



תקציר השירות

Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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. לסיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell Technologies או לנציג המכירות שלך.

תוכן עניינים

- 1 -	תוכן עניינים
- 1 -	סקירת שירותים
- 2 -	מבנה ההצעה
- 4 -	היקף הפרויקט
- 7 -	ניהול פרויקט
- 7 -	RACI
- 9 -	תוצרים למסירה
- 9 -	שינויים בהיקף השירותים
- 9 -	חריגות מהיקף השירותים
- 10 -	תחומי אחריות של הלקוח
- 12 -	לוח הזמנים של השירותים
- 13 -	תנאים והתניות של DT Services

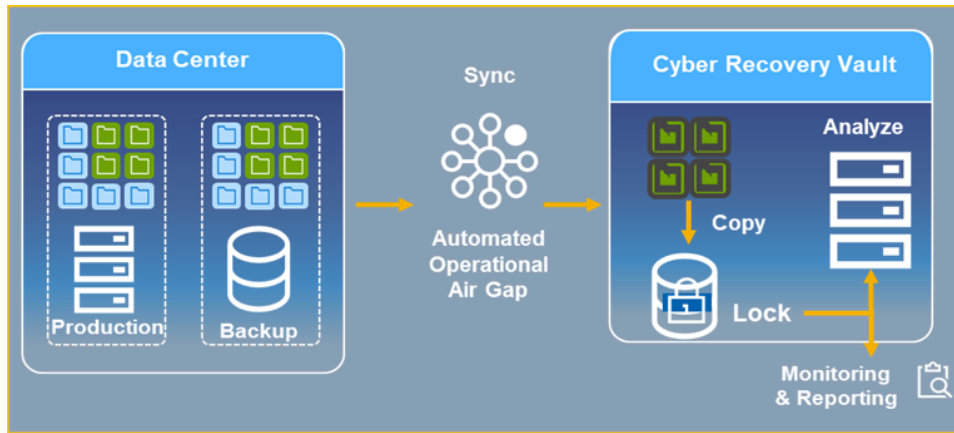
סקירת שירותים

שירות *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* (להלן "השירות") מהווה חלק מהיצע המוצרים של *Product Success Accelerator* (PSX) לשירותים מבוססי תוצאה. PSX הוא הצעת שירות שכוללת שלוש (3) רמות שירות (*Assist, Optimize, Ready*) המספקות רמות שונות של פריסה, הדרכה, סיוע וערך בהתבסס על צרכים ודרישות ספציפיים של הלקוחות.

פתרון *Cyber Recovery* מספק שכפול נתונים תוך בידוד פיזי כדי להגן על הנתונים הקריטיים של הארגון במקרה של מתקפת סייבר או איומי תוכנת כופר. פתרון *Cyber Recovery* יעיל שנפרס כהלכה, מפחית את סיכוני הארגון, מבטיח שעותק מוגן של הנתונים יהיה זמין, ומספק את התהליכים וההליכים להתאוששות בעת הצורך.

שירות *PSX for Cyber Recovery* מספק שירותי הטמעה, אופטימיזציה וסיוע של פתרון כספת מקיף להתאוששות ממתקפת סייבר. השירות מספק התקנת חומרה באתר הלקוח ומשלב את המיומנויות והמשאבים הספציפיים של *DT Services* באספקה מרחוק לצורך פריסה, ייעוץ וכן תפעול.

שירות זה מסופק על-ידי צוותי האספקה מרחוק המיומנים והמנוסים של *DT Services* וצוות באתר הלקוח להתקנת החומרה בלבד.



פתרונות ארגוניים יכולים לכלול, בין השאר, פלטפורמות חומרה כגון שרתים, אמצעי אחסון, עבודה ברשת, ופלטפורמות מודולריות וכמו כן, תוכנה ארגונית ותוספות חומרה, שדרוגים או ניהול נתונים משיכים.

השירות משלב את הכישורים, הפעילויות והמוצרים הדרושים להתקנה, הגדרת תצורה ותפעול של כספת Cyber Recovery בניהול ובסיועו של הלקוח.

השירות מאשר את הדרישות העסקיות ונכסי הנתונים הזקוקים להגנה, פורס ובודק את הפתרון, ומספק תיעוד של Runbook. בנוסף, רמות Optimize ו-Assist של PSX מספקות ללקוחות את המומחיות של Dell בתמיכה בסיוע השוטף לאופטימיזציה ולתפעול, בהתאם לרמת ה-PSX שנרכשה.

תוכניות הדרכה מותאמות אישית לכל רמה של PSX for Cyber Recovery, גם הן תכונה של השירות, ומטרתן להבטיח שהמיומנויות של הלקוח נמצאות ברמות הדרושות לפתרון.

מבנה ההצעה

השירות משלב מיומנויות ומשאבים ספציפיים של DT Services המסופקים מרחוק לפריסה, ייעוץ ותפעול.

השירות כולל פעילויות לקביעת התכנון הטכני של Cyber Recovery. בהמשך, השירות פורס את פתרון הכספת, מפתח את ה-Runbook שמתאר את נוהלי השחזור בכספת, ועורך ניסוי שחזור או בדיקת תרחיש. בנוסף, בהתבסס על רמת ה-PSX, השירות כולל אימות של השכפול לכספת, וכן מספק הערכות תקופתיות של הכספת, סיוע תפעולי וניהולי ומומחיות. שירות זה מסופק על-ידי צוותי אספקה מרחוק מיומנים ומונסים של DT Services.

