Servis Açıklaması

Dell Optimize

Giriş

Dell EMC Services, bu Servis Açıklamasına (“Servis Açıklaması”) uygun olarak, depolama sistemleri için Optimize (“Servisler”) ürününü sunmaktan mutluluk duyar. Teklifiniz, sipariş formunuz veya karşılıklı kabul ettiğiniz diğer form ya da fatura veya sipariş kabulü (uygun biçimde, “Sipariş Formu”) servislerin adını ve satın aldığınız kullanılabilir servis seçeneklerini içerir. Servis anlaşmalarınızın bir kopyasını talep etmek ya da daha fazla destek almak için Teknik Destek birimine veya satış temsilcinize başvurun.

Optimize, müşterilere bir Technical Account Manager (Teknik Müşteri Temsilcisi) (“TAM”) aracılığıyla uygun Dell EMC depolama ürünü/ürünleri teknik uzmanlığına erişim imkanı sağlayan yenilenebilir sözleşmeli bir servistir. Optimize ile müşteriler, depolama merkezinin performansını ve optimizasyonunu maksimize etmek ve aynı zamanda iş gereklilikleri ile depolama girişimlerini düzenlemek için danışman rehberlik, proaktif destek, düzenli olarak programlanmış sistem incelemeleri alacaklardır. Müşteri üç değişik kategoride öncelikle maliyet azalması konusunda fayda sağlayacaktır.

- İşletme Harcamaları
- Sermaye Harcamaları
- Plansız kesintiler

Optimize servisi, müşterinin depolama ortamına dair özel bilgisi olan ve dolayısıyla yetkili depolama sisteminin günlük işlemleri ile yönetimi hakkında proaktif destek ve yardım sağlayacak bir TAM görevlendirerek, ProSupport veya ProSupport Plus gibi destek arıza/onarım servislerini tamamlar. Buna ek olarak, TAM yoğun danışmanlık servisi sağlayarak, depolama merkezinin uzun vadeli stratejik planlamasına ve optimizasyonuna yardımcı olacaktır.

Optimize Özellikleri

TAM en iyi uygulamalar, proaktif destek ve yetkili depolama sistemlerinizin düzenli programlı incelemeleri konusunda devam eden danışmanlık servisleri sağlayacaktır. (TAM'ın özel rolleri ve sorumlulukları Tablo 1'de belirtilmiştir).

Optimize anlaşmaları mevcut Destek arıza/onarım servisi anlaşmaları ile birleştirilebilir ve birden fazla yıllık artışlarla satın alınabilir.

Optimize ile, müşteriler depolama ortamınızın yakından anlaşılmasını sağlamak için bir TAM ile ekip oluştururlar. Müşterileri izleyerek ve onlarla iletişim kurarak, TAM'lar yönetim süresinin kısaltılmasına ve yüksek kullanılabilirliğe sahip bir SAN sağlamaya yardımcı olmak için düzenli raporlar, değerlendirmeler ve rehberlik sağlayabileceklerdir. TAM ayrıca müşterinin yetkili depolama sistemi/sistemleri ile ilgili teknik sorulara yönelik ortak bir başvuru noktası sağlar.

