ProSupport Plus עבור חברות

מבוא

Dell Technologies[1] שמחה לספק את שירות ProSupport Plus עבור חברות (להלן "**השירות**", "**השירותים**" **או** "**שירותי התמיכה**") בהתאם לתיאור שירות זה (להלן "**תיאור השירות**"). הצעת המחיר שלך, טופס ההזמנה – או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים – מ-Dell Technologies (להלן "**טופס ההזמנה**") יכללו את שמות המוצרים[2], שירותים רלוונטיים ואפשרויות קשורות, אם הם קיימים. כדי לקבל סיוע נוסף, או לבקש עותק של הסכם הניהול החל על השירותים (להלן "**ההסכם**"), פנה לנציג המכירות של Dell Technologies. עבור לקוחות הרוכשים מ-Dell במסגרת הסכם נפרד המאשר את מכירת השירותים האלו, תוסף התנאים וההתניות של Dell Services[3] חל גם על שירותים אלו. כדי לקבל עותק של ההסכם שלך עם המשווק הרלוונטי של Dell Technologies, צור קשר עם משווק זה.

היקף שירות זה

התכונות של שירות זה כוללות:

- אפשרות גישה של 24x7 (כולל חגים)[4] למשאב תמיכה טכנית ייעודי של Dell Technologies מארגון התמיכה ושירות הלקוחות של Dell Technologies, לסיוע בפתרון בעיות במוצרים.

שליחת טכנאי לאתר ו/או משלוח חלקי חילוף לאתר ההתקנה, או למיקום עסקי אחר של הלקוח אשר אושר על-ידי Dell Technologies בהתאם למפורט בהסכם (לפי הצורך, בהתאם לאפשרות התמיכה שנרכשה), על מנת לטפל בבעיה במוצר.

- גישה למנהל תיקי לקוחות בשירות מרוחק (SAM).

עיין בטבלה שלהלן כדי לקבל פרטים נוספים.

יצירת קשר עם Dell Technologies לקבלת שירות

תמיכה באינטרנט, בצ'אט ובדוא"ל: התמיכה של Dell Technologies דרך האתר, בצ'אט ובדוא"ל זמינה עבור חלק מהמוצרים בכתובת https://www.dell.com/support.

בקשות תמיכה טלפוניות: זמינות של 24x7 (כולל חגים). הזמינות מחוץ לארצות הברית עשויה להיות שונה ומוגבלת למאמצים סבירים מבחינה מסחרית, אלא אם צוין אחרת במסמך זה. עבור לכתובת https://www.dell.com/support כדי לעיין ברשימה של מספרי טלפון רלוונטיים למיקומך.

בטבלה שלהלן רשומים מאפייני השירות של ProSupport Plus עבור חברות המסופקים במסגרת תנאי התחזוקה ו/או כתב האחריות של Dell Technologies. שירות ProSupport Plus עבור חברות זמין לצורך תמיכה ותחזוקה:

1. בציוד של Dell Technologies אשר מזוהה בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies ו/או בטופס ההזמנה בתור

   ציוד הכולל ProSupport Plus עבור חברות במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או

   מזכה בשדרוג ל-ProSupport Plus עבור חברות במהלך תקופת האחריות הרלוונטית, או

   מזכה ב-ProSupport Plus עבור חברות במהלך תקופת אחריות עוקבת.

2. בתוכנת Dell Technologies המזוהה בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies, או בטופס ההזמנה שלך, בתור מזכה ב-ProSupport Plus עבור חברות במהלך תקופת אחריות.

---

[1] משמעות המונח "Dell Technologies" כפי שנעשה בו שימוש במסמך זה, היא ישות המכירות הרלוונטית של Dell("Dell") המצוינת בטופס ההזמנה שלך מ-Dell וישות המכירות הרלוונטית של "EMCEMC") המצוינת בטופס ההזמנה שלך מ-EMC. השימוש במונח "Dell Technologies" במסמך זה אינו מצביע על שינוי בשמן החוקי של ישויות Dell או EMC שאיתן באת במגע.

[2] במסגרת מסמך זה, המשמעות של "מוצרי ,"Dell Technologies"מוצרים", "ציוד" ו-"תוכנה" היא הציוד והתוכנה של Dell Technologies אשר מצוינים בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies או בטופס ההזמנה שלך, והמשמעות של "מוצרי צד שלישי" מוגדרת בהסכם שלך, או אם לא קיימת הגדרה כזו בהסכם, בתנאי המכירה המסחריים של Dell Technologies, או בתנאי המכירה של Dell Technologies במיקומך, בהתאם לרלוונטיות. המשמעות של "אתה" ו-"לקוח" היא הישות אשר אוזכרה כרוכשת השירותים אלו ושמה מופיע בהסכם.

[3] כדי לעיין בתוסף תנאי המכירה של Dell Services, עבור לכתובת https://www.dell.com/servicecontracts/global, בחר מדינה ובחר את כרטיסיית שירותי התמיכה בעמודת הניווט השמאלית בדף המקומי של המדינה שלך.

[4] הזמינות משתנה בהתאם למדינה. לקבלת מידע נוסף, פנה אל נציג המכירות שלך.

