

Описание услуг

Услуги Dell ProSupport

Вводная информация о контракте на обслуживание

Корпорация Dell предоставляет Услуги Dell ProSupport (далее «Услуги») для отдельных серверов, систем хранения данных, настольных компьютеров, планшетных компьютеров, смартфонов, ноутбуков, мониторов и принтеров (далее «Поддерживаемые продукты»), определение которых приведено ниже, в соответствии с условиями, оговоренными в настоящем Описании услуг (далее «Описание услуг»). Кроме перечисленных далее особенностей, в рамках данных Услуг предоставляются различные виды технической поддержки (по телефону, через Интернет и т. д.), запасные детали и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами изготовления в соответствии с условиями и в течение действующего срока обслуживания Поддерживаемых продуктов Заказчика (далее «Отвечающие критериям инциденты»).

Описание услуг устанавливается между Заказчиком («вы» или «Заказчик») и подразделением Dell, указанным в счете на приобретение Услуг. Указанные Услуги регулируются заключаемым отдельно с компанией Dell основным контрактом на обслуживание, содержащим подпись Заказчика, в котором содержится явное разрешение на продажу данных Услуг. В отсутствие такого контракта Услуги регулируются условиями продажи Dell для коммерческих клиентов (см. www.Dell.com/Terms или локальный веб-сайт www.Dell.com для конкретной страны) или стандартным Основным соглашением об оказании услуг Заказчику (CMSA) в зависимости от местонахождения Заказчика, ссылки на которые содержатся в настоящем документе и которые Dell предоставляет в печатном виде по отдельному запросу. Стороны признают, что ими прочитаны указанные онлайн-документы, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах. Заказчик согласен, что возобновление, изменение, продление или продолжение использования Услуг после окончания первоначально установленного срока определяется действующим в соответствующий момент Описанием услуги, которое доступно для просмотра по адресу: <http://www.dell.com/servicecontracts>.

Заказчикам из Европы, Ближнего Востока и Африки, приобретающим продукцию и услуги Dell через реселлера или дистрибьютора

Если Заказчик приобрел Услуги у стороннего дистрибьютора/реселлера, любое соглашение относительно продажи и поставки Услуг будет действовать между вами и сторонним дистрибьютором/реселлером. Заказчик в этом случае не имеет прямых договорных отношений с Dell, связанных с продажей или поставкой Услуг, несмотря на то что корпорация Dell может выступать в качестве субподрядчика дистрибьютора/реселлера для выполнения приобретенных Услуг. Услуги предоставляются в соответствии с условиями отдельного соглашения между Заказчиком и сторонним дистрибьютором/реселлером, но остаются предметом условий, определений и ограничений, изложенных в настоящем Описании услуг. Путем размещения заказа на Услуги, получения Услуг, использования сопутствующего программного обеспечения или путем нажатия на кнопку (установки флажка) «Я согласен» на сайте Dell.com (в связи с вашей покупкой или в составе программного интерфейса Dell) вы соглашаетесь принять условия настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг вводится вами по поручению компании или другого юридического лица, вы удостоверяете, что имеете необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае терминами «вы» и «Заказчик» будет называться указанное лицо.

Содержание контракта на обслуживание

Предоставляемые Услуги включают (ключевые этапы обслуживания):

- Круглосуточный (в течение 24 часов) ежедневный (7 дней в неделю, включая праздничные дни)¹ доступ по телефону для обученных ИТ-специалистов Заказчика к глобальным экспертным центрам, укомплектованным

¹Предложение действительно не во всех странах. Дополнительную информацию заказчики и партнеры Dell могут получить у торгового представителя.



старшими специалистами Dell, для получения помощи при поиске и устранении проблем с программным обеспечением и оборудованием.

