



Описание услуги

Услуга диагностики на месте установки оборудования

Обзор положений и условий

Настоящее соглашение ("**Соглашение**" или "**Описание услуги**") заключается между заказчиком (далее "**Вы**" или "**Заказчик**") и подразделением Dell, указанным в счете-фактуре Заказчика. В случае приобретения этой Услуги у третьей стороны, например у реселлера, посетите региональный веб-сайт Dell по адресу www.Dell.com/ServiceContracts¹ или обратитесь в местное представительство Dell, чтобы выяснить, с каким предприятием Dell заключается контракт на оказание данной услуги. Приобретая данные Услуги (согласно определению в настоящем документе) у Dell, Заказчик соглашается выполнять все положения и условия, изложенные в настоящем документе. Заказчик согласен, что возобновление, изменение, продление или продолжение использования Услуг после окончания первоначально установленного срока регламентируется действующим на соответствующий момент Описанием услуг, которое доступно для просмотра по адресу: www.dell.com/servicecontracts.

Настоящая Услуга предоставляется в соответствии с отдельным подписанным Заказчиком и корпорацией Dell генеральным соглашением о предоставлении услуг, а в случае отсутствия такого стандартного соглашения действует **генеральное соглашение о предоставлении услуг Dell**, которое можно найти по адресу www.Dell.com/ServiceContracts и приводится для справки в полном виде в настоящем документе.

Обзор услуги

Услуга диагностики на месте установки оборудования Dell ("**Услуга**") предусматривает действия по дополнительной диагностике, выполняемые на месте установки оборудования на предприятии Заказчика в отношении Поддерживаемых изделий* на условиях, изложенных в настоящем документе ("Описание услуги"). Эта Услуга позволяет сократить время, которое тратит Заказчик на процедуру поиска и устранения неполадок по телефону, осуществляемую в рамках Ограниченной гарантии Dell и Контракта на обслуживание Заказчика², поскольку технический специалист направляется на предприятие Заказчика и занимается устранением неполадок непосредственно на месте установки оборудования. Данная Услуга включает

- поиск и устранение неполадок на месте установки Поддерживаемого изделия на предприятии Заказчика силами технического специалиста (местоположение указано в счете-фактуре Dell, выставленном Заказчику, или в отдельно подписанном Заказчиком соглашении с Dell);
- замену деталей на месте установки оборудования (при необходимости) в соответствии с основной ограниченной гарантией на оборудование для Поддерживаемого изделия и отдельно приобретенным контрактом на техническое обслуживание (после выполнения поиска и устранения неполадок на месте установки);

¹ По URL-адресу <http://www.Dell.com/ServiceContracts> находится веб-страница глобального контракта Dell на обслуживание, на которой Заказчику следует выбрать географический регион, предпочитаемый язык (если применимо) и соответствующий приобретенной Услуге сегмент рынка (например, крупные предприятия, малые и средние предприятия или государственные учреждения). Затем можно будет выбрать для просмотра соответствующий контракт на обслуживание. Для получения копий контрактов на обслуживание Вы можете также обратиться к торговому представителю или в службу технической поддержки Dell.

² Для заказчиков Dell в странах Европы, Ближнего Востока и Африки условия ограниченной гарантии должны соответствовать стандартным условиям и соглашениям корпорации Dell по продаже и соответствующим предлагаемым услугам.



- обновления микропрограмм и драйверов (при необходимости), чтобы Поддерживаемое изделие находилось в рабочем состоянии (Заказчик должен обеспечивать доступ через систему безопасности).

Поддерживаемые изделия: данная Услуга предоставляется для отдельных систем Dell PowerEdge™, Dell PowerVault™, Dell PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™ в стандартной конфигурации, а также для компьютеров Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell Vostro™ и Dell Precision™ и отдельных принтеров Dell. Поддерживаемый продукт, в отношении которого действует настоящее Описание услуг, указывается в счете-фактуре Dell Заказчика. В счете-фактуре Заказчика будет указано, распространяется ли Услуга на определенного Заказчика по факту возникновения соответствующего случая или на определенные Поддерживаемые изделия, имеющие соответствующий серийный номер ("**Метка обслуживания**") в течение определенного периода времени. Чтобы пользоваться Услугой диагностики на месте установки, для Поддерживаемых изделий должна действовать ограниченная гарантия на оборудования и контракт на обслуживания ProSupport (*например*, обслуживание на следующий рабочий день, выезд на место установки в течение двух (2), четырех (4) или восьми (8) часов).