מאפיין שירות	תיאור	PROSUPPORT PLUS—פרטי כיסוי
תמיכה טכנית גלובלית	הלקוח יוצר קשר עם Dell Technologies בטלפון או דרך ממשק באינטרנט – 24x7 – כדי לדווח על בעיה בתוכנה או בציוד, ומספק מידע עבור הערכה ראשונית של רמת החומרה*. Dell Technologies מספקת (i) תגובה באמצעים מרוחקים, כלומר שימוש במשאב תמיכה טכנית בכיר של Dell Technologies לצורך סיוע בפתרון בעיות על בסיס רמת החומרה של הבעיה, או (ii) כאשר נקבע על-ידי Dell Technologies כי יש בכך צורך, תגובה באתר הלקוח כמתואר להלן.	כלול.
תגובה באתר הלקוח	Dell Technologies שולחת צוות מורשה לאתר ההתקנה כדי לטפל בבעיה לאחר ש-Dell Technologies אבחנה את הבעיה וקבעה שנחוצה תגובה באתר הלקוח.	כלול עבור ציוד בלבד. היעד של התגובה הראשונית באתר הלקוח מבוסס על האפשרות שנרכשה על-ידי הלקוח. האפשרויות הזמינות ללקוח הן: 1) תגובת שירות של ארבע שעות במהלך אותו יום עסקים, או 2) תגובת שירות במהלך יום העסקים המקומי הבא, במסגרת שעות הפעילות הרגילות, לאחר שנקבע על-ידי Dell Technologies כי יש צורך בתמיכה באתר הלקוח. <u>תגובה חיונית למשימה של ארבע שעות באתר הלקוח</u> בדרך כלל מגיעה לאתר הלקוח בתוך ארבע שעות מרגע השלמת פתרון הבעיות באמצעות הטלפון. • זמינה שבעה (7) ימים בשבוע, עשרים וארבע (24) שעות ביממה – כולל חגים. • זמינה במיקומים שהוגדרו כמיקומי תגובה של ארבע (4) שעות. • מחסני החלפים למשלוח תוך 4 שעות מכילים רכיבים תפעוליים חיוניים של המוצרים הנתמכים, כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies. ייתכן שרכיבים שאינם חיוניים יישלחו במשלוח בן-לילה. • היכולת להגדיר אם הבעיה היא ברמת חומרה 1 במעמד האבחון הראשוני של התמיכה מרחוק. • הליכי מצבים קריטיים – בעיות ברמת חומרה 1 מזכות בניהול הסלמה/פתרון מהיר ובכיסוי תקריות מסוג "CritSit". • שיגור חירום – טכנאי שירות באתר משוגר במקביל לפתרון בעיות מיידי דרך הטלפון עבור בעיות ברמת חומרה 1. <u>תגובה באתר הלקוח ביום העסקים הבא</u> לאחר פתרון בעיות ואבחון באמצעות הטלפון, ניתן בדרך כלל לשלוח טכנאי שיגיע לאתר הלקוח ביום העסקים הבא. • אם שיחות מתקבלות על-ידי Dell Technologies לאחר הפסקת הפעילות לפי השעון המקומי באתר הלקוח, ייתכן שיידרש לטכנאי השירות יום עסקים נוסף כדי להגיע למיקום של הלקוח. • זמין רק בחלק מדגמי המוצרים. תגובה באתר הלקוח לא חלה על תוכנות וניתנת לרכישה בנפרד.

*הגדרות רמת החומרה

חומרה 1 קריטית – אובדן היכולת לבצע פעולות עסקיות חיוניות, נדרשת תגובה מיידית

חומרה 2 גבוהה – ניתן לבצע פעולות עסקיות, אך הביצועים/יכולות נמוכים או מוגבלים מאוד.

חומרה 3 בינונית/נמוכה – השפעה עסקית שולית או ללא השפעה כלל.