- Выезд инженера и/или отправка запасных деталей Заказчику на место установки (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания) для ремонта и устранения неисправностей по Отвечающему критериям инциденту. Для продуктов, не подлежащих обслуживанию у Заказчика (т.е. отдельных смартфонов и планшетных компьютеров), производится обмен в соответствии с приобретенным уровнем услуг.
- Удаленная поддержка по поиску и устранению неисправностей общего характера (если она доступна и одобрена Заказчиком), при которой инженеры Dell выполняют подключение непосредственно к вашей системе через защищенное интернет-соединение для более оперативного устранения неисправностей.
- Помощь по началу работы с операционной системой и приложениями, относящаяся к типичным приложениям изготовителей комплексного оборудования Dell для конечных пользователей, таким как Norton AntiVirus™, пакет офисных приложений Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Поддерживаются также некоторые серверные приложения, такие как Microsoft Small Business Server. Могут также поддерживаться дополнительные клиентские программы, которые указаны в разделе Dell [Устранение основных неполадок операционных систем и приложений](#). Для получения подробных сведений обратитесь к специалисту службы технической поддержки.

Содержимое комплекта	НЕ входит в комплект
Операционные системы и приложения Dell OEM.	Поддержка программного обеспечения, не проверенного и не протестированного корпорацией Dell для вашей системы.
Помощь по началу работы, включающая объяснение базовых операций и определения функций	Пошаговая помощь с установкой, повторной установкой или настройкой
Помощь по оперативным обновлениям и исправлениям	Помощь по обеспечению производительности и администрированию

- Базовые рекомендации или помощь по настройке простых сетевых²подключений для отдельных настольных компьютеров, ноутбуков, смартфонов и планшетных компьютеров.
- Круглосуточный (в течение 24 часов) ежедневный (7 дней в неделю) доступ к форумам интерактивной поддержки.
- Доступ к Центрам поддержки предприятий по всему миру, которые помогают справиться с критическими ситуациями, возникающими у Заказчика, отследить все «критически важные» выезды специалистов на место установки и обеспечить координацию и связь по вопросам упреждающего антикризисного управления в ситуациях, вызванных, например, стихийными бедствиями.
- Управление запросами, позволяющее отслеживать разрешение проблем и повышать приоритет Отвечающих критериям инцидентов.
- Управление повышением приоритета для создания единой точки контакта для управления инцидентом, повышения его приоритета и информирования о его текущем состоянии в рамках предоставляемых Услуг.
- **Dell International Services Program (Программа международного обслуживания Dell).** Данная программа предусматривает предоставление обслуживания и поддержки для ряда ноутбуков, смартфонов и планшетных компьютеров при выезде с ними за границу в течение периода менее шести (6) месяцев. Действуют дополнительные положения и условия; подробнее см. по адресу: www.Dell.com/ISP.

²Помощь по простым сетевым подключениям ограничивается одной клиентской системой, для которой приобретена поддержка ProSupport, с подключением к одному порту маршрутизатора или беспроводной точке доступа без подключения к дополнительным устройствам, системам или доменам.



Услуги, не входящие в состав предложения

- Помощь по обеспечению производительности и администрированию
- Выполнение таких действий, как установка, переустановка, перемещение, профилактическое обслуживание, обучение, удаленное администрирование, а также любых действий или услуг, не указанных в данном Описании услуг.
- Поставка изделий, сменных носителей информации, расходных материалов, косметических аксессуаров или деталей, включая аккумуляторы, рамки и крышки, и предоставление соответствующей поддержки.
- Прямая поддержка продукции сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых в данный момент производителем, поставщиком или партнером.
- Поддержка оборудования, поврежденного в результате стихийного бедствия (включая, кроме всего прочего, грозу, наводнение, торнадо, землетрясения и ураганы), неправильного или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или компонентов (включая, кроме всего прочего, использование несоответствующего сетевого напряжения, несоответствующих предохранителей, несовместимых устройств и принадлежностей, неправильную или недостаточную вентиляцию или несоблюдение инструкций по эксплуатации), модернизации, использования в несоответствующих условиях окружающей среды и эксплуатации, неправильного обслуживания Заказчиком (или агентом Заказчика), перемещения Поддерживаемого продукта способом, не предусмотренным его конструкцией, удаления или замены идентифицирующих этикеток оборудования или деталей или в результате сбоя, вызванного продуктом, за который корпорация Dell не несет ответственности.
- Удаление шпионского ПО и вирусов.
- Резервное копирование данных.
- Расширенная беспроводная, сетевая или удаленная установка, настройка и оптимизация приложений, кроме тех, которые описаны в настоящем Описании услуг.
- Создание сценариев и программ, разработка/внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядра.
- Устранение повреждений или дефектов поддерживаемых продуктов, которые являются чисто косметическими и не влияют на функционирование устройства.
- Ремонт, вызванный неисправным ПО или внесением изменений, настройкой или выполнением ремонтных работ (помимо предоставляемых корпорацией Dell, авторизованным реселлером или сервисным представителем), в том числе при использовании заказчиком деталей для самостоятельной замены.