Tablo 1: Optimize Servisi Özellikleri

Danışmanlık Servisleri	• Optimum bir SAN ortamı tasarlamaya ve çalıştırmaya yardımcı olması için etkili depolama merkezi sistemleri çalıştırma ve sürdürme konusunda tavsiyeler • Bakım eylemlerinin sorunsuz geçmesini sağlamak için donanım ve yazılım güncellemelerinin planlanmasına ve hazırlanmasına yardımcı olun • Yatırım Getirisini (ROI) maksimuma çıkarmak için çalışma etkinliği konusunda rehberlik
Reaktif Destek Servisleri*	• Keşif noktasında Servis Talebi oluşturma (üç aylık veya aylık servis) • Dell, sorunların zamanında çözülmesi için destek ekibiyle birlikte çalışır* • Önem 1 ve Önem 2 sorunların zamanında çözülmesini sağlamak ve gerekli kaynakları düzenlemek için müşterinin avukatı olarak çalışır.
Yıllık Yerinde Ziyaret*	• Müşterinin operasyonel hedeflerini desteklemek amacıyla, TAM'ın, müşterinin mevcut ve geleceğe yönelik depolama gereksinimleriyle hizalanmasını sağlamaya yardımcı olmak için yüz yüze ziyaret • Sistem tasarımını ve konfigürasyonunu optimize etmek için sistem mimarisinin şemasını oluşturma ve değerlendirme • Depolama ortamını müşteri gereklilikleri ve iş girişimlerine göre ayarlamak için değerlendirme görüşmeleri düzenleme • Eksiksiz SAN çözümünün durumunu bildirme ve bağlantılı çözümler önerme; güvenlik, fabrika yapılandırması, özellik grupları ve SAN süreçlerini de kapsayan bağlantılı çözümler önerme
Kapasite ve Performans İncelemeleri	• Depolama ortamının sürekli yüksek performans ve çalışma etkinliği göstermesini sağlamak için kapasite ve performans metriğini analiz etme • Kapasite ve performans gerekliliklerini karşılamak için çözüm ve en iyi uygulamalar konusunda tavsiyeler • Kapasite ve performans incelemesindeki bulguları bildirmek ve bulguların analizini sunmak için müşteriyle buluşma • Depolama ortamının etkin çalışmasını sağlamak için kapasite ve performans metriklerini proaktif olarak izlememe ve performans sıçramaları ve kapasitenin tavana vurması gibi kritik konuları iletme
Durum İncelemeleri	• Potansiyel problemleri ve eğitim fırsatlarını belirlemek için destek durumlarını aktif olarak inceleme • Destek çağrılarında tanılama ve sorun gidermeyi minimize etmek amacıyla proaktif ve kişiselleşmiş yardım sağlama • Vaka incelemelerinden elde edilen bulguları iletmek ve potansiyel kaygıları çözmek amacıyla müşterilerle bir araya gelme • Vakaları, trendleri, geliştirilebilecek alanları ve potansiyel riskleri veya sorunları özetleyen vaka geçmişi bilgileri sunma
Sistem Günlüğü İncelemeleri	• Depolama sisteminin etkili çalışmasını sağlamak ve olağan dışı etkinlik ve eğilimleri belirlemek için sistem günlüğü bilgilerini inceleme • Müşteriyle kayıt girişlerini inceleme ve potansiyel sorunları belirlemek için bulguları bildirme
Yedeklilik Değerlendirmeleri	• Yedeklilik ve yük devretme önerilerinin hazır olmasını sağlamaya yardımcı olmak için SAN çözümünü analiz etme • Tam yedekli bir SAN çözümünü sürdürmek için en iyi uygulamalar konusunda öneride bulunma • Yedekli SAN çözümlerinin oluşturulması için planlar geliştirilmesine yardımcı olma
Çalışma Etkinliği Servisleri	• Sistem yapılandırması ve optimizasyonu açısından en iyi uygulama önerilerini sağlamak için müşterinin ortamını ve ihtiyaçlarını değerlendirme. • En iyi uygulamalar ve sistem yönetimi hakkında rehberlik sağlamak için Depolama sisteminin incelemelerini yürütme.

*Optimize üç aylık servisi için uygulanamaz

Optimize'ın Sunduğu Edinimler

Optimize servisiyle müşteri; sistem mimarisini detaylandıran, sistem uyarılarının ve olay günlüklerinin etkisini değerlendiren, kapasite ve performans metriği analizi ve belirli iş gerekliliklerine dayalı en iyi uygulamaları sunan düzenli belgeler alır. Aşağıdaki liste müşterinin almayı bekleyebileceği özel edinimler içerir.