רמות Ready, Optimize, ו-Assist של PSX מפורטות להלן:

Assist	Optimize	Ready	ניסיון	
✓	✓	✓	הדרכה	היום הראשון
✓	✓	✓	תכנון	
✓	✓	✓	פריסה	
✓	✓	✓	הפעלה	
✓	✓		אופטימיזציה שוטפת	היום השני
✓			סיוע בתפעול 8x5 ברמה יומית	

הערה: שירות זה מתייחס לשירותים עבור כספת אחת (1) של Cyber Recovery התואמת לתצורת הטכנית המוגדרת של PSX for Cyber Recovery (כמתואר בסעיף 'היקף הפרויקט' במסמך זה). אם הדרישות, המוצרים או הרכיבים של Dell שונים או חורגים מהגבולות ומהגדרות ההיקף של שירות זה, הלקוח יצטרך לבחון אפשרויות של שירותים מסורתיים נוספים, לפי העניין.

הטבלה הבאה סוקרת את רכיבי השירות הספציפיים הכלולים בכל רמה של שירות PSX ומוצרים משויכים:

Assist	Optimize	Ready
התקנה, הגדרת תצורה, בדיקה ואימות של תשתית Cyber Recovery Vault		
Product Success Accelerator for Assist - פריסת Cyber Recovery	Product Success Accelerator for Optimize - פריסת Cyber Recovery	Product Success Accelerator for Ready - פריסת Cyber Recovery
תכנון נתונים ופיתוח Runbook		
Product Success Accelerator for Assist - הפעלת Cyber Recovery	Success Accelerator for Cyber Optimize - הפעלת Recovery	Product Success Accelerator for Ready - הפעלת Cyber Recovery
התקנת מדפים נוספים (אופציונלי ונדרש)		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
פעילויות סקירה רבעונית (רמת Optimize בלבד)		
לא רלוונטי	Success Accelerator for Cyber Recovery - שירות Optimize, שנה אחת	לא רלוונטי
פעילויות תפעול וניהול שוטפות (רמת Assist בלבד)		
Success Accelerator for Cyber Recovery - שירות Assist, שנה אחת	לא רלוונטי	לא רלוונטי

שירות PSX for Cyber Recovery כולל חבילת קורסי הדרכה המותאמים לכל רמת שירות. חבילות ההדרכה הן קבוצת קורסים שנבחרו בקפידה כדי לקדם פיתוח מיומנויות והצלחה, כפי שאלה מוגדרות ברמה שנרכשה. קורסי ההדרכה הכלולים הם הדרכה לפי דרישה.

מידע נוסף עבור כל הקורסים הכלולים והמומלצים ניתן למצוא בכתובת <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

רשימה של כל קורסי ההדרכה הכלולים ב-PSX עבור רמות השירות Ready, Optimize ו-Assist של Cyber Recovery מפורטת להלן. ניתן לרכוש הדרכה נוספת לפי הצורך.

ASSIST	OPTIMIZE	READY	קורס הדרכה
כלול	כלול	כלול	עקרונות תכנון של הפתרון להגנה על נתונים
כלול	כלול	כלול	עקרונות התאוששות
כלול	כלול	כלול	תכונות התאוששות
מומלץ	מומלץ	כלול	מבוא למסגרות IT ו-NIST
מומלץ	כלול	כלול	הטמעת מסגרת אבטחת הסייבר של NIST
מומלץ	כלול	כלול	תכנון התאוששות
מומלץ	כלול	כלול	ניהול Cyber Recovery
מומלץ	מומלץ	כלול	ניהול התראות CyberSense
מומלץ	כלול	כלול	פתרון בעיות ב-PowerProtect Cyber Recovery
מומלץ	מומלץ	כלול	מעבדות מעשיות בניהול Cyber Recovery
לא כלול - מומלץ למומחיות לפי דרישה לפי הצורך			שעות מדריך (חונכות לפי שעה לאחר ההדרכה)

הערה: משך התקופה שבה ניתן להשתמש בקורסים שבחבילה שלך הינו שנים עשר (12) חודשים ממועד רכישת החבילה. כל קורסי ההדרכה שנפדו בחבילה שלך 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.

היקף הפרויקט

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

במהלך חלק זה של השירות, DT Services תבצע את הפעולות הבאות, בהתאם לרמת PSX הרלוונטית:

רמת ההצעה			היקף השירותים
Assist	Optimize	Ready	
✓	✓	✓	Dell Project Management לתיאום עם הצוות הייעודי לפרויקט הלקוח.
✓	✓	✓	תכנון כללי של Cyber Recovery, הכולל: <ul style="list-style-type: none"> עד שלוש (3) סדנאות וירטואליות בפרק זמן של שבוע אחד (1). סדנה טכנית אחת (1). עד שתי (2) סדנאות על חומרים בנושאי נתונים ו-Runbook. המלצות התכנון המתמקדות במאפייני הרשת מבחינת נתונים, ניהול נתונים, דיווח דו-כיווני מתוך/אל הכספת.
✓	✓	✓	כספת אחת (1) של Cyber Recovery.
✓	✓	✓	עד 300 טרה-בתים בקצה הקדמי (FETB) של נתוני מקור עם שינוי של פחות מ-5% בנתונים שאינם דחוסים סטטיים.
פריסת Cyber Recovery Vault – פתרון כספת אחד (1)			
✓	✓	✓	Target PowerProtect DD אחד (1) (6400/6900/9400/9900): <ul style="list-style-type: none"> מקור הייצור חייב להיות תואם PowerProtect DD.
✓	✓	✓	מופע תוכנה אחד (1) של Cyber Recovery: <ul style="list-style-type: none"> מארח וירטואלי או פיזי. הגדרת תצורה של עד חמש (5) מערכות MTree.
✓	✓	✓	עד חמישה (5) מופעים של CyberSense: <ul style="list-style-type: none"> מארח וירטואלי או פיזי.
✓	✓	✓	מופע אחד (1) של תוכנת גיבוי של Dell בתוך הכספת מהרשימה הבאה: <ul style="list-style-type: none"> Dell PowerProtect Data Manager (או) Dell Networker (או) Dell Avamar תוכנת <p>יכול להיות מארח וירטואלי או פיזי.</p>
✓	✓	✓	מארח שחזור אחד (1) בתוך הכספת (אופציונלי): <ul style="list-style-type: none"> מארח וירטואלי או פיזי. גודל שחזור הנתונים הוא עד 10% מה-FETB.
✓	✓	✓	בדיקת שחזור ראשוני: <ul style="list-style-type: none"> תמיכה בבדיקה אחת (1) של שחזור בתוך הכספת כחלק מהפריסה הראשונית. <ul style="list-style-type: none"> הבדיקה מוגדרת כאירוע בדיקה אחד (1). עריכת הבדיקה תכלול שחזור נתונים בתוך סביבת הכספת המאובטחת בלבד. שחזור סביבת הייצור של הלקוח לא כלול בהתקשרות זו.
תוצרי פריסה של כספת Cyber Recovery			
✓	✓	✓	תוכנית הצלחה של PSX: <ul style="list-style-type: none"> תוכנית ההצלחה של PSX מתארת קורסי הדרכה הכלולים ב-PSX, רשימת מחווני הביצועים המומלצים בכספת לצורך ניטור, ופעילויות ומשימות מומלצות בביצוע הלקוח על בסיס תקופת. תוכנית ההצלחה תיכתב באנגלית. DT Services תספק ללקוח העברת ידע לבחינת תוכנית ההצלחה של PSX.

רמת ההצעה			היקף השירותים
Assist	Optimize	Ready	
✓	✓	✓	<p>תבנית Runbook להתאוששות:</p> <ul style="list-style-type: none"> פיתוח תבנית Runbook פשוטה לשחזור נתונים המבוססת על טכנולוגיית הגיבוי של הלקוח ועומסי עבודה שזוהו. אם מוצר הגיבוי של הלקוח אינו אחד מהמוצרים של Dell (Avamar Single Node או Networker), הלקוח יהיה אחראי לבנייה מחדש של אותו מוצר בכספת. כל התכנים של Runbook ייכתבו באנגלית. תכני Runbook מסופקים בתבנית הסטנדרטית של DT Services. DT Services מספקת את העברת הידע ללקוח.
Cyber Recovery Vault			
✓	✓	✓	<p>פריסת הכספת:</p> <ul style="list-style-type: none"> קיום פגישה בנושא סקירת פריסה. קריאה וקבלה של הדרישות הטכניות של האתר עם הלקוח. יצירת תוכנית פריסה תקפה המבוססת על סביבת הלקוח. אימות השכפול שהוגדר בין שרתי הייצור והכספת. אימות מערכות ה-MTree שישוכפלו. אימות הפריסה של שרת הניהול בסביבת הכספת. התקנת התוכנה של Cyber Recovery במארח/המארח הווירטואלי של הניהול. הגדרת המדיניות של Cyber Recovery לניהול מערכות MTree המיועדות לשכפול לתוך הכספת. חיזוק הכלי Data Domain בכספת של הלקוח. סנכרון בין שרתי הייצור לבין שרתי הכספת של Data Domain. השלמה ומסירה של תוכנית הפריסה. שחזור נתוני CIFS לדוגמה כדי לאמת את הפונקציונליות של CR. עדכון בסיס ההתקנה. קביעת התצורה של הודעות דוא"ל כפי שהוגדרו בתכנון הפתרון. מתן עזרה בצבירה והערמה של מכשירי ה-Data Domain. חיבור כבלי ה-LAN ומכשירי ה-Data Domain. הרחבת אחסון חדש לתוך מערכת קובצי המכשירים של Data Domain. הגדרת תצורה של מערכת Data Domain. הגדרת תצורה של מערכות ומכסות MTree. הגדרת תצורת גישה לנתוני CIFS/NFS. התקנת תוכנת CyberSense בשרת המארח. הפעלת רישיון CyberSense עבור השרת המארח. הגדרת התצורה של תוכנת CyberSense. אימות ההתקנה והתצורה של CyberSense. התקנת שרת יישום הגיבוי (Avamar/Networker/PPDM). הגדרת תצורה של תוכנת הגיבוי (Avamar/Networker/PPDM). התקנה והגדרת תצורה של התוכנה במארח השחזור שזוהה בכספת. קידום דיון כללי בנושא הנתונים שבהיקף (מסופקים על-ידי הלקוח) עם המומחים בנושא שירות התשתית. סקירה של הטמעת הכספת הקיימת של CR, כולל רכיבי התשתית הדרושים לביצוע בדיקת התאוששות בתוך הכספת. מבצע אימות של כספת Cyber Recovery פועלת. פעילות חיזוק של שרת/מערכות הפעלה של Dell.
✓	✓	✓	<p>הפעלת כספת ולקוח בתוך שבוע מההתקשרות:</p> <ul style="list-style-type: none"> הפעלה אחת (במשך כ-2 עד 3 שעות), כדי להדריך את המומחים הייעודיים של הלקוח בזיהוי נתונים קריטיים לעסק וחומרים קריטיים לבנייה מחדש שיש להגן עליהם בכספת של Cyber Recovery. עבודה עם הלקוח כדי לאסוף ולתעד את דרישות ההגנה על נתונים של MTree, עבור ערכת נתונים קריטית לעסק או חומרים קריטיים לבנייה מחדש שזוהתה על ידי