Порядок предоставления поддержки

Обращение в корпорацию Dell с просьбой о предоставлении Услуги диагностики на месте установки:

1. Перед обращением в корпорацию Dell будьте готовы сообщить следующие сведения:
 - номер метки обслуживания и/или номер запроса;
 - счет-фактура и серийные номера Поддерживаемого изделия;
 - номер модели Поддерживаемой системы;
 - текущая версия операционной системы;
 - названия марки и модели используемых периферийных устройств (например, модема), а также
 - описание неисправности и мер по ее устранению, принятых Заказчиком.
2. Звонок для получения поддержки:
 - Позвоните по номеру телефона для данной Услуги, указанному на странице <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>
 - Предоставьте номер метки обслуживания, контактную информацию, местоположение соответствующей системы и другую необходимую информацию представителю службы технической поддержки Dell.

Основные этапы обслуживания в рамках диагностики на месте установки:

1. Проверив право на Услугу, представитель службы технической поддержки Dell направляет к Заказчику технического специалиста, который выполняет поиск и устранение неполадок на месте установки оборудования.
2. Выезд технического специалиста будет осуществляться в течение времени реагирования, предусмотренного для Услуги поддержки, и на протяжении срока действия отдельно приобретенного контракта на обслуживание ProSupport на месте установки оборудования. Технический специалист должен связаться с Заказчиком до прибытия на место установки, чтобы проверить запрос на Услугу, оговорить сроки и обсудить все детали, необходимые для предоставления Услуги.
3. По прибытии на предприятие Заказчика технический специалист должен устранить проблему. Если для решения проблемы потребуется дополнительная помощь по диагностике или детали, технический специалист может от лица Заказчика обратиться за помощью в Dell.
4. Если во время начального поиска и устранения неполадок на месте установки оборудования выяснится, что в рамках Услуги требуется заменить ту или иную деталь, технический специалист



заказывает запасную деталь и организует дополнительное обращение в службу технической поддержки. Технический специалист, выполняющий обслуживание на месте установки оборудования, возвращается на предприятие Заказчика для замены отправленной детали в течение времени реагирования, указанного в отдельно приобретенном контракте ProSupport на обслуживание на месте установки Поддерживаемого изделия (время отклика измеряется с момента регистрации заявки на отгрузку). При наличии действующего контракта на обслуживание на месте установки за полученные запасные детали дополнительная плата не взимается.

Данная Услуга не включает следующее:

- удаление, повторная установка или конфигурация изделий, программного обеспечения или приложений, если иное явно не указано в данном Описании услуги;
- удаление Поддерживаемого изделия с территории Заказчика;
- устранение неполадок основного программного обеспечения сервера/системы хранения данных помимо возврата Поддерживаемого изделия (сервера или устройства хранения данных) в рабочее состояние (*например*, настройка производительности, конфигурация, создание сценариев или тестирование);
- устранение неполадок программного обеспечения;
- настройка сервера или системы хранения данных Заказчика, если иное не оговорено прямо в данном Описании услуги;
- любое восстановление или передача данных или приложений;
- гарантийное обслуживание или поддержка систем, программного обеспечения или компонентов, изготовленных не корпорацией Dell;
- установка сетевого принтера или сопоставление сетевого хранилища файлов;
- любая настройка сервера, сети или маршрутизатора;
- услуги по сети, включая подключение системы к сети (отличной от локальной сети Ethernet);
- замена деталей. (Замена деталей происходит в соответствии с отдельно приобретенным контрактом на обслуживание на месте установки Поддерживаемых изделий, например на следующий рабочий день, в течение двух (2), четырех (4) или восьми (8) часов с момента обращения.)
- любое действие, которое прямо не указано в данном Описании услуг.