משלוח חלקי חילוף	Dell Technologies מספקת חלקי חילוף כאשר Dell Technologies קובעת שהדבר נחוץ.	כלול. יעד המשלוח של חלקי החילוף מבוסס על האפשרות שנרכשה על-ידי הלקוח. האפשרויות הזמינות ללקוח הן: 1) תגובת שירות של ארבע שעות במהלך אותו יום עסקים, או 2) תגובת שירות במהלך יום העסקים המקומי הבא, במסגרת שעות הפעילות הרגילות, לאחר שנקבע על-ידי Dell Technologies כי יש צורך במשלוח חלק חילוף. חלק אחד של יום העסקים הוא אחד אשר לאחר התקלה עלול למנוע את המוצר הנתמך שגורם לאובדן היכולת לבצע פעולות עסקיות קריטיות ומחייב תגובה מיידית. חלקים הנחשבים ל-לא קריטיים כוללים, אך אינם מוגבלים ל: מסגרות, מארז מכני, כוננים קשיחים ריקים, ערכות מסילות, אביזרים לניהול כבלים. חלקים שנחשבים לקריטיים הם: לוחות אם, יחידות עיבוד מרכזיות (יחידות CPU), בחירת מודולי זיכרון וכונני דיסקים קשיחים. לוחות הזמנים המקומיים של המשלוחים במדינה עשויים להשפיע על משלוח חלקי חילוף באותו יום עסקים/יום העסקים הבא. התקנת כל חלקי החילוף מתבצעת על-ידי Dell Technologies כחלק מהתגובה באתר הלקוח, אך ללקוח קיימת אפשרות לבצע את ההתקנה של יחידות הניתנות להחלפה על-ידי הלקוח (יחידות CRU). עיין בטבלת האחריות והתחזוקה של מוצרי Dell Technologies כדי לראות רישום של כל החלקים המוגדרים כיחידות CRU עבור ציוד ספציפי, או צור קשר עם Dell Technologies כדי לקבל פרטים נוספים. אם Dell Technologies מתקינה את חלק החילוף, Dell Technologies תדאג להחזרתו אל מתקן של Dell Technologies. אם הלקוח מתקין את יחידת ה-CRU, הלקוח אחראי להחזרת יחידת ה-CRU שהוחלפה למתקן ייעודי של Dell Technologies. אם טכנאי של Dell קובע כי יש להחליף את המוצר הנתמך כיחידה שלמה, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה. החלפת יחידה שלמה לא עשויה להיות מצוידת עבור זמן תגובה באותו יום, וייתכן שיהיו זמני חפיפה ארוכים עבור הגעה להחלפת יחידה שלמה במיקום שלך, בהתאם למיקום שבו אתה נמצא וסוג המוצר שהוחלף.
החלפה מונעת של כונן זיכרון מוצק	כלולה עבור מוצרי אחסון ומוצרים אחודים. אם רמת העמידות (כמוגדר להלן) של כל כונן Solid State לפני שהמכשיר מגיע לקיבולת מלאה או פחות (כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies), הלקוח זכאי לקבל כונן Solid State חלופי. רמת העמידות פירושה האחוז הממוצע של אורך חיים שנותר על ה-SSD העומד בדרישות.	כלול. יעד התגובה מבוסס על תכונות השירות הרלוונטיות שמפורטות לעיל לגבי משלוח חלקי חילוף ותגובה באתר הלקוח. על הלקוח להפעיל ולתחזק את הגרסאות הנוכחיות שנתמכות של SupportAssist ו/או תוכנת Secure Remote Support במהלך התקופה הרלוונטית של התמיכה. תמיכה ב-SupportAssist ו/או ב- Secure Remote Support, בהתאם לרלוונטיות, היא דרישת קדם עבור תכונות נוספות אלו של שירות החידוש.
זכויות למהדורות תוכנה חדשות	Dell Technologies מספקת את הזכויות למהדורות תוכנה חדשות בהתאם להגדרתן כפי שהן זמינות בדרך כלל ב-Dell Technologies.	כלול.

התקנת מהדורות תוכנה חדשות	Dell Technologies מבצעת את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות.	**תוכנות סביבת הפעלה של ציוד (OE)** כלול רק כאשר הציוד המשויך שבתוכו מותקנת תוכנת סביבת ההפעלה מכוסה על-ידי אחריות של Dell EMC או חוזה תחזוקה שוטף של Dell Technologies. תוכנת סביבת הפעלת ציוד מוגדר כתוכנה ו/או קושחת מיקרו-קוד הדרושה כדי לאפשר ציוד לבצע את הפונקציות הבסיסיות שלו, ובלעדיה הציוד לא מסוגל לפעול. **תוכנות אחרות (שאינן OE)** הלקוח מבצע את ההתקנה של מהדורות תוכנה חדשות, אלא אם כן נראה שנחוץ אחרת על-ידי Dell Technologies.
ניטור ותיקון מרחוק 24X7	מוצרים מסוימים ייצרו קשר עם Dell Technologies באופן עצמאי ואוטומטי כדי לספק מידע שיסייע ל-Dell Technologies לקבוע מה הבעיה. Dell Technologies מבצעת גישה מרחוק למוצרים אם הדבר נחוץ לצורך אבחון נוסף וכדי לספק תמיכה מרחוק.	כלול עבור מוצרים הכוללים כלים וטכנולוגיה לניטור מרוחק של Dell Technologies. מרגע ש-Dell Technologies מודעת לבעיה, אותם יעדי התגובה עבור תמיכה טכנית גלובלית ותגובה באתר הלקוח יהיו רלוונטיים כפי שתואר קודם.
גישה לכלי תמיכה מקוונים 24X7	לקוחות שנרשמו כהלכה יקבלו גישה למאגרי המידע ולכלי העזרה העצמית באינטרנט של Dell Technologies, הזמינים 24x7, באתר התמיכה המקוונת של Dell Technologies.	כלול.

(ממשיך להלן)