רמת ההצעה			היקף השירותים
Assist	Optimize	Ready	
			<p>הלקוח. העברה ללקוח של סקירה כללית בנושא העקרונות שבבסיס הפתרון של Cyber Recovery.</p> <ul style="list-style-type: none"> הפעלה אחת (2-3 שעות) עם מומחים ייעודיים של הלקוח, כדי לבחון את השערות התכנון נוכחיות מול שיטות העבודה המומלצות. לאפשר שיחות תמיכה במאמצי הפריסה במסגרת ההצעה של PSX, כמו גם תוכניות לעמידות עתידית. הפעלה אחת (במשך כשעה עד שעתיים), תוך העברת סקירה למומחים הייעודיים של הלקוח בדבר השיקולים התפעוליים של Cyber Recovery לגבי הכספת של Cyber Recovery.
✓	✓	✓	<p>אימות הכספת ו-Runbook:</p> <ul style="list-style-type: none"> קידום דיון כללי בנושא הנתונים שבהיקף (מסופקים על-ידי הלקוח) עם המומחים בנושא שירות התשתית. סקירה של תכנון הכספת הקיימת של CR, כולל רכיבי התשתית הדרושים לביצוע בדיקת התאוששות בתוך הכספת. אימות של כספת Cyber Recovery פועלת. מסמכים בהיקף, בקריטריונים ובדרישות של בדיקת הכספת. זיהוי משימות נדרשות כהכנה לאימות פריסת ההתאוששות. פיתוח Runbook עבור כספת Cyber Recovery המבוססת על PowerProtect DD.
✓	✓		<p>הערכת כספת:</p> <ul style="list-style-type: none"> ארבע (4) הערכות רבעוניות של הכספת שעשויות לכלול פעילויות כגון: <ul style="list-style-type: none"> אימות הגודל, ניצולת Data Domain והגרסה של הכספת. סקירת התראות וכשלים של Cyber Recovery לגבי Data Domain. אימות החיזוק של Data Domain. בדיקה אם השכפול פועל בהתאם לשיטות העבודה המומלצות. בדיקת שחזור עבור יישום הגיבוי בכספת. שחזור נתונים בכספת (מוגבל לחצי יום). אימות זמן הריצה של משימת Cyber Recovery בהפעלות האחרונות, והמלצה על התחלה מוקדמת או מאוחרת יותר (במידת הצורך). בדיקה/אימות של מפרט Retention Lock. בדיקה אם משימות התחזוקה של Cyber Recovery מתבצעות לפי לוח הזמנים. אימות תפוגת הרישיון של CR ו-CS. אימות השלמה בזמן של משימות סריקה/ניתוח של CS (בתוך 24 שעות/בהתאם לעיצוב של צוות Dell Backup and Recovery Design Center). אימות משימת התחזוקה של CS. הפעלת מנוע הבדיקה כדי לאמת את התצורה הנוכחית. דוח שיכלול ממצאים ופעולות מומלצות ללקוח. ההערכה נכתבת באנגלית ומסופקת בתבנית הסטנדרטית של DT Services. DT Services תסקור את תוצאות ההערכה מול הלקוח, כולל הממצאים וההמלצות. תמיכה בבדיקות שחזור רבעוניות בכספת: אם לוח הזמנים של הלקוח תואם לתקופת ההערכה הרבעונית, הוא יכול לכלול תמיכה בבדיקת שחזור אחת (1) בתוך הכספת: <ul style="list-style-type: none"> מתוכננת ומופעלת על-ידי הלקוח. התמיכה בבדיקה צפויה להימשך כיומיים. הבדיקה מוגדרת כאירוע בדיקה אחד (1) ועדכון Runbook לבדיקה בהיקף השירות. (הערה: מימוש שירותי התמיכה בבדיקות של Cyber Recovery אינו מותנה בתוצאה מוצלחת של הבדיקה.) עריכת הבדיקה כוללת שחזור או התאוששות של היישומים שהוגדרו לעיל, בתוך סביבת הכספת המאובטחת בלבד. השחזור לסביבת הייצור של הלקוח לא כלול בהתקשרות זו. השחזור עשוי להיות לסביבה של חדר ו/או אזור נחיתה נקיים, אם הלקוח מאפשר זאת.
✓			<p>תמיכה בפעולות כספת</p> <ul style="list-style-type: none"> פעולות ניטור ותפעול יומי של הכספת של Cyber Recovery: <ul style="list-style-type: none"> Dell PowerProtect Cyber Recovery Manager Dell PowerProtect DD – שכפול ומצב