Tablo 2: Optimize'ın Sunduğu Edinimler

Edinim	Açıklama	Servis Teklifi	
		Üç Aylık Optimize	Optimize
Çözüm Mimarisi Şeması	Depolama sistemi ve mevcut donanımın şeması	Gerekli oldukça	Gerekli oldukça
Reaktif destek servisleri	Tablo 1'de açıklandığı şekilde	Yok	Gerekli oldukça
Yıllık yerinde ziyaret	Tablo 1'de açıklandığı şekilde	Yok	Yıllık
Çözüm Envanteri	Tüm Depolama sistemi donanımlarının detaylı envanteri	Üç Aylık	Aylık
Kapasite Raporu	Depolama ve performans detaylarının analizi. Depolamanın nasıl kullanıldığını, kullanım oranlarını ve depolamanın nereye ayrıldığını vurgular.	Üç Aylık	Aylık
Durum İnceleme Raporu	Müşteri için tüm destek durumlarını özetler ve ele alınması gereken eğilimleri ve potansiyel kaygıları belirler.	Üç aylık (Son 4 hafta)	Aylık
Sistem Kaydı İncelemesi	Sistem günlüklerinin özeti ve işletim üzerindeki etkisinin analizi.	Üç aylık (Son 4 hafta)	Aylık
Yedek Sistem Desteği Planı ve Sonuçları Değerlendirmesi ve Öneriler	Başarılı üstlenme testleri için tüm analiz ve incelemelerle en iyi uygulama önerileri. Bir üstlenme testi gerçekleştirmek için özelleştirilmiş adım adım prosedürler. Geçerli durumlarda üstlenme testinin sonuçlarını ve doğrulamasını da içerecektir.	Üç Aylık	Aylık
En İyi Uygulama ve Öneriler Belgesi	Müşteri ortamına dayanarak, donanım ve yazılım için en iyi uygulama ve yapılandırma ayarlarına dair özelleştirilmiş kılavuz.	Üç Aylık	Aylık

Optimize Kilometre Taşları ve Programı

Tablo 3: Optimize Kilometre Taşları

		Sunulan Servis	
Kilometre Taşı	**Açıklama**	**Üç Aylık Optimize**	**Optimize**
İlk Değerlendirme	Optimize başlangıç değerlendirmesini gerçekleştirin • Kapasite, performans standartları ve gereklilikleri tespit edin • Temel sistem sağlık incelemesi yapın • Şema ve envanter sistemi mimarisi • Müşterinin iş gerekliliklerini ve girişimlerini tartışın • Optimize servisinin çerçevesini iletin ve Optimize servisleri müşteri gereksinimleriyle hizalayın	Bir Kez	Bir Kez
Edinimler	Optimize Sistem Analizini Gönder • İdari genel bakış ve özet • Kapasite ve performansı inceleyin • Sistem sağlığını inceleyin • Aylık durum geçmişin inceleyin • Sistem kayıtlarını inceleyin • Belgelendirme güncellemelerini görüşün • Her bir faaliyet amacı için genel öneriler • Yedeklilik Değerlendirmeleri ile yardım • En iyi uygulama güncelleştirmelerini sunun	Üç Aylık	Aylık
Devam eden	• En İyi Uygulama güncellemeleri • Sistem performansını ve kapasitesini izleme • Değişim yönetimi Proaktif ürün tavsiyesi ile gereksinim planlamasına yardım etmek	Evet	Evet

Özel Durumlar

Şüpheleri ortadan kaldırmak için, aşağıdaki faaliyetler bu Servis Açıklamasının kapsamına dahil değildir:

- Bu Servis Açıklaması'nda özel olarak belirtilenlerin dışında kalan servisler, görevler veya faaliyetler.
- Optimize, Dell Depolama SC ürünlerinde destek arıza/onarım servisleri ihtiyacının yerine geçmez.
- Doğrudan bağlı depodan veya diğer depolama cihazlarından veri aktarımı
- Kurulum veya komut dosyası oluşturma hizmetleri

Bu Servis Açıklaması, aşağıda Dell Servisleri Hüküm ve Koşulları'nda belirtildiği gibi, ana servis anlaşmanızın veya Sözleşme'nin geçerli hükümleri kapsamında bildirilen garantilere ek olarak Müşteri'ye başka garanti vermez.