מנהל שירות תיקי לקוחות ("SAM")	מנהל השירותים הטכנולוגיים אשר מוקצה על-ידי ProSupport Plus עבור חברות הוא משאב מרוחק שמספק מגוון רחב של תכונות ואפשרויות לניהול המערכת, הסביבה והלקוח, שתפקידו לצמצם את זמני ההשבתה ולשפר את חוויית התמיכה הכוללת שמספקתDell Technologies. כלול עם השירות: סיוע בהטמעת השירות: וידוא שללקוח יש יכולת מלאה לקבל את שירות ProSupport Plus, באמצעות: ➢ אימות הדיוק של פרטי התמיכה הרלוונטיים של הלקוח, כגון שם חשבון, כתובת וכולי ➢ העברת מידע, למשל כיצד לפנות אל Dell Technologies כדי לפתוח בקשות שירות ולהשתמש בכלי התמיכה ובטכנולוגיות של Dell Technologies ➢ הקצאת לוח זמנים לתוצרי SAM, כגון ביקורות שירות ודיווח דיווח חודשי: דיווח והמלצות לגבי מערכות העומדות בדרישות, כולל: ➢ סיכום של בקשות שירות פתוחות וסגורות לפי חודש, ➢ אימות גרסאות התוכנה הנוכחיות שמותקנות לעומת המלצות יעדי קוד, וגם ➢ מצב החוזה, כולל תאריכי התחלה וסיום ופרטים בסיסיים אחרים של החוזה. כדי לאפשר בצורה מלאה את עריכת הדיווח החודשי, יש להתקין טכנולוגיות קישוריות שלDell Technologies כמו SupportAssist ו/או Secure Remote Support, ולהפעיל את האפשרויות ההולמות של איסוף היומנים	כלול במוצרים המכוסים על-ידי השירות ProSupport Plus עבור חברות או חוזה התחזוקה שהיה עדכני באותה עת במהלך שעות הפעילות הרגילות של Dell Technologies, אשר עשויות להשתנות לפי אזור ולפי מדינה, לא כולל חגים מקומיים וחגים של Dell Technologies. ראה פרטי כיסוי נוספים להלן. Dell Technologies אחראית לבצע רק את פעילויות ומשימות ה-SAM אשר צוינו במפורש במסמך. כל שאר המשימות, הפעילויות והשירותים מחוץ להיקף.
מנהל שירות תיקי לקוחות ("SAM") המשך	סקירת שירות: ה-SAM מספק שירות סקירה של הפרטים בדוח השירות. לוח הזמנים, מסגרת הזמן ונושאים אחרים המיועדים לסקירה ייקבעו בין ה-SAM לבין הלקוח במהלך הטמעת השירות. תחזוקת מערכת: עבור נכסים העומדים בדרישות, ה-SAM יסייע ללקוח לתאם קבלה של אירועי תחזוקת מערכת בחלון התחזוקה של הלקוח. ראה להלן לקבלת מידע נוסף. תמיכה בהסלמה של Dell Technologies: שימוש כאיש הקשר בנושא שירותים, לצורך תיאום כל המשאבים הדרושים על מנת לטפל בבעיות שונות מרמת חומרה 1 או בבעיות מערכתיות יותר.	

פרטי SUPPORTASSIST נוספים

מאפיין שירות	תיאור	פרטי הכיסוי
זיהוי חיזוי של SUPPORTASSIST ENTERPRISE של כשלים בחומרה	עבור מערכות זכאיות הנמצאות בפיקוח באמצעות Enterprise SupportAssist, ניתוח נבון של טלמריה המכשיר נאסף ומשמש לניבוי כשלים בחומרה שעלולים להתרחש בעתיד.	כלול. שים לב; זיהוי חיזוי של כשלים בחומרה חל רק עבור הסוללות, הכוננים הקשיחים, ה-backplanes והמרחיבים מדור 12 ומעלה של שרתי PowerEdge שבהם מותקנים PowerEdge בקר RAID (PERC) סדרה 5 עד 10. זיהוי חיזוי של כשלים בחומרה זמין רק כאשר האוסף התקופתי האוטומטי והעלאה של מידע מערכת מופעלים בSupportAssist Enterprise.

תמיכה נוספת עם CLOUDIQ

מאפיין שירות	תיאור	פרטי הכיסוי
CLOUDIQ	לקוחות שחיברו כהלכה את המערכת שלהם זכאים ל- Dell Technologies באמצעות Secure Remote Services או SupportAssist להם גישה ל-CloudIQ, שמספק תוצאות תקינות מוסמכות, ניתוח ההשפעה על ביצועים וזיהוי האנומליה וניתוח התקלות בעומס העבודה.	כלול עבור פלטפורמות ה-Dell Technologies הבאות; PowerScalePowerStore, PowerMax, Dell EMC Unity XT, PowerVAlut, XtremIO, סדרת VxBlockSC, ומתגי Connectrix.

תחומי האחריות של הלקוח בנוגע לתכונת השירות SAM

הקצאת תכונת השירות SAM על-ידי Dell Technologies כמפורט לעיל תלויה בעמידה של הלקוח בכמה דרישות הנמצאות באחריותו:

- העברת מידע ל-SAM בנוגע לחלונות ההולמים של תחזוקת המערכת, בהתאם לצורך כפי שנקבע על-ידי Dell Technologies.
- וידוא עמידה בכל דרישות הסביבה, הדרישות הטכניות והדרישות התפעוליות.
- אספקת גישה מהירה ל-*SAM* אל (א) לפחות איש קשר טכני אחד עם תחומי אחריות הקשורים למינהל מערכת והרשאות גישה הולמות למערכת/מידע, (ב) ומומחים, מערכות ורשתות הרלוונטיים לנושא המדובר (כולל, ללא הגבלה, גישה לרשתות/מערכות מרוחקות), בהתאם לצורך כפי שנקבע על-ידיDell Technologies.
- נטילת אחריות על כל הבעיות הקשורות לקביעת תצורה, ביצועים וקישוריות של רשתות.
- וידוא שמיקומי הציוד מוכנים לפני התחלת הפעילות של ProSupport Plus עבור חברות.

מידע חשוב נוסף לגבי תכונת השירות SAM

- זמינות שירות SAM בשעות פעילות מקובלות. שעות הפעילות מוגדרות על פי מיקומו הפיזי של ה-SAM, ועשויות להשתנות לפי אזור וארץ. לפי שיקול הדעת של Dell Technologies, ולפי שיקול דעתה של Dell Technologies, ייתכן ששירותי ה-SAM יתבצעו באתר הלקוח.
- תמיכה אחרי שעות הפעילות עשויה להתקבל ממשאבים אחרים בתוך Dell Technologies, לפי שיקול דעתה של Dell Technologies.
- מיקומו של ה-SAM יוקצה במהלך הטמעת השירות, בהתאם לאזור השירות המועדף של הלקוח וזמינות אנשי הצוות.