רמת ההצעה			היקף השירותים
Assist	Optimize	Ready	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ CyberSense for PowerProtect Cyber Recovery • בדיקת התראות של CyberSense. • הכנת דוחות והסלמתם ללקוח לצורך ביצוע פעולות נוספות. • עדכון רכיבי הכספת של Cyber Recovery למצב של הפעלה חלקה: ▪ הוספה/שינוי/הסרה של מדיניות של PowerProtect Cyber Recovery ו-CyberSense. ▪ הוספת מערכות MTree לתמיכה בשינויים בהובלת הלקוח. • בחינה ודיווח על יכולת התמיכה בשינויי חומרה ותוכנה ביוזמת הלקוח בתשתית הכספת של Cyber Recovery ובנתונים מוגנים, כולל החלת תיקונים. • אימות וסקירה של הפתרון/הסביבה לפני הרחבת חומרה/תוכנה לסביבת הכספת. • ניטור קיבולת התשתית של כספת Cyber Recovery וביצוע משימות שכפול. • הבנת דוחות ערכת גיבוי, דיווחי CyberSense ושילבי ניתוח CyberSense (יצירת אינדקסים, מקטעים וכדומה) • העברת ידע ללקוח לגבי התפעול של PowerProtect Cyber Recovery ו-CyberSense. • פעולות הכספת יתבצעו בתוך תקופה רצופה של שנים-עשר (12) חודשים ויסקו שמונה (8) שעות בחמישה (5) ימים במהלך הפעילות העסקית רגילה. • שעות מסוימות לסיוע בתפעול מפורטות בסעיף 'לוח הזמנים של השירותים' במסמך זה.

ניהול פרויקט

הפעילויות הבאות כלולות בכל השירותים, 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 והזמינות של המשאבים הדרושים.
- עריכת פגשי עדכון תקופתיים כדי לבדוק את התהליך של הפרויקט, הבעיות והסיכונים הפוטנציאליים במסגרת הפרויקט. התדירות של הפגישות תיקבע בהסכמה הדדית בין הלקוח לבין DT Services.
- תיאום סגירת הפרויקט.

RACI

מטרת סעיף זה היא לתאם ולבצע את הפעילויות והתהליכים הדרושים לצורך אספקה או קבלה של השירות. DT Services אחראית לניהול השוטף של הטכנולוגיה המשמשת לאספקת שירותי PSX. הלקוח אחראי לפעילויות הקשורות לתוכן הלקוח, כולל זיהוי הנתונים הקריטיים שיש להגן עליהם, הגדרת מדיניות השכפול, משך מדיניות השמירה והגדרת פעולות ההתאוששות.

רמה	הערות	DT Services	לקוח	משימות/פונקציות
Ready, Optimize, Assist	היכרות ללקוח עם שירות Dell PSX וסקירה כללית של פעילויות ותוצאות. סקירה כללית של הפריסה והפעלת השירות. הגדרת תוכניות ומשתתפים בסדנאות הטכניות.	R,A	C,I	השקת פריסת השירות
Ready, Optimize, Assist	מצגת/סדנת מנהלים שמכסה את העקרונות של Cyber Recovery ואת שיטות העבודה המומלצות בהקשר של השירות.	R,A	C,I	סקירה כללית של Cyber Recovery