Teklife Özel Müşteri Sorumlulukları

- Güvenli Uzak Hizmetler, CouldIQ ve Unipshere gibi şifreli kanallar üzerinden gerekli yapılandırma verilerini Dell sunucularına iletmek ve bu verilere erişmek için geçerli depolama yöneticisi yazılımını yapılandırın.
- TAM bulgularını ve önerilerini anlayabilme ve tartışabilme kabiliyeti olabilecek şekilde karar alıcı seviyesinde bir uygun müşteri irtibatı tanımlayın.
- Düzenli programlanmış Optimize toplantılarına katılın.
- TAM'ların önerilerini değerlendirin ve uygulayın.
- Projeleri temkinli bir şekilde tanımlamak ve planlamak için Dell depolamasıyla ilgili kısa ve uzun vadeli planları tartışın.
- Dell'in Müşteri irtibatları kayıtlarının ve özel koşulların doğru ve güncel olduğundan emin olmak için TAM ile çalışın.

- Storage Center için en uygun hale getirin:
    - Komut dosyası oluşturma kanalları vasıtasıyla SupportAssist verilerini Dell sunuculara aktarmak için Storage Center'ı ve Dell Storage Manager'ı yapılandırın.

- Unity veya PowerStore için Optimize:
    - SupportAssist verilerini şifreli kanallar üzerinden Dell EMC sunucularına iletmek için SRS (Güvenli uzak hizmetler) ve CloudIQ'yu yapılandırın.
    - Devam eden SAN analizinde kullanmak üzere TAM için salt okunur bir Unisphere veya PowerStore Manager hesabı oluşturun.

Genel Müşteri Sorumlulukları

Erişim Sağlama Yetkisi. Müşteri, sahip olduğu lisanslı yazılım, donanım, sistemler, yer alan veriler ve bu Hizmetlerin sağlanması amacıyla orada bulunan tüm donanım ve yazılım bileşenlerinin hem Müşteri hem de Dell EMC Services tarafından erişimi ve kullanımına dair izin alınacağını garanti ve temsil eder. Müşteri bu izni almamışsa Dell'den bu Servisleri gerçekleştirmesini istemeden önce masrafını kendisi karşılamak kaydıyla bu izni almak Müşterinin sorumluluğundadır.

Müşteri İş Birliği. Müşteri, anında ve uygun iş birliği olmadan Dell EMC Services, Hizmeti çalıştıramaz ya da çalıştırırsa Hizmet madde olarak değişebilir ya da gecikebilir. Buna göre Müşteri, Dell EMC Services'in Hizmet verebilmesi için gerekli olan tüm iş birliğini Dell EMC Services'e hemen ve makul olarak sağlayacaktır. Müşteri yukarıda belirtilenlere göre yeterli iş birliği yapmazsa Dell EMC Services Hizmetin gerçekleştirilememesiyle ilgili hiçbir sorumluluk kabul etmez ve Müşteri, para iadesi talep edemez.

Yerinde Sorumluluklar. Hizmetlerin saha performansı gerektirdiği durumlarda Müşteri kendi tesislerine ve çevreye (Dell EMC Services'den hiçbir ücret talep etmeksizin) ücretsiz, güvenli ve yeteri ölçüde erişim sağlayacak ve geniş bir çalışma alanı, elektrik, emniyet ekipmanı (varsa) ve yerel telefon hattı temin edecektir. Sistem bu öğeleri içermiyorsa, bir monitör veya ekran, bir fare (veya işaretleme aygıtı) ve klavye de (Dell EMC Services'inden ücret talep edilmeksizin) sağlanmalıdır.

Veri Yedekleme. Müşteri, bu Servisin verilmesinden önce ve verilmesi sırasında, sorundan etkilenen tüm sistemlerde var olan tüm verilerin, yazılım ve programların yedeğini alacaktır. Müşteri; olası arızalar, değişiklikler veya veri kaybına karşılık etkilenen tüm sistemlerde saklanan verilerin yedek kopyalarını periyodik olarak almalıdır. Dell EMC Services herhangi bir program veya verinin geri yüklenmesinden veya tekrar kurulumundan sorumlu değildir.