תחזוקת מערכת במסגרת PROSUPPORT PLUS עבור חברות

תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus מספקת ללקוחות Dell Technologies אירועים נדרשים של תחזוקה מרוחקת המתרחשים במהלך תקופת חוזה השירות, במכשירים המכוסים על-ידי ProSupport Plus עבור חברות ומנוטרים באמצעות טכנולוגיות קישוריות רלוונטיות של Dell Technologies, כגון SupportAssist ו/או Secure Remote Services, בהתאם לרלוונטיות. תחזוקת המערכת מסייעת לשמור על ביצועים ועשויה להפחית את הסבירות לתקריות עתידיות עקב אי-תאימות של חומרה, תוכנה, BIOS וגרסאות קושחה. אירועי תחזוקת מערכת מתואמים בין הלקוחות, ה-SAM וצוות התמיכה שלDell Technologies. אספקת שירותי תחזוקת המערכת בדרך כלל זמינה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה, אך ייתכן שהיא תהיה תלויה בזמינות ההדדית של משאבי הלקוח ו-Dell Technologies. Dell Technologies ממליצה לבצע תחזוקת מערכת פעמיים בשנה. מוצרים מסוימים עשויים להיות מוגבלים מבחינת מספר הפעמים שניתן לבצע תחזוקת מערכת בשנה. התייעץ עם נציג המכירות שלך או ה-SAM שהוקצה אליך כדי לקבל רשימה של מוצרים נתמכים וכל המגבלות הרלוונטיות.

לא כלול בתחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus עבור חברות:

- עדכונים להתקנים עם חיבור הדדי שאינם מכוסים בחוזה תמיכה עדכני של ProSupport Plus עבור חברות.
- עדכונים לכל תוכנה שאינה עומדת בדרישות ההולמות לעדכונים האלה במסגרת חוזה תמיכה בתוכנה הולם, על-ידי Dell Technologies או צד שלישי עבור חלק מהמוצרים של צד שלישי.
- יצירת תיקוני מערכת הפעלה ותיקון Hypervisor או תמיכת פיתוח רלוונטית מסוגים אחרים בתחומי התוכנה והתכנות.
- יצירת תיקוני יישומים.
- אספקת תחזוקה באתר הלקוח.
- הסרת התקנה או התקנה של פריטי חומרה נוספים או משימות הגדרת תצורה.
- התקנה או הגדרת תצורה של תוכנה שאינה מופיעה במפורש בתיאור השירות.
- כוונון ביצועי היישומים.
- זיהוי או הסרה של וירוסים, תוכנות ריגול או נוזקות.
- כל עדכון או פעילות אחרים שאינם מתועדים במפורש בתיאור שירות זה.

מידע חשוב נוסף אודות תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus עבור חברות

- במהלך אירוע התחזוקה, שדרוגים עלולים לגרום לאובדן זמני של הקישוריות עם התקנים מחוברים אחרים.
- לאחר השלמת השדרוג, ייתכן שיהיה צורך לאתחל התקנים מחוברים ולאמת את הקישוריות עמם.
- יש להעמיד לרשות Dell Technologies או לרשות הסוכנים המורשים על ידה את המערכות המיועדות לשדרוג, במהלך חלון התחזוקה המוסכם.
- בהתאם למערכות המיועדות לשדרוג, ייתכן שיהיה צורך להעמיד מערכת נוספת לניהול מערכות או משאבים נוספים.
- בהתאם למערכות המיועדות לשדרוג, ייתכן שיהיה צורך להעניק ל-Dell Technologies או לסוכנים המורשים שלה הרשאות ניהוליות מתאימות למכשיר.
- הלקוח אחראי להחזיק ולתחזק את כל הרישיונות בנוגע לעדכוני הציוד והתוכנה.
- במקרה שבו עדכון תוכנה במוצר העומד בדרישות עשוי לגרום לפגיעה או לפגוע בביצועים של מוצר אחר אשר אינו עומד בדרישות, Dell Technologies, בתיאום עם הלקוח, רשאית לבחור שלא להמשיך את פעילות תחזוקת המערכת עד שהבעיה תיפתר.
- כדי לאפשר את הפעילות המלאה של תחזוקת המערכת במסגרת ProSupport Plus עבור חברות, יש להתקין טכנולוגיית קישוריות רלוונטית, כגון Dell Technologies SupportAssist ו/או Secure Remote Support, עם אפשרויות מופעלות של איסוף יומנים.
- התקנה של מהדורות תוכנה חדשות עבור מערכות תשתית היפר-אחודה או היפר אחודה של Dell Technologies, הנקבעת במהלך תחזוקת המערכת, כולל, ללא הגבלה, גרסאות תוכנה המתפרסמות במטריצות הגדרת תצורה רלוונטיות של יכולת פעולה הדדית (מטריצת התמיכה הפשוטה או מטריצת אישורי המהדורות של Dell Technologies), עשויה לדרוש רכישה של הסדר שירותים נפרד מ-Dell Technologies. למידע נוסף, פנה לחברת Dell Technologies.