Ограничения действия гарантии на оборудование

Могут действовать дополнительные ограничения гарантии на оборудование, за отдельную плату может быть предложено дополнительное обслуживание, позволяющее преодолеть эти ограничения. Самую последнюю информацию о гарантии можно найти на веб-сайте www.Dell.com/Warranty или узнать у специалиста Dell по технической поддержке. Обслуживание Поддерживаемого продукта или компонента Поддерживаемого продукта, на которые действует ограниченная гарантия на весь срок службы, осуществляется корпорацией Dell в соответствии с настоящим Описанием услуг в течение всего срока действия контракта на обслуживание Dell ProSupport. По истечении срока действия контракта на обслуживание Dell ProSupport услуги по Отвечающим критериям инцидентам, связанным с Поддерживаемым продуктом или компонентом с ограниченной гарантией на весь срок эксплуатации, будут оказываться в соответствии с условиями базового контракта Dell на обслуживание оборудования, текст которого доступен по адресу: www.Dell.com/ServiceContracts.

Как связаться с Dell для получения Услуг

Программы Self-Dispatch Support (поддержка с услугой оперативной доставки)

Для Заказчиков, использующих программы Warranty Parts Direct (прямая доставка комплектующих по гарантии), Fast-Track Dispatch (ускоренная доставка), Technician Direct (прямое обращение к техническому специалисту) или Dell Online Self-Dispatch (оперативная доставка Dell, DOSD), Отвечающие критериям инциденты могут устраняться силами



собственных сертифицированных инженеров Заказчика; для этого требуется отправить запрос на веб-сайт оперативной доставки или в очередь службы поддержки по телефону для соответствующего региона.

Веб-сайт, чат и поддержка по электронной почте

Веб-сайт, чат и услуги поддержки по электронной почте Dell ProSupport доступны по адресу: www.Support.Dell.com.

Служба поддержки по телефону

Работает двадцать четыре (24) часа в сутки, семь (7) дней в неделю (включая выходные и праздничные дни). Доступность может отличаться за пределами США и ограничена коммерчески оправданными действиями. Для получения информации, относящейся к вашему региону, обратитесь к торговому представителю или аналитику службы технической поддержки.

Этап 1. Звонок для получения поддержки

- С запросами на получение поддержки по телефону обратитесь в региональный центр поддержки Dell ProSupport и попросите соединить вас со специалистом службы технической поддержки. Номера телефонов региональных центров можно найти на веб-сайте www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Во время вызова Поддерживаемый продукт должен быть физически доступен для совершения необходимых операций.
- Необходимо сообщить специалисту серийный номер, нанесенный на Метку обслуживания (см. определение ниже), и другие требуемые сведения. Специалист проверит, является ли соответствующее изделие Заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

Этап 2. Предоставление необходимых сведений при поиске и устранении неисправностей по телефону

- Вам необходимо будет ответить по требованию специалиста на вопросы о том, какие сообщения об ошибках отображались и когда это было, какие действия предшествовали этим сообщениям и какие меры уже приняты вами с целью устранения неисправностей.
- Специалист совместно с вами выполнит ряд действий для диагностики неисправности.
- Если потребуется выезд инженера на место установки, специалист предоставит дополнительные инструкции.

Часы работы службы поддержки Dell KACE

- Узнать, в какие часы предоставляется поддержка для продукции Dell KACE, можно на странице <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

Уровни серьезности

Уровни серьезности назначаются для Отвечающих критериям инцидентов в соответствии со следующими таблицами. Состояние «Серьезность 1» предназначено для Заказчика, приобретающего расширенные услуги «критически важного уровня» вместе с услугой поддержки Dell ProSupport.