רמה	הערות	DT Services	לקוח	משימות/פונקציות
,Ready ,Optimize Assist	סדנה/מצגת בנושא סקירת נתונים קריטיים לעסק וחומרים קריטיים לבנייה מחדש המתמקדים בשיטות העבודה המומלצות על הנכסים שיש להגן עליהם. סקירת מערכות מקור של MTree סופקו על-ידי הלקוח; דיון בשיקולי הקליטה וההתאוששות.	R,A	C,I	סדנאות בנושא נתונים קריטיים לעסק וחומרים קריטיים לבנייה מחדש
Ready, ,Optimize Assist	מתן המלצות מעשיות של שיטות עבודה מומלצות לשילוב של Cyber Recovery עם תפקידים פונקציונליים. סקור את התפקידים הארגוניים והפונקציונליים הקיימים של תכנית ההתאוששות מאסון ככל שאלה רלוונטיים להידור התפעולי של PSX CRS.	R,A	C,I	שיקולים תפעוליים עם Cyber Recovery
,Ready ,Optimize Assist	זיהוי והכנת נתונים קריטיים לעסק וחומרים קריטיים לבניה לבנייה מחדש (לדוגמה, רכיבים טכניים תומכים, כמו מערכת הפעלה, Active Directory וכדומה) לצורך הגנה. הגדרת מדיניות שכפול ושמירה. הפעלת שכפול נתונים לכספת (seeding).	C,I	R,A	בחירת נתונים לכספת של Cyber Recovery
,Ready ,Optimize Assist	אימות התצורה והמוכנות של התקני PowerProtect Data Domain לייצור (מקור) לשילוב עם כספת (התקני Data Domain המשמשים כשרתי גיבוי). ניהול ותחזוקה של כל תשתית ייצור רלוונטית.	C,I	R,A	מוכנות של סביבת הייצור
,Ready ,Optimize Assist	הערכת מוכנות בתוך האתר, כולל גישה פיזית לאתר, אבטחת מתקנים, ביקורת ותאימות, רשת ליבה פיזית של מרכז הנתונים ותכנון וביצוע התאוששות מאסון של מרכז הנתונים.	C, I	R,A	מוכנות האתר
,Ready ,Optimize Assist	פיתוח של Runbook פשוט לשחזור נתונים בתצורה עם תמיכה ב-PSX CRS.	R,A	R,C	תבנית Runbook להתאוששות
,Ready ,Optimize Assist	התקנה פיזית והגדרת תצורה של Data Protection ביחד עם מערכות ניטור וניהול של גישה מרחוק.	R,A	C,I	פריסת Cyber Recovery Vault
Optimize	תזמון עבודות שכפול, ניטור הצלחה וכשלים בעבודה, נעילת כספת לבקשת לקוח מורשה, ושחרור נעילת כספת לבקשת לקוח מורשה.	I	AR	תמיכה בפעולות של Cyber Recovery Vault
Optimize	שימוש בתוכנה הרלוונטית לזיהוי קבצים חשודים במקרה של התראות שמצביעות על חריגות או על התקפה אפשרית. העברת רשימה של קבצים חשודים ללקוחות כמטה-נתונים משויכים.	I	AR	בדיקת התראות
Assist	תזמון עבודות שכפול, ניטור הצלחה וכשלים בעבודה, נעילת כספת לבקשת לקוח מורשה, ושחרור נעילת כספת לבקשת לקוח מורשה.	R,C	R,A	תמיכה בפעולות של Cyber Recovery Vault
Assist	שימוש בתוכנה הרלוונטית לזיהוי קבצים חשודים במקרה של התראות שמצביעות על חריגות או על התקפה אפשרית. העברת רשימה של קבצים חשודים ללקוחות כמטה-נתונים משויכים.	R,C	R,A	בדיקת התראות
,Ready ,Optimize Assist	חקירת נתונים חריגים כדי לבחור תגובה. הצהרה על מתקפת סייבר, בקשה לנעילת הכספת ושחרור הנעילה.	C,I	R,A	הסרת התראה

תוצרים למסירה

DT Services תספק את התוצרים הבאים בקשר לשירותים:

- תוכנית פריסה
- Runbook של Cyber Recovery בתוך הכספת (MS Word או MS Power Point)
- דוח בדיקה של Cyber Recovery בתוך הכספת (MS Word או MS Power Point)
- חומרי הסדנה (PDF)
- סקירת היקף הבדיקה ותנאים מוקדמים להתאוששות בתוך הכספת (MS PPT או PDF)
- תוכנית פרויקט כללית (Excel או MS Project)
- דוחות סטטוס (Excel או MS Word)
- תוכנית להצלחה
- מסמך הערכה רבעוני (לרמות המתאימות)

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 לביורור 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 כך שגרסה עדכנית של יישום אנטי-וירוס תפעל באופן רציף בכל מערכת שאליה DT Services מקבלת גישה, ותסרוק את כל התוצרים והמדיה שמועברים אליה. 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.

הפעילויות הבאות אינן כלולות בהיקף של מסמך זה:

- תמיכה במוצרים של צד שלישי (בזמן התמיכה של ISG PG). תוכנית זו מתמקדת אך ורק במוצרים וברכיבים של Dell.
- הפרדה או בידוד של נתונים בסביבת הייצור עבור מערכות Data Domain MTTree.
- שחזור נתונים/יישומים לסביבת הייצור
- פעילויות הקשורות לסביבת מרכז הנתונים הקיימת של הלקוח, כגון התקנה/ביטול התקנה, הגדרה/שינוי תצורה, חיבור, ופתרון בעיות.
- 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.
- העברת מערכות מחשב מהפיזי לווירטואלי או מווירטואלי לווירטואלי, מלבד אלה שמתוארות במפורש בסעיף היקף הפרויקט לעיל.
- העברת 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 (DC). כל החיבורים למקור זרם ישיר ולהארקה צריכים להתבצע על-ידי חשמלאי מוסמך.
- הערה:** הערה: הכתיבה ל-Dell PowerProtect DD של המקור/הייצור על ידי תוכנת הגיבוי של צד שלישי מוגבלת ל-Commvault ול-NetBackup.
- 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 מצהיר ומתחייב שהשיג הרשאות עבורו ועבור Dell EMC לגשת למוצרים הנתמכים, לנתונים המאוחסנים בהם ולכל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהם, ולעשות בהם שימוש למטרה של אספקת שירותים אלה. אם הלקוח לא השיג עדיין הרשאות אלה, באחריותו להשיגן, על חשבונו, לפני שיבקש מ-Dell לבצע את השירותים. מתן גישה למומחים, למערכות ולרשתות (כולל, בין השאר, מערכות מרוחקות/גישה לרשת) של הלקוח הנדרשים לצורך ביצוע השירותים בשעות הפעילות הרגילות (או זמנים אחרים שהוסכם עליהם באופן הדדי).

