמצעות הפניה במסמך זה. אם אתה מתחייב לתקציר שירות זה בשמה של חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מצהיר כי יש לך סמכות לקשור ישות זו לתקציר שירות זה, ובמקרה זה "אתה" או "הלקוח" יתייחסו לישות זו. נוסף על קבלת תקציר שירות זה, לקוחות במדינות מסוימות עשויים גם להידרש לחתום על טופס הזמנה.

זכויות יוצרים של © 2023 Dell Inc. או של חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell Dell Technologies, וסימני מסחר אחרים הנם סימני מסחר בבעלותה של Dell Inc. או החברות הבנות שלה. סימנים מסחריים אחרים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם, בהתאמה.