Aşağıdaki borç provizyonları, Sözleşme ile belirlenen borç provizyonları kısıtlamalarının uygulandığı Almanya, Avusturya, İsviçre ve Fransa'da uygulanmaz. Sözleşmede belirlenen yükümlülük hükümlerinin sınırlandırılmasına ek olarak, veri kaybı yükümlülüğü bu ülkelerde yedeğin yeniden kurulma ile oluşan masraflarla sınırlıdır.

Uygulanan yerel kanunlarla aksi belirtilmedikçe, DELL EMC SERVICES AŞAĞIDAKİLERLE İLGİLİ SORUMLULUK KABUL ETMEZ:

- GİZLİ, ÖZEL VEYA KİŞİSEL BİLGİLERİNİZ;
- KAYIP VEYA BOZUK VERİ, PROGRAM VEYA YAZILIM;
- HASARLI VEYA KAYIP ÇIKARILABİLİR ORTAM;
- BİR SİSTEM VEYA AĞIN KULLANIM KAYBI VE/VEYA
- DELL EMC SERVICES YA DA ÜÇÜNCÜ TARAF BİR HİZMET SAĞLAYICININ İHMALİ DE DÂHİL, HER TÜRLÜ HAREKET VEYA ATLAMALAR.

Üçüncü Taraf Garantileri. Bu Hizmetler kapsamında Dell EMC Services'in kendi üretmediği donanım veya yazılımlara erişim sağlaması gerekebilir. Dell EMC Services veya üreticinin dışındaki herhangi bir kişi donanım ya da yazılım üzerinde çalışırsa, bazı üreticilerin garantileri geçerliliğini kaybeder. Dell EMC Services'in Hizmet performansının bu garantileri etkilememesini sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır ve eğer etkilerse, Müşteri sonucu kabul edecektir. Dell EMC Services, üçüncü parti garantiler veya Hizmetlerin bu garantiler üzerinde oluşabilecek etkileri konusunda sorumluluk üstlenmez.

Hizmet Saatleri. Haftalık mesai saatleriyle ilgili yerel kanunlara tabi olarak, aksi yukarıda belirtilmedikçe, bu Hizmet normal Dell EMC Services mesai saatlerinde Pazartesi-Cuma günleri Müşterinin yerel saatine göre 08:00-18:00 arasında gerçekleştirilir:

Ülke	**Normal Dell EMC Services Çalışma Saatleri**
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Virgin Adaları, Karayipler'in İngilizce konuşulan diğer yerleri	Pazartesiden Cumaya 7:00 ve 16:00 arası
Barbados, Bahamalar, Belize, Kosta Rika, Danimarka, El Salvador, Finlandiya, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norveç, Panama, Porto Riko, Dominik Cumhuriyeti, Surinam, İsveç, Turks ve Caicos Adaları	Pazartesiden Cumaya 08:00 ve 17:00 arası
Avustralya, Bermuda, Çin, Haiti, Hong Kong, Japonya, Kore, Malezya, Hollanda, Antiller, Yeni Zelanda, Singapur, Tayvan, Tayland	Pazartesiden Cumaya 09:00 ve 17:00 arası
Arjantin, Fransa, Hindistan, İtalya, Paraguay, Uruguay	Pazartesiden Cumaya 09:00 ve 18:00 arası
Bolivya, Şili	Pazartesiden Cumaya 09:00 ve 19:00 arası
Orta Doğu	Pazardan Perşembeye 8:00 ve 18:00 arası

Önceden yazılı olarak diğer düzenlemeler yapılmadıkça normal çalışma saatleri dışında ve milli tatil günlerinde hiçbir Servis faaliyeti gerçekleşmez.