Уровни серьезности и действия Dell для продуктов, для которых приобретена услуга с опцией «критически важного уровня»

Уровень серьезности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
1	Полная потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.	Срочный выезд специалистов одновременно с немедленным поиском и устранением неполадок по телефону; быстрое вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений.	Предоставление соответствующих специалистов и ресурсов круглосуточно 7 дней в неделю для поддержки решения проблемы. Следует проинформировать руководство на месте и вовлечь его в процесс устранения проблемы.



Уровень серьезности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
2	Серьезные последствия при наличии, однако, незначительного запаса времени для принятия мер или устранения неисправности; невозможность ежедневного и круглосуточного обеспечения необходимыми ресурсами Заказчика в качестве поддержки действий Dell.	Немедленный поиск и устранение неполадок по телефону; вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений в случае невозможности удаленного диагностирования неполадки в течение 90 минут с момента общения. Отправка деталей/выезд специалистов в случае необходимости <i>после</i> поиска устранения неполадок и проведения диагностики по телефону.	Обеспечение необходимыми ресурсами и персоналом для непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование руководства на месте и его вовлечение в процесс устранения проблемы.
3	Минимальные последствия для предприятия.	Поиск и устранение неисправностей по телефону, отправка деталей/выезд специалистов <i>после</i> поиска и устранения неисправностей и проведения диагностики по телефону.	Предоставление текущей информации по обращению и ответов на запросы Dell в течение двадцати четырех (24) часов.



Уровни серьезности и действия Dell для продуктов без приобретенных услуг с опцией «критически важного уровня»

Уровень серьезности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
2	Серьезные последствия при наличии, однако, незначительного запаса времени для принятия мер или устранения неисправности; невозможность ежедневного и круглосуточного обеспечения необходимыми ресурсами Заказчика в качестве поддержки действий Dell.	Немедленный поиск и устранение неполадок по телефону; вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений в случае невозможности удаленного диагностирования неполадки в течение девяноста (90) минут общения. Отправка деталей/выезд специалистов <i>после</i> поиска и устранения неполадок, а также проведения диагностики по телефону.	Обеспечение необходимыми ресурсами и персоналом для непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование руководства на месте и его вовлечение в процесс устранения проблемы.
3	Минимальные последствия для предприятия.	Поиск и устранение неисправностей по телефону, отправка деталей/выезд специалистов после поиска и устранения неисправностей и проведения диагностики по телефону.	Предоставление текущей информации по обращению и ответов на запросы Dell в течение двадцати четырех (24) часов.

Опции обслуживания на месте установки

Опции обслуживания на месте установки зависят от типа приобретенного обслуживания и от того, была ли в рамках Услуги Dell ProSupport приобретена опция расширенного обслуживания «критически важного уровня». Если услуга ProSupport приобретена с уровнем обслуживания, предусматривающим поддержку с выездом специалиста на место установки, то в счете-фактуре будет указан один из соответствующих уровней, описанных в представленной ниже таблице. Если все положения и условия, определенные в данном Описании услуг, будут выполнены, корпорация Dell направит на принадлежащий Заказчику объект своего инженера для устранения Отвечающего критерия инцидента в силу необходимости и в соответствии с уровнем серьезности и применимыми на месте операциями, перечисленными в нижеприведенной таблице.

Если Заказчик или уполномоченный представитель Заказчика отсутствуют на месте во время прибытия инженера, он не сможет выполнить необходимые процедуры по обслуживанию Поддерживаемого продукта. Инженер оставит визитную карточку в подтверждение своего прибытия на объект или попытается связаться с Заказчиком по телефону или электронной почте. Заказчику может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.

А. Расширенное обслуживание на месте установки в рамках услуги Dell ProSupport С ОПЦИЕЙ критически важного уровня

Для Услуг, приобретенных с опцией «критически важного уровня», обеспечивается сокращенное время реагирования. Корпорация Dell может начать процесс, соответствующий критической ситуации для проблем первого уровня серьезности (1) и срочно выделить необходимые ресурсы.³

³Срочное выделение ресурсов для проблем с серьезностью 1 «критически важного уровня»: Для обслуживания Поддерживаемых продуктов в рамках Услуги Dell ProSupport, а также контракта на Услуги Dell ProSupport критически важного уровня, предусматривающего обслуживание на месте установки в течение двух (2) или четырех (4) часов, на место установки (при необходимости) будет отправлен инженер; параллельно с этим будет проведена процедура поиска и устранения неисправностей по телефону. После определения неисправности специалист Dell примет решение о необходимости отправки компонентов для ее устранения.