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 לקיחת האחריות להוצאתו מהארזה ולהתקנתו על ידי DT Services.

התחייבויות באתר הלקוח. כאשר השירותים מחייבים פעולה באתר הלקוח, הלקוח יספק גישה (ללא עלות ל-Dell Technologies) חופשית, בטווחה 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 החומרה 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 dell.com/support עבור מוצרים נתמכים. בנוסף, על הלקוח לוודא את ההתקנה של חלקי חילוף, חלקי תיקון, עדכוני תוכנה או מהדורות חדשות לצורך תיקון הבעיה, בהתאם להנחיות של Dell, על מנת שהמוצרים הנתמכים יהיו זכאים לשירות זה. הלקוח ישיג ויספק, על חשבונו, את כל רישיונות צד-שלישי והסכמי התחזוקה הנחוצים ל-DT Services כדי להשלים את הפרויקט.

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. הלקוח ייצור 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 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 מטעם צד שלישי או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

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

- שיתוף פעולה סביר ומהיר עם DT Services בביצוע השירותים. אם הלקוח לא יעמוד באחת או יותר מהמחויבויות הבאות, יוסרו מ-DT Services כל ההתחייבויות בנוגע ללוחות זמנים, ההתחייבויות בנוגע לצינוי דרך או ההתחייבויות הפיננסיות אשר משיכות לשירות. דיווח מהיר ל-DT Services (בכתב על א) כל שינוי שהלקוח ביצע בסביבת טכנולוגיית המידע שלו אשר עשוי להשפיע על אספקת השירותים על-ידי Dell Technologies Services; או ב) בעיות עסקיות, ארגוניות, אבטחה ובעיות טכניות שעשויות להשפיע על הביצועים ועל אספקת השירותים. תהליך ניהול השינויים יבדוק כל שינוי בהצהרת העבודה לאחר ההודעה.
- העברה ל-DT Services של כל הסכמה נדרשת שתהיה נחוצה לביצוע השירותים.
- פיתוח או אספקת מסמכים, חומרים וסיוע ל-Dell Technologies Services.
- קבלת כל האחריות מבחינת דרישות כלשהן לרישוי תוכנה. אלא אם התקבלה הנחיה בכתב מהלקוח אשר מציינת אחרת, במהלך תהליך ההתקנה, DT Services "תקבל" בשם הלקוח את כל ההסכמים האלקטרוניים המלווים את החומרה ו/או התוכנה שהותקנה, וכוללים בין השאר רישיונות, תנאי מכירה ותנאים והתניות אחרים. הלקוח מסכים שהרכישה, הרישוי ו/או השימוש בחומרה או תוכנה כלשהי שהותקנו על ידי DT Services במסגרת הצהרת עבודה זו יהיו בכפוף להסכמים אלקטרוניים מסוג זה באותה המידה כאילו הלקוח קיבל בעצמו את ההסכמים האלקטרוניים.
- לפני ההתחלה של שירות זה, הלקוח ידווח ל-DT Services בכתב מיהו האדם שיהיה נקודת המגע היחידה לצורך הבטחת היכולת להשלים את כל המשימות בפרק הזמן שנקבע ("איש קשר מצד הלקוח"). כל ההודעות בנושא השירותים יופנו לאיש הקשר מצד הלקוח. לאיש הקשר מצד הלקוח תהיה הסמכות לפעול בשם הלקוח בכל היבטי השירות, כולל הבאת בעיות לתשומת לבם של האנשים המתאימים בתוך הארגון של הלקוח ופתרון במקרה של דרישות סותרות. איש הקשר מצד הלקוח יוודא את השתתפותם של אנשי הקשר העיקריים של הלקוח בפגישות נדרשות ובמצגות שנמסרות. איש הקשר מצד הלקוח יוודא כי כל התקשרות בין הלקוח לבין DT Services יתבצעו באמצעות ה-SPOC. איש הקשר מצד הלקוח יקבל ויספק דרישות פרויקט, מידע, נתונים, החלטות ואישורים תוך יום עבודה אחד ממועד הבקשה, אלא אם מוסכם על שני הצדדים זמן תגובה אחר.
- הקצאת אנשי קשר טכניים, בעלי ידע מתאים ברכיבי טכנולוגיית המידע שיש לקחת בחשבון במהלך השירותים, ובעלי סמכות לקבל החלטות עסקיות ("אנשי קשר טכניים"), ותמיכה טכנית לצוותי ההטמעה, לכל הספקים ולגורמי צד שלישי לפי הצורך. DT Services מבקשת שהפגישות יתואמו עם אנשי הקשר הטכניים.
- העמדת חלונות זמן מתאימים להשבתת השירות וחלונות זמן מתאימים לתחזוקת המערכת עבור DT Services לפי הצורך.
- מתן גישה ניהולית מעשית לגיבוי ההגנה על נתוני הייצור, שרת ניהול הכספת של CR, שרתי ההתאוששות מגיבוי הכספת של CR, PowerProtect DD של הכספת של CR, PowerProtect DD של המקור, ופלטפורמות של טכנולוגיות ייצור שנמצאות בהיקף השירות, לצורך הפעילויות האופציונליות של סקירת חיזוק ותיקון לצוות של DT Services.
- מילוי דרישות לשינוי גודל וקיבולת.
- אספקה של פלטפורמת מחשוב ואחסון מוגדרות עם מערכת הפעלה תואמת ברישיון המותקנת ומוגדרת עבור שרת ניהול של Cyber Recovery, יישום גיבוי ושרת בדיקות.
- אספקת רישיונות של Docker וחיבור ראשוני לאינטרנט על מנת לאפשר את ההתקנה של Docker במידת הצורך.
- אספקת שירות NTP לכספת.
- הקצאת רשימה של מערכות PowerProtect Data Domain MTree של המקור שמיועדות להגנה בכספת של Cyber Recovery, עד לסוף השבוע הראשון של ההתקשרות.
- אספקת תוכניות קיימות להתאוששות מאסון, תשתית ותוכניות ונהלים להתאוששות של יישומים.
- קבע את היישום בהיקף עבור ה-Runbook של Cyber Recovery בסוף השבוע הראשון.
- לפני ובמהלך ההתקשרות, באחריות הלקוח:
 - נטילת כל האחריות לקישוריות הרשתות, ביצועים ובעיות בקביעת תצורה.
 - לספק מקומות מתאימים לפגישות ולעבודה באותו מיקום פיזי כמו הכספת של Cyber Recovery.
 - לספק או לרכוש את PowerProtect DD עם שירותי התקנה.
- התקנה והגדרת התצורה של רכיבי התשתית של הכספת, המחשוב, הרשת, האחסון, התוכנה או תוכנת VMware, ושירותי הטמעה, כולל:
 - בעיות רשת, קישוריות, ביצועים ותצורה של הכספת.
 - יצירת רשתות VLAN בכספת.
 - חומת אש, VPN וחיבורים מאובטחים אחרים אל הכספת וממנה.
 - חומת האש משתנה כדי להגביל את הגישה אל הכספת וממנה.
- יספק ל-DT Services רשימה של כל פריטי החומרה שמסופקים על-ידי הלקוח אשר מיועדים לשימוש בהטמעה, על מנת לאמת שהציוד תואם למטריצת התמיכה ולמטריצות התאימות הרלוונטיות.