Обязанности Заказчика

- **Полномочие на предоставление доступа.** Заказчик заявляет и гарантирует, что им было получено разрешение для самого Заказчика и корпорации Dell на доступ к Поддерживаемому продукту, хранящимся на нем данным и всем входящим в его состав аппаратным и программным компонентам, а также на их использование с целью предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство перед заключением договора с корпорацией Dell об оказании Услуг получить его за свой счет.
- **Сотрудничество со специалистом, оказывающим поддержку по телефону, и техническим специалистом, работающим на месте установки.** Заказчик согласен сотрудничать и выполнять инструкции, данные специалистом Dell, оказывающим поддержку по телефону, или техническими специалистами, работающими на месте установки.
- **Поддерживаемые версии.** Заказчик должен соблюдать установленные корпорацией Dell минимальные требования к версии или конфигурации программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов, которые указаны на веб-сайте PowerLink для систем хранения Dell | EMC или на веб-сайте www.support.dell.com для Поддерживаемых продуктов. Заказчик также должен обеспечить установку необходимых деталей, исправлений, обновлений программного обеспечения или последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы системы поддержки соответствовали данной Услуге.



- **Гарантии сторонних производителей.** Для оказания данных Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к оборудованию или программному обеспечению, изготовленному не корпорацией Dell. Гарантии некоторых производителей могут терять свою силу, если работы с оборудованием или программным обеспечением будут выполняться не ими, а корпорацией Dell или другой стороной. Заказчик принимает на себя ответственность за то, что оказание Услуг корпорацией Dell не будет иметь последствий для сохранения силы таких гарантий или, если это случится, что таковые последствия будут приемлемыми для Заказчика. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ГАРАНТИЯМ ТРЕТЬИХ СТОРОН ИЛИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ-ЛИБО ПОСЛЕДСТВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ DELL ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ СИЛЫ ТАКИХ ГАРАНТИЙ.
- **Обязательства по обслуживанию на месте установки.** Если для оказания Услуг требуется обслуживание на месте установки, Заказчик обязан предоставить свободный, безопасный и достаточный доступ на свои объекты и к Поддерживаемым продуктам. Достаточный доступ включает просторное рабочее помещение, возможность пользования электричеством и местной телефонной связью. Требуется также предоставление монитора или дисплея, мыши (или указывающего устройства) и клавиатуры (бесплатно для Dell), если система еще не оснащена этими компонентами.
- **Резервное копирование данных.** До оказания настоящей Услуги Заказчику настоятельно рекомендуется выполнить резервное копирование всех существующих данных и программ на всех затрагиваемых системах. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ, а также за сбои в системах, возникшие в ходе оказания услуг или поддержки, в результате какого-либо действия или бездействия, включая небрежность, со стороны сотрудников корпорации Dell или любого стороннего поставщика услуг.
- **Обслуживание.** Описание времени обслуживания, уровней Обслуживания, периода обслуживания, а также данные по времени окончания работы в соответствующем регионе см. в Описании услуги ProSupport, приобретенной для Поддерживаемого изделия.

Важные дополнительные сведения

Поручение предоставления Услуг. Корпорация Dell может передать право оказания данной Услуги и/или использования данного Описания услуги сертифицированному стороннему поставщику услуг.

Отказ от предоставления Услуги. В соответствии с действующими в регионе Заказчика нормами и правилами возврата товаров и услуг, Заказчик может отказаться от данной Услуги в течение определенного количества дней после получения им Поддерживаемого продукта, письменно уведомив об этом корпорацию Dell. Если Заказчик откажется от данной Услуги в течение этого срока, корпорация Dell возместит Заказчику полную стоимость данной Услуги за вычетом расходов на техническую поддержку (если таковые имелись), понесенных в соответствии с настоящим Описанием услуг. Однако по истечении срока, отсчитываемого со дня получения Заказчиком Поддерживаемого продукта, Заказчик теряет право на отказ от данной Услуги, если иное не предусмотрено государственным или местным законодательством, не подлежащим изменению посредством соглашения.

Корпорация Dell может аннулировать данную Услугу в любой момент в течение периода действия Услуги по любой из следующих причин:

- Заказчик не оплатил полную стоимость данной Услуги в соответствии с условиями, указанными в счете-фактуре;
- Заказчик отказался сотрудничать со специалистом по диагностике или с выехавшим на место инженером; или
- Заказчик не выполнил всех положений и условий, изложенных в настоящем Описании услуги.