סיוע בשיתוף פעולה

במקרה שהלקוח יפתח בקשת שירות ו-Dell Technologies תקבע שהבעיה שהתעוררה קשורה למוצרים מתאימים של ספק חיצוני שנעשה בהם שימוש נרחב, בשילוב עם מוצרים המכוסים במסגרת אחריות או חוזה תעסוקה עדכניים של Dell Technologies, Dell Technologies תשאף לספק סיוע בשיתוף פעולה אשר במסגרתו Dell Technologies: (i) תשמש כנקודת קשר יחידה עד לאבחון הבעיה; (ii) תיצור קשר עם הספק החיצוני, (iii) תספק תיעוד של הבעיות (iv) ותמשיך לנטר את הבעיה ולקבל עדכונים ותוכניות לפתרון מהספק (במקרים בהם הדבר אפשרי באופן סביר).

כדי להיות זכאי לסיוע בשיתוף פעולה, דרושים ללקוח הסכמי תמיכה פעילים מתאימים וזכאות לשירות ישירות מהספק החיצוני המתאים ומ-Dell Technologies או ממשווק מורשה של Dell Technologies. לאחר האבחון והדיווח, הספק החיצוני הוא האחראי הבלעדי למתן כל התמיכה, טכנית או אחרת, הקשורה לפתרון בעיית הלקוח. **Dell Technologies לא תישא באחריות על הביצועים של מוצרים או שירותים של ספקים אחרים**. רשימה של שותפי סיוע בשיתוף פעולה נמצאת ב[רשימת הסיוע בשיתוף פעולה]. לתשומת לבך, מוצרי צד שלישי נתמכים עשויים להשתנות בכל עת וללא הודעה ללקוחות.

תמיכה בתוכנת מערכת של DELL TECHNOLOGIES

התמיכה בתוכנה של Dell Technologies אשר כלולה ב-ProSupport Plus עבור חברות מספקת תמיכה למוצרי צד שלישי נבחרים, כולל יישומים מסוימים למשתמשי קצה, מערכות הפעלה, רכיבי Hypervisor וקושחה, כאשר מוצרי צד שלישי אלה 1) מותקנים ופועלים במוצרים במועד בקשת התמיכה 2) והמוצר מכוסה על-ידי תקופת שירות קיימת לתמיכה ותחזוקה של ProSupport Plus עבור חברות. רמת תמיכה זו מסופקת עבור ציוד העומד בדרישות של ProSupport Plus עבור חברות, ללא תלות באופן הרכישה והרישוי של התוכנה העומדת בדרישות, אך הלקוח אחראי לוודא שהרכישה והרישוי של תוכנה כזו העומדת בדרישותמתבצעות בדרך נאותה לפי המפיץ. הלקוח הוא האחראי הבלעדי על תיקון כל הבעיות הקשורות לרישיונות ולרכישות של תוכנות שעומדות בדרישות, כדי להיות זכאי לקבל את השירותים האלו בכל עת במהלך תקופת הכיסוי. רשימה של תוכנות העומדות בדרישות נמצאת ברשימת התמיכה המקיפה בתוכנה. לתשומת לבך, מוצרי צד שלישי נתמכים עשויים להשתנות בכל עת וללא הודעה ללקוחות. מצבים המובילים לשאלות מהלקוח צריכים להיות ניתנים לשחזור במערכת יחידה, שעשויה להיות פיזית או וירטואלית. הלקוח מבין ומסכים שפתרונות של בעיות מסוימות המובילות לשאלות מהלקוח עשויים להיות לא זמינים מהמפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי, והפתרונות עשויים לדרוש תמיכה מהמפיץ, כולל התקנה של תוכנות נוספות או שינויים אחרים במוצרים. הלקוח מאשר שבמצבים כאלה, כאשר אין פתרון זמין מהמפיץ של כותר התוכנה הרלוונטי, חובתה של Dell Technologies לספק תמיכה ללקוח תמוצה במלואה.

תנאים והתניות נוספים הרלוונטיים למשתמשי קצה אשר רוכשים מוצרים מיצרן ציוד מקורי.

"יצרן ציוד מקורי" (OEM) הוא משווק שמוכר את המוצרים הנתמכים כיצרן המקורי של הציוד, אשר רוכש מוצרים ושירותים של Dell Technologies מהקבוצה העסקית OEM Solutions (או ממשיכת דרכה) עבור פרויקט של יצרן ציוד מקורי. בדרך כלל, יצרן ציוד מקורי מטמיע או מאגד מוצרי Dell Technologies כאלה עם או בתוך החומרה, התוכנה או קניין רוחני אחר של לקוח יצרן הציוד המקורי, וכתוצאה מכך מתקבלים מערכת או פתרון ייעודיים עם פונקציונליות ספציפית לתעשייה או למשימה (מערכת או פתרון כאלה נקראים "פתרון ("OEM, ומשווק את פתרון ה-OEM תחת המותג של היצרן הציוד המקורי עצמו. מבחינת יצרני ציוד מקורי, המונח "מוצרים נתמכים" כולל את המוצרים הנתמכים של Dell Technologies אשר מסופקים ללא מיתוג של Dell Technologies (כלומר מערכות OEM-Ready ללא מיתוג), ו"משתמש קצה" פירושו אתה או כל ישות הרוכשת פתרון OEM לצורך שימוש קצה עצמי ולא לצורך שיווק, הפצה או רישוי משנה לאחרים. באחריות יצרן הציוד המקורי לספק פתרון בעיות ראשוני למשתמש הקצה. על יצרן הציוד המקורי לבצע את מרב המאמצים לספק אבחון ראשוני מתאים לפני הפנייה אל Dell Technologies. יצרן ציוד מקורי (OEM) זה ממשיך לשאת באחריות לאספקת שירות ראשוני של פתרון בעיות, גם כאשר משתמש הקצה שלו פונה ל-Dell Technologies בבקשת שירות. אם משתמש קצה פונה אל Dell Technologies לצורך שירות מבלי לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו, Dell Technologies תבקש ממשתמש הקצה לפנות אל יצרן הציוד המקורי שלו לקבלת פתרון בעיות ראשוני, לפני הפנייה אל Dell Technologies.