- יוודא שכל הכנות האתר הנדרשות בוצעו בהצלחה עבור רכיבים חדשים של מערכת שאינה של Dell. הלקוח גם יבטיח שהמתקנים שלו (או המתקנים שסופקו באמצעות צד שלישי) יכולים לקבל את כל המוצרים החדשים שהוזמנו מ-Dell Technologies ולתמוך בהם לפני תאריך ההתחלה של הפרויקט. הדבר כולל, בין היתר, מערכות הולמות של HVAC, חשמל, שטח רצפה, אבטחה וכדומה.
- יספק (לפי הצורך) הטמעה של תשתיות תקשורת ורכיבי תקשורת.
- יהיה אחראי לכל נושאי הקישוריות, הביצועים והתצורה של הרשת.
- יזהה את רמת ערכת התיקון הנוכחית של מערכת ההפעלה אשר דרושה לצורך התקשרות זו, ויתקין את ערכות התיקון המומלצות לפני תחילת ההתקשרות.
- ינהל את פלטפורמת החומרה/מערכת ההפעלה שתצורתה נקבעה כהלכה כדי לתמוך בשירותים ולהכין שרת שתצורתו נקבעה כהלכה לפני תחילת ביצוע השירותים.
- ישיג רישיונות ותמיכה בתחזוקה הקשורה אליהם במסגרת חוזה נפרד עבור כל המוצרים הנחוצים של Dell 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.

כל החומרה והתוכנה צריכות להתאים לשירות. *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery Support Matrix*. הלקוח יספק לצוות הפרויקט של DT Services רשימה של כל החומרה שסופקה על-ידי הלקוח אשר מיועדת לשימוש במסגרת ההטמעה, על מנת לאפשר לצוות הפרויקט לאמת כי הציוד תואם למטריצת התמיכה ולמטריצות התאימות הרלוונטיות.

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.

שעות הפעילות הרגילות של Dell Technologies Services	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 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 DT Services

מסמך זה הוא בין הלקוח המוגדר בתיאור המכירה המתאים להלן ("להלן "לקוח") לבין ישות המכירות הרלוונטית של DT 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 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 (להלן "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 הוסכם אחרת במפורש על-ידי Dell Technologies, והוא לא יצהיר אחרת או יתיימר לעשות זאת; (ג) משתמי הקצה אינם מטבי 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 תתבצע 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 על החלק 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, להעתיקה וליצירה של עבודות נגזרות מחלק זה (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 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 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, מזוהה 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 שאת מהחריגות המצוינות לעיל תחול, וכן (2) מידע סודי אשר מהווה, מכיל או חושף, באופן מלא או חלקי, זכויות קניין של Dell Technologies, אשר לא יחשפו 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, כותרת ואי הפרה, וכל אחריות הנובעת מחקיקה, מתוקף החוק, מאופן השייווק 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 קבלנים 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.

זכויות יוצרים של © Dell Inc. 2023 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.