Dell EMC Services Hüküm ve Koşulları

Bu Servis Tanımı, müşteri olarak siz (“siz” veya “Müşteri”) ile bu Servisin satışına ilişkin Sipariş Formunuzda belirtilen Dell tüzel kişiliği arasında geçerlidir. Bu Hizmet, Müşteri'nin Dell EMC Services ile imzaladığı ve Hizmetin satışını açık bir şekilde yetkilendiren ayrı ana hizmet anlaşması uyarınca sunulmaktadır. Böyle bir sözleşmenin olmaması durumunda, Müşterinin konumuna bağlı olarak bu servis Dell Ticari Satış Hükümlerine veya aşağıdaki tabloda referans verilen sözleşmeye (geçerli “Sözleşme”) tabidir ve bunlar uyarınca yönetilir. Lütfen Sözleşmenizin bulunabileceği Müşteri konumuna ilişkin URL'leri listeleyen aşağıdaki tabloya bakın. Taraflar, bu çevrimiçi hükümleri okuduklarını ve kabul ettiklerini beyan ederler.

<table>
<tr><th rowspan="2">Müşterinin Konumu</th><th colspan="2">Dell EMC Services'i Satın Almanız için Geçerli Hüküm ve Koşullar</th></tr>
<tr><th>Servisleri Doğrudan Dell Tüzel Kişiliğinden Alan Müşteriler</th><th>Servisleri Yetkili bir Dell veya Dell EMC Bayisinden Alan Müşteriler</th></tr>
<tr><td>Amerika Birleşik Devletleri</td><td>Dell.com/CTS</td><td>Dell.com/CTS</td></tr>
<tr><td>Kanada</td><td>Dell.ca/terms (İngilizce)
Dell.ca/conditions (Kanada Fransızcası)</td><td>Dell.ca/terms (İngilizce)
Dell.ca/conditions (Kanada Fransızcası)</td></tr>
<tr><td>Latin Amerika ve Karayip Ülkeleri</td><td>Yerel Dell.com ülkeye özel web sitesi veya Dell.com/servicedescriptions/global.*</td><td rowspan="3">Servis Açıklaması ve satıcınızdan alabileceğiniz diğer Dell EMC Services servis belgeleri siz ve Dell EMC Services arasında bir anlaşma oluşturmaz; ancak sadece satıcınızdan aldığınız Servisin içeriğini, Servisin alıcısı olarak sizin yükümlülüklerinizi ve bu Servisin sınırlarını ve kısıtlamalarını açıklar. Bunun sonucunda bu Servis Açıklamasında ve herhangi başka Dell EMC Services servis belgelerinde “Müşteri”ye yapılacak tüm atıflar, bu bağlamda sizi işaret etmektedir ve Dell EMC Services'e yapılacak tüm göndermeler ise yalnız satıcınız adına Servis sağlayan servis sağlayıcısı olarak kabul edilecektir. Burada açıklanan Servisle ilgili olarak Dell EMC Services ile doğrudan sözleşmeye dayalı bir ilişkiniz olmayacaktır. Şüpheye mahal vermemek için yapısı itibariyle yalnız doğrudan alıcı ve satıcı için geçerli ödeme şartları veya başka sözleşme koşulları sizin için geçerli olmayacak ve bunlar sizinle satıcı arasında kararlaştırıldığı şekilde olacaktır.</td></tr>
<tr><td>Asya-Pasifik-Japonya</td><td>Yerel Dell.com ülkeye özel web sitesi veya Dell.com/servicedescriptions/global.*</td></tr>
<tr><td>Avrupa, Orta Doğu ve Afrika</td><td>Yerel Dell.com ülkeye özel web sitesi veya Dell.com/servicedescriptions/global.*

Ayrıca, Fransa, Almanya ve İngiltere'deki müşteriler aşağıdaki geçerli URL'yi seçebilirler:

Fransa: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente

Almanya: Dell.de/Geschaeftsbedingungen

İngiltere: Dell.co.uk/terms</td></tr>
</table>

* Müşteriler yerel Dell.com web sitesine bulundukları yerde İnternet erişimi olan bir bilgisayardan Dell.com adresine girerek veya aşağıdaki adreste Dell'in “Bir Bölge/Ülke Seç” web sitesindeki seçeneklerden birini belirleyerek erişebilirler Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Müşteri ayrıca Hizmeti yenilediğinde, değiştirdiğinde, uzattığında veya ilk belirlenen sürenin ötesinde kullanmaya devam ettiğinde Hizmetin Dell.com/servicedescriptions/global adresinde incelenebilecek geçerli Hizmet Tanımına tabi olacağını kabul eder.