Уровни обслуживания на месте установки, доступные для приобретения вместе с опцией расширенного обслуживания критически важного уровня

Тип обслуживания на месте установки	Время реагирования при обслуживании на месте установки ⁴	Ограничения/особые условия
<p>Прибытие на место установки через 2 часа и завершение ремонта в течение 6 часов</p>	<p>Инженер, как правило, прибывает на место в течение 2 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону; ремонт оборудования часто завершается в течение 6 часов с момента выезда специалиста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение двух (2) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Критически важные компоненты систем, которые должны иметься на складах деталей для доставки в течение 2 часов, определенные Dell, по поддерживаемым продуктам. Некритические компоненты могут доставляться на следующий день. • Срочный выезд специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.
<p>Выезд к месту установки в течение 4 часов</p>	<p>Инженер, как правило, прибывает на место в течение 4 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение четырех (4) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Критически важные компоненты систем, которые должны иметься на складах деталей для доставки в течение 4 часов, определенные Dell, по поддерживаемым продуктам. Некритические компоненты могут доставляться на следующий день. • Срочный выезд специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.

⁴ Время реагирования в разных странах и регионах может различаться. За информацией обращайтесь к местному торговому представителю.



<p>Выезд к месту установки в течение 8 часов</p>	<p>Инженер, как правило, прибывает на место в течение 8 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение восьми (8) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Некритические компоненты могут доставляться на следующий день. • Срочный выезд специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.
<p>Для заказчиков за пределами континентальной части США</p>	<p>После поиска и устранения неисправностей по телефону может производиться отправка компонентов. Время доставки к месту установки зависит от местоположения Заказчика OCONUS и наличия компонентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Только для утвержденных корпорацией Dell заказчиков за пределами континентальной части США (только США). • Доступно только для некоторых систем и местоположений. Подробную информацию см. на веб-сайте www.Dell.com/Fed/International. • Федеральным заказчикам следует обращаться в пункты обслуживания OCONUS, указанные в соответствующем соглашении об обслуживании, отдельно подписанном Заказчиком с корпорацией Dell.

В. Расширенное обслуживание на месте установки Dell ProSupport БЕЗ опции критически важного уровня

Стандартные уровни обслуживания на месте установки, доступные для приобретения

<p>Тип обслуживания на месте установки</p>	<p>Время реагирования при обслуживании на месте установки⁴</p>	<p>Ограничения/особые условия</p>
<p>Выезд к месту установки в течение 4 часов</p>	<p>Инженер, как правило, прибывает на место в течение 4 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно только на объектах, для которых установлена поддержка в течение четырех (4) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Критически важные компоненты систем, которые должны иметься на складах деталей для доставки в течение 4 часов, определенные Dell, по поддерживаемым продуктам. Некритические компоненты могут доставляться на следующий день.



<p>Обслуживание на месте установки на следующий рабочий день</p>	<p>После поиска и устранения неисправности по телефону и выполнения диагностики инженер прибывает на место установки на следующий рабочий день.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, <i>кроме</i> праздников. • При поступлении вызова в экспертный центр Dell и/или отправке инженера корпорацией Dell после 17:00⁵ по местному времени (с понедельника по пятницу) для прибытия на объект Заказчика инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов.
<p>Для заказчиков за пределами континентальной части США</p>	<p>После поиска и устранения неисправностей по телефону может производиться отправка компонентов. Время доставки к месту установки зависит от местоположения Заказчика OCONUS и наличия компонентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Только для утвержденных корпорацией Dell заказчиков за пределами континентальной части США (только США). • Доступно только для некоторых систем и местоположений. Подробную информацию см. на веб-сайте www.Dell.com/Fed/International. • Федеральным заказчикам следует обращаться в пункты обслуживания OCONUS, указанные в соответствующем соглашении об обслуживании, отдельно подписанном Заказчиком с корпорацией Dell.