В случае аннулирования корпорацией Dell данной Услуги корпорация Dell отправит Заказчику письменное уведомление об аннулировании по адресу, указанному в счете-фактуре Заказчика. В уведомлении указывается причина и фактическая дата аннулирования, которая должна наступить не ранее десяти (10) дней от даты отправки Заказчику корпорацией Dell уведомления об аннулировании, если региональным законодательством не предусмотрены иные условия отмены, не подлежащие изменению посредством соглашения. В СЛУЧАЕ АННУЛИРОВАНИЯ КОРПОРАЦИЕЙ DELL ДАННОЙ УСЛУГИ В СООТВЕТСТВИИ С ДАННЫМ ПУНКТОМ КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ ВЫПЛАЧИВАЕТ ЗАКАЗЧИКУ НИКАКИХ КОМПЕНСАЦИЙ.

Ограничение обслуживания. Во избежание неправильного использования настоящей Услуги, корпорация Dell может рассматривать вместе с Заказчиком или аннулировать запросы на обслуживание, отправленные Заказчиком более шести (6) раз в течение трех (3) месяцев. Данное ограничение не применяется к Заказчикам, которые приобретают данную услугу с оплатой за каждый инцидент.

Перемещение. Данная Услуга предоставляется для объектов, указанных в счете-фактуре Заказчика. Данная Услуга предоставляется не во всех регионах. Исполнение корпорацией Dell своих обязательств по оказанию Услуг для перемещенных Поддерживаемых продуктов определяется наличием региональной службы поддержки и может предполагать дополнительную оплату, а также осмотр и повторную сертификацию перемещенного Поддерживаемого продукта по действующим на тот момент тарифам Dell на консультации и материалы. Заказчик должен предоставить корпорации Dell достаточный и безопасный доступ к оборудованию Заказчика бесплатно для корпорации Dell, чтобы корпорация Dell могла выполнить свои обязательства.

Право собственности на запасные детали. Все детали Dell, извлеченные из Поддерживаемого продукта и возвращенные корпорации Dell, становятся собственностью корпорации Dell. При получении запасных деталей от корпорации Dell Заказчик должен оплатить корпорации Dell по текущим розничным ценам стоимость всех деталей, извлеченных из системы и оставшихся у Заказчика (кроме жестких дисков, для которых действует услуга "Сохранение права владения жестким диском при его замене"). Для гарантийного ремонта корпорация Dell использует новые и восстановленные детали различных производителей.

Срок и продление срока. Услуги предоставляются Заказчику в течение периода, указанного в счете-фактуре корпорации Dell, выставленном Заказчику. До истечения срока действия договора Заказчик имеет право продлить срок действия договора в соответствии с действующими на данный момент условиями и процедурами, применяемыми корпорацией Dell.

Кроме того, корпорация Dell по своему усмотрению может предложить Заказчику продлить срок действия договора, выслав Заказчику счет на продление Услуг. Заказчик может по своему усмотрению (если это разрешено действующим законодательством) согласиться на продление срока действия Услуг, оплатив такой счет в установленный срок. Оплата счета на продление является свидетельством согласия Заказчика на продление срока действия Услуги. Продлевая срок действия Услуги, Заказчик соглашается с тем, что в течение продленного периода будут применяться условия, действующие на тот момент. Если Заказчик не оплатит счет-фактуру на продление срока оказания Услуг, предоставление Услуг будет приостановлено, начиная с даты окончания, указанной на оригинальном или последнем оплаченном Заказчиком счете-фактуре.

Передача права пользования Услугой. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуги, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения действующего на данный момент срока обслуживания, при условии что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и данной Услуги или что Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у



первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи прав. При этом может взиматься дополнительная плата за передачу прав.

Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в регион, в котором данная Услуга недоступна или предоставляется по цене, отличной от заплаченной за Услугу Заказчиком, Заказчик может не получить Услугу либо ее предоставление в данном регионе с сохранением прежних категорий поддержки может предполагать дополнительную оплату. Если Заказчик откажется от такой дополнительной оплаты, категории обслуживания Заказчика могут быть автоматически изменены на соответствующие данной цене или меньшей цене, действующей в новом регионе, без выплаты каких-либо компенсаций.