שירות Dell Technologies ProSupport Plus עבור חברות לחלקים לא סטנדרטיים במוצרי שרת מותאמים אישית

תיקון והחלפה של חלקים ייחודיים או לא סטנדרטיים (להלן "שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים") מהווים שירות החלפה בעל ערך מוסף המשלים את האחריות על מוצר PowerEdge של הלקוח, המכסה רכיבים סטנדרטיים של Dell Technologies בתצורה סטנדרטית שצריך להחליפם עקב פגם בחומרים או בייצור (להלן "תיקונים במסגרת כתב האחריות"). אין רכיבי קושחה/תוכנה זמינים מהמותג של Dell Technologies עבור "רכיבים לא סטנדרטיים", ועל הלקוח להשתמש בתוכניות שירות שסופקו על-ידי היצרן לצורך ניטור ו/או עדכון של הרכיב. כמו כן, על הלקוח לפעול ישירות מול היצרן כדי לפתור בעיות איכות הקשורות לרכיבי תוכנה/קושחה, לתוכניות עזר ולחומרה. Dell Technologies תספק שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים להחלפת חלקים ייחודיים או לא סטנדרטיים שהלקוח חזה והבטיח את זמינותם כמפורט לעיל, ולאחר שהלקוח הסדיר את מה שנדרש כדי לסייע ל-Dell Technologies בהזמנת חלקי חילוף כדי להקל את פעולת התיקון. בתנאי שהלקוח חזה במדויק את צורכי המלאי, Dell Technologies תחליף את החלק הפגום בהתאם לזמן התגובה הרלוונטי של הלקוח לתיקון האחריות ותתקין את החלק החלופי במוצר של הלקוח, אך הלקוח מאשר ומסכים ש-Dell Technologies אינה אחראית ללקוח כדי להבטיח את זמינות החלק החלופי. ייתכן שמשלוח חלקים ותגובה בשטח באותו היום (לדוגמה, תוך 4 שעות) לא יהיו זמינים עבור החלפות של רכיבים "לא סטנדרטיים", ובמקרים כאלה ברירת המחדל של Dell Technologies תהיה שירות ביום העסקים הבא. חלקי החילוף יכולים להיות חדשים או מחודשים כפי שמתיר החוק המקומי, ותיקון והחלפה במסגרת שירותי תמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים עשוי לדרוש שימוש בשירותי אחריות ו/או תחזוקה של יצרן/מוציא לאור מצד שלישי. הלקוח מסכים לסייע ל-Dell Technologies ולספק את כל החומרים שיידרשו על-ידי כל יצרן או מוציא לאור מצד שלישי על מנת להקל על השימוש בשירותי התחזוקה ו/או האחריות של אותו צד שלישי.

בדיקת התוכנה של התצורה המתקבלת ש-Dell Technologies מבצעת בכפוף להצהרת עבודה (SOW) נפרדת לאחר התקנת התוכנה או החלקים הייחודיים או הלא סטנדרטיים לפי בקשת הלקוח היא פעילות נקודתית, ושירותי התמיכה לרכיבים לא סטנדרטיים זמינים אך ורק בתצורה הספציפית כפי שהוגדר על-ידי הלקוח ונבדק על-ידי Dell. Dell Technologies תעדכן את הלקוח בדבר תצורת החומרה המדויקת שנבדקה, כולל רמות קושחה. לאחר השלמת בדיקת התוכנה, Dell Technologies תספק את התוצאות באמצעות דוחות עם ציון עובר/נכשל. Dell Technologies תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית על מנת לתמוך בזיהוי ובפעולה של הרכיב הלא סטנדרטי במוצר של Dell Technologies, אך שינוי של תוכניות עזר סטנדרטיות של Dell Technologies (כולל IDRAC BIOS, ו-SupportAssist) לא ייתמך. באחריות הלקוח לפעול ישירות מול היצרן על מנת לפתור כל בעיה בקשר לרכיב לא סטנדרטי אשר מתעוררת במהלך ביצוע בדיקת התוכנה (כולל בעיות איכות ומפרטים/הגבלות של רכיבי תוכנה, קושחה או חומרה). ביצוע בדיקת תוכנה נוספת של Dell Technologies לאחר שהלקוח קיבל דוח עם ציון "עובר" מצריך הצהרת עבודה חדשה וכרוך בתשלום של דמי תכנות חד פעמיים, לרבות כל בדיקת תוכנה המתבקשת בקשר לתיקון או להחלפה של רכיב כלשהו של התצורה במהלך תקופת האחריות על הציוד של הלקוח.