Bu Sözleşmeyi oluşturan belgelerin şartları arasında çelişki olduğunda belgeler aşağıdaki sıraya göre öncelik kazanacaktır: (i) bu Servis Açıklaması; (ii) Sözleşme; (iii) Sipariş Formu. Öncelikli olan şartlar aynı paragraf, bölüm veya alt bölümdeki çelişmeyen provizyonları saklaması dahil olmak üzere çelişmeyen şartları olabildiğince koruyarak çelişkiyi çözmek üzere olabildiğince dar tutulur.

Servis siparişi verdiğinizde, Servislerin teslimatını aldığınızda, Servisleri veya bunlarla ilişkili yazılımı kullandığınızda ya da alışverişinizle bağlantılı olarak Dell.com veya DellEMC.com/tr-tr/ web sitesinde veya Dell EMC yazılımı arabiriminde "Kabul Ediyorum" düğmesini tıkladığınızda veya ilgili kutuyu işaretlediğinizde, bu Servis Açıklamasının ve buraya referans olarak eklenen anlaşmaların sizi bağladığını kabul etmiş olursunuz. Bu Servis Açıklamasında temsil ettiğiniz ve imza yetkisine sahip olduğunuz bir şirket veya bir tüzel kişi adına yer alıyorsanız bu durumda "siz" ya da "Müşteri" söz konusu tüzel kişiyi ifade eder. Bu Servis Açıklamasını almanın yanı sıra, belirli ülkelerdeki Müşterilerin imzalanmış bir Sipariş Formu da hazırlamaları gerekebilir.

Danışma ve Yönetim Servisleri için Ek Terimler ve Uygun Durumlar

1. Desteklenen Ürünler

Bu Hizmet standart bir yapılandırmada ("Desteklenen Ürünler") satın alınan seçkin Dell SC ve SCv depolama ürünlerini kapsayan desteklenen ürünlerde geçerlidir. Desteklenen Ürünlere düzenli olarak eklemeler yapılmaktadır; dolayısıyla Dell veya Dell dışı ürünlerinize yönelik olarak sağlanan Servislerin en güncel listesini almak için lütfen satış temsilcinize başvurun. Desteklenen Ürünlerin her birinin etiketinde bir seri numarası ("Servis Etiketi") yer alır. Bir Depolama Merkezi'ni oluşturan her bir Desteklenen Ürün için müşteri tarafından ayrı bir servis sözleşmesi satın alınması gerekir. Bu Servis için Dell'e başvururken lütfen Desteklenen Ürününüzdeki Servis Etiketine bakın.

2. Servis Süresi. Bu Servis Açıklaması, Sipariş Formunuzda belirtilen tarihte başlar ve Sipariş Formunda belirtilen süre ("**Süre**") boyunca devam eder. Uygun olduğu üzere, Müşterinin karşılığında bir ya da daha fazla Servis satın aldığı sistem, lisans, kurulum, dağıtım, yönetilen son nokta veya son kullanıcı sayısı, abonelik bedeli ya da ücreti ve her bir Servis için geçerli Süre Müşterinin Sipariş Formunda belirtilmiştir. Dell EMC Services ile Müşteri arasında yazılı olarak anlaşmaya varılmadığı sürece, bu Servis Açıklaması kapsamındaki Servislerin alımı yalnızca Müşterinin dahili kullanımına yöneliktir ve yeniden satılamaz veya servis bürosu için kullanılamaz.

3. Önemli Ek Bilgiler

A. Tekrar randevu alma. Bu Servis için randevu alındıktan sonra programdaki tüm değişiklikler planlanan tarihten en az 8 takvim günü önce yapılmalıdır. Müşteri bu servisi planlanan tarihten 7 gün veya daha kısa süre önce yeniden planlarsa, Servislerin fiyatının %25'ini geçmemek kaydıyla tekrar randevu alma ücreti alınır. Müşteri, serviste yapılacak her türlü tekrar randevu alma işleminin Servisin başlamasından en az 8 gün önce onaylanması gerektiğini kabul eder.