С. Для всех остальных опций обслуживания на месте установки

После завершения процедуры удаленного поиска и устранения неисправностей, диагностики и определения проблемы специалист Dell примет решение о необходимости отправки компонентов или выезда инженера на место установки для устранения Отвечающего критериям инцидента или же возможности его устранения в удаленном режиме.

Запасные детали

Независимо от уровня приобретенного обслуживания некоторые компоненты могут быть легко заменены Заказчиком благодаря специально разработанной конструкции: эти компоненты обозначаются как Заменяемые Заказчиком. Если в процессе диагностики специалист Dell определит, что для устранения Отвечающего критериям инцидента будет достаточна Заменяемая заказчиком деталь, то эта деталь будет доставлена корпорацией Dell непосредственно Заказчику.

Как правило, корпорация Dell не предоставляет специалиста для установки компонентов, Заменяемых заказчиком. Сообщите удаленному специалисту в процессе диагностики об обстоятельствах, требующих помощи на месте, и соответствующий специалист будет выделен.

Способ доставки Заменяемых заказчиком деталей определяется уровнем обслуживания, приобретенного Заказчиком.

- Запасные детали для заказчиков, которые приобрели обслуживание с выездом специалиста «на следующий рабочий день» или время отклика Advanced Exchange, будут доставлены на следующий рабочий день, если иное не будет указано специалистом.
- Запасные детали для заказчиков, которые приобрели ту или иную опцию услуги «Возврат на ремонт», будут доставлены наземной транспортной службой.

⁵Вызов должен быть получен в экспертном центре до 15:30 по местному времени в Финляндии.



Как только аналитик Dell определит, необходимо заменить деталь или вернуть систему, вас проинформируют о том, какие действия необходимо предпринять далее. В зависимости от приобретенного уровня обслуживания действуют процедуры обслуживания на месте или возврата на ремонт.

Совместная техническая поддержка

Если возникнет неполадка сторонних продуктов и программного обеспечения, которые часто используются с Поддерживаемым продуктом Заказчика, корпорация Dell будет выступать в качестве единого контактного лица (как описано далее), которое будет действовать до тех пор, пока не будет установлено, что неполадка связана только с продуктом стороннего поставщика, и проблема не будет передана ему. В частности, корпорация Dell от имени Заказчика свяжется со сторонним поставщиком для создания «инцидента по устранению проблемы» или «заявки на устранение неисправности» и предоставит необходимую документацию по проблеме. После привлечения поставщика корпорация Dell будет отслеживать процесс устранения неисправности; при этом поставщик будет сообщать корпорации Dell о состоянии данного процесса и планах по устранению неисправности, пока данный вопрос не будет решен посредством предоставления конкретного решения, плана действий по устранению неисправности, временного решения, изменений конфигурации или повышения приоритета ошибки. По запросу Заказчика корпорация Dell запустит процедуры управления повышением приоритета внутри Dell и/или организации поставщика.

Для участия в программе поддержки в сотрудничестве с поставщиками должны быть заключены действующие соглашения между Заказчиком и соответствующими сторонними поставщиками. После определения и подготовки отчета по неисправности сторонний поставщик предоставит Заказчику техническую поддержку по ее устранению. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РАБОТУ ПРОДУКТОВ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.**

Текущий список партнеров по Поддержке в сотрудничестве с поставщиками доступен по адресу: www.Dell.com/CollaborativeSupport. Следует иметь в виду, что список поддерживаемых продуктов сторонних поставщиков может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

Поиск и устранение неисправностей программного обеспечения

Услуга Dell ProSupport включает поиск и устранение неполадок программного обеспечения Dell OEM в рамках Поддержки в сотрудничестве с поставщиками (как определено выше) для отдельных приложений, операционных систем и микропрограмм Dell OEM, используемых в составе Поддерживаемых продуктов (далее «Поддерживаемые программные продукты»), по телефону или путем передачи программного обеспечения и другой информации электронными средствами либо путем доставки программного обеспечения и/или другой информации Заказчику. Поддерживаемые программные продукты включают предварительно установленные клиентские приложения для конечных пользователей, такие как Norton AntiVirus™, пакет офисных приложений Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Поддерживаются также некоторые серверные приложения, такие как Microsoft Small Business Server. Для получения текущего списка Поддерживаемых программных продуктов обратитесь к специалисту Dell по технической поддержке.