פרטים אחרים לגבי השירות

אפשרויות התמיכה ותקופות האחריות (להלן "מידע התמיכה") באתר זה חלות (i) רק בין Dell Technologies לבין הארגונים שרכשו את המוצרים ו/או את שירותי התחזוקה הרלוונטיים במסגרת חוזה ישיר עם Dell Technologies (להלן "הלקוח של Dell Technologies") (ii) ורק עבור המוצרים או אפשרויות התמיכה שהוזמנו על-ידי הלקוח של Dell Technologies בזמן שבו מידע התמיכה עדכני. Dell Technologies רשאית לשנות את מידע התמיכה בכל עת. פרט לשינויים הנגרמים על-ידי מפיצים ויצרנים של מוצרי צד שלישי, הלקוח של Dell Technologies יקבל הודעה לגבי כל שינוי במידע התמיכה באופן שצוין בהסכם שהיה עדכני באותה עת הקשור להזמנה ו/או לתחזוקת המוצר בין Dell Technologies לבין הלקוח של Dell Technologies, אך כל שינוי כזה לא יחול על מוצרים או אפשרויות תמיכה אשר הוזמנו על-ידי הלקוח של Dell Technologies לפני התאריך של שינוי מסוג זה.

Dell Technologies אינה מחויבת לספק שירותי תמיכה עבור ציוד שנמצא מחוץ לאזור של Dell Technologies Service. "אזור Dell Technologies Service" פירושו מקום שנמצא (i) במרחק של עד מאה (100) מיילים המתאימים לנסיעה או מאה ושישים (160) קילומטרים המתאימים לנסיעה ברכב מאתר השירות של Dell Technologies לציוד אחסון והגנה על נתונים ו/או לרכיבים, (ii) ובאותה המדינה בה נמצא אתר השירות של EMC, אלא אם הוגדר אחרת בהסכם הניהול מול Dell Technologies. במקרה כזה ההגדרה בהסכם הניהול מקבלת עדיפות. עבור לקוחות במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה ((EMEA, אלא אם כן מצוין אחרת בתיאור שירות זה או בהסכם, שירות באתר הלקוח זמין עד למרחק של 150 ק"מ מהמיקום הלוגיסטי הקרוב ביותר שלDell Technologies (PUDO) או איסוף/מסירה במקום). לקבלת מידע נוסף בנוגע לזמינות של שירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה אל נציג המכירות שלך.

שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר שלך אינו נמצא במיקום הגאוגרפי שתואם את המיקום ברשומות השירות של Dell Technologies עבור המוצר שלך, או אם פרטי התצורה השתנו ו-Dell Technologies לא עודכנה, על Dell Technologies לבדוק תחילה מחדש את הזכאות של המוצר שלך לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע מחדש זמני תגובה עבור המוצר. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח, ישתנו בהתאם למיקום הגיאוגרפי ולהגדרת התצורה, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח. פנה לנציג המכירות שלך לקבלת פרטים אלה. המחויבות של Dell Technologies לספק את השירותים למוצרים שמיקומם השתנה כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים ובדיקה ואישור מחדש של המוצרים שמיקומם השתנה לפי תעריפי הייעוץ של Dell Technologies לזמן ולחומרים שהיו עדכניים באותה עת. אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הלקוח ל-Dell Technologies, במקרים בהם חלקי החילוף נשלחים ישירות ללקוח, הלקוח חייב לקבל את המשלוח באתר בו המוצר מטופל. Dell Technologies אינה אחראית לעיכובים במתן תמיכה בשל כשל או סירוב הלקוח לקבל משלוח של חלקים. מערכות אחסון מרובות רכיבים מחייבות הסכמים של אפשרויות תמיכה פעילה בכל רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת כדי לקבל את כל היתרונות של הסכם התמיכה עבור הפתרון כולו. אלא אם הוסכם אחרת בכתב עם הלקוח, Dell Technologies שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף שירותי התמיכה בשישים (60) יום ללקוח בכתב מראש.

מוצרים או שירותים שנרכשו ממשווקים של Dell Technologies כפופים אך ורק להסכם בין המשווק לרוכש. הסכם זה עשוי להכיל תנאים הזהים למידע התמיכה שבאתר זה. המשווק עשוי להגיע להסדרים עם Dell Technologies למתן שירותי תחזוקה ו/או אחריות עבור הרוכש בשם המשווק. לקוחות ומשווקים שמבצעים שירותי אחריות ו/או תחזוקה או שירותים מקצועיים חייבים להיות בעלי הכשרה והסמכה מתאימות. ביצוע שירותים כלשהם על-ידי לקוחות, משווקים או גורמי צד שלישי ללא הכשרה/ללא הסמכה עלול להוביל לתשלומים נוספים אם תידרש תמיכה מ-Dell Technologies בתגובה לביצוע השירותים על-ידי גורמי צד שלישי אלה. צור קשר עם המשווק, או עם נציג מכירות מקומי של Dell Technologies, לקבלת מידע נוסף לגבי מתן שירותי אחריות ותחזוקה על-ידי Dell Technologies למוצרים שנקנו ממשווק.

צור קשר

כדי לקבל מידע נוסף, פנה לנציג המקומי או למשווק המורשה שלך.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. כל הזכויות שמורות. EMC והסימנים המסחריים האחרים הם סימנים מסחריים של EMC Corporation או חברות רלוונטיות אחרות המסונפות ל-Dell Inc. סימנים מסחריים אחרים עשויים להיות שייכים לבעליהם, בהתאמה. פורסם בארצות הברית. H16453.4

EMC Corporation מאמינים כי המידע במסמך זה מדויק נכון לתאריך פרסומו. המידע כפוף לשינוי ללא הודעה מראש.

עודכן 1 בדצמבר, 2020