B. Servislerle Satın Alınan Donanım Ödemesi. Yazılı olarak bir başka şekilde anlaşmaya varılmadıkça donanımın ödemesi hiçbir durumda bu tip bir donanımla birlikte satın alınan danışma ve yönetim servislerinin performansına veya teslimatına bağlı olmayacaktır.

C. Servisin Kapsamına Dair Ticari Olarak Makul Limitler. Dell EMC Services, Servis sağlamasının Dell EMC Services veya Servis sağlayıcıları için kabul edilemez bir risk oluşturacağına veya bunun kapsam dışı olduğuna ticari olarak makul bir kanaat getirirse Servis sağlamayı reddedebilir. Dell EMC Services, Müşterinin bu Hizmet Açıklaması kapsamındaki sorumluluklarını yerine getirmemesi de dahil kendi kontrolü dışındaki bir nedenle hizmetin gerçekleştirilememesi veya gecikmesinden sorumlu olmayacaktır.

D. İsteğe Bağlı Servisler. İsteğe bağlı servisler (ihtiyaç noktası desteği, kurulum, danışmanlık, yönetilen, profesyonel destek veya eğitim hizmetleri dahil) Dell EMC Services'ten satın alınabilir ve Müşterinin bulunduğu bölgeye göre değişebilir. İsteğe bağlı hizmetler, Dell EMC Services ile ayrı bir sözleşme yapılmasını gerektirebilir. Bu tür bir sözleşmenin olmaması halinde, isteğe bağlı servisler bu Servis Açıklaması uyarınca sağlanır.

E. Devir ve Taşeronluk. Dell EMC Services, Dell EMC Services adına bu Servisi gerçekleştirecek nitelikli üçüncü taraf servis sağlayıcılarına bu Servisi taşere edebilir ve/veya bu Servis Açıklamasını devir edebilir.

F. İptal. Dell EMC Services, bu Hizmeti, Hizmet süresi içinde aşağıdaki nedenlerden birinden dolayı iptal edebilir:

- Müşteri fatura hükümlerine bağlı olarak, bu Servisin tüm bedelini ödemediğinde;
- Müşteri; destek veren analist veya yerinde servis teknisyenine kötü amaçlı ve/veya tehdit içerecek biçimde davranması ya da kendisiyle işbirliği yapmasını reddetmesi veya
- Müşteri bu Servis Açıklamasında belirtilen tüm hüküm ve koşullara uymadığında.

Dell EMC Services, bu servisi iptal ederse yazılı iptal bildirimini Müşterinin faturasında belirtilen adrese gönderecektir. Bildirim iptal nedenini ve iptalin geçerli olacağı tarihi içerecektir; bu tarih, yerel yasalar sözleşmeye göre farklılık göstermeyen başka iptal koşulları ileri sürmedikçe, Dell EMC Services'in iptal bildirimini Müşteri'ye gönderdiği tarihten en az on (10) gün sonra olmalıdır. Dell EMC Services, bu Servisi bu madde çerçevesinde iptal ederse Müşteri Dell EMC Services'e yapılan veya yapılması gereken ödemeleri geri alma hakkına sahip olmaz.

G. Coğrafi Sınırlamalar ve Yer Değişikliği. Bu Servis her yerde verilmemektedir. Servis seviyeleri, teknik destek saatleri ve yerinde yanıt süreleri de dahil olmak üzere Servis seçenekleri coğrafi konumlara göre değişir ve Müşterinin bulunduğu konumda bazı seçenekler satışa sunulmamış olabilir. Bu nedenle bu bilgiler için lütfen satış temsilciniz ile iletişime geçin.

© 2018 Dell EMC Inc. Tüm hakları saklıdır. Bu belgede, marka ve adların sahiplerine ya da ürünlerine atıfta bulunmak için ticari marka ve ticari adlar kullanılabilir. Ayrıca talep edilmesi halinde Dell'in satış hüküm ve koşullarının basılı bir kopyasını da edinebilirsiniz.