Ограничения услуги поиска и устранения неисправностей программного обеспечения Dell OEM. Корпорация Dell не гарантирует решения конкретных вопросов, связанных с программным обеспечением, или достижения конкретных результатов с помощью Поддерживаемых программных продуктов. Ситуации, вызывающие вопросы у Заказчика, должны быть воспроизводимы на одной системе (*например*, на одном ЦП в составе рабочей станции и других периферийных устройств). Корпорация Dell может решить, что проблема с программным обеспечением является достаточно сложной или что особенности Поддерживаемого продукта Заказчика не позволяют выполнить эффективный анализ данного вопроса в ходе поддержки по телефону. Заказчик признает то, что корпорация Dell может оказаться не в состоянии решить подобные вопросы и что для их решения Заказчику потребуется самостоятельно обратиться к издателю соответствующего программного обеспечения, и соглашается с этим.



Упреждающее управление системами Dell

Заказчики Услуг Dell ProSupport имеют право в течение всего срока контракта на Услуги Dell ProSupport использовать средства упреждающего управления системами Dell, которые могут быть предварительно установлены на поддерживаемых продуктах или доступны для скачивания по адресу www.Dell.com/Proactive. Доступные функции различаются в зависимости от поддерживаемого продукта и местоположения Заказчика. Заказчикам предоставляется право использования программных средств упреждающего управления системами Dell в соответствии с условиями лицензии на программное обеспечение, прилагаемой к этому программному обеспечению. При отсутствии отдельных условий, прилагаемых к программному обеспечению, использование Заказником средств упреждающего управления системами Dell (именуемых в данном разделе «**программное обеспечение**») регулируется следующими условиями лицензии:

Настоящим корпорация Dell предоставляет вам именную неисключительную лицензию на использование Программного обеспечения, передаваемого корпорацией Dell по настоящему документу, и получение доступа к нему на период действия Услуги и исключительно по вашему усмотрению, что позволит вам оценить преимущества Услуг, изложенные в соответствующем Описании услуг. В отсутствие явного письменного разрешения Dell вам запрещается копировать, модифицировать Программное обеспечение, а также создавать производные, коллективные или компилированные работы на его базе либо выполнять инженерный анализ или декомпиляцию и предпринимать любые другие попытки извлечения кода Программного обеспечения или какой-либо его части; вам запрещается предоставлять по лицензии или сублицензии, продавать, назначать либо каким-либо другим способом передавать или обременять Программное обеспечение; вам запрещается использовать Программное обеспечение в рамках предоставления управляемых услуг; кроме того, вам запрещается использовать Программное обеспечение с превышением числа рабочих мест, установленного для одновременного использования подразделениями или пользователями, а также с нарушением иных критериев, оговоренных в действующем Описании услуг. Кроме того, вам запрещается предпринимать действия, имеющие целью отслеживание доступности, производительности или функциональных возможностей Программного обеспечения, а также проведение эталонного тестирования или определение его конкурентоспособных качеств.

Вы также соглашаетесь не использовать Программное обеспечение для следующих целей: (i) попытки использования сетей или оборудования корпорации Dell или любых третьих сторон либо получения доступа к ним; (ii) предоставление его физическим или юридическим лицам для использования или копирования Услуг; (iii) попытки оценки, сканирования или тестирования уязвимости систем, учетных записей или сетей корпорации Dell или любых ее заказчиков или поставщиков; (iv) вмешательство или попытки вмешательства в процесс оказания услуг каким-либо пользователям, узлам или сетям; (v) участие в мошеннических операциях какого бы то ни было рода; (vi) передача незатребованных массовых, коммерческих или любых иных подобных сообщений; (vii) затруднение, препятствование или любое иное вмешательство с целью ограничения возможностей (независимо от намерений, целей или известных фактов) каких бы то ни было лиц по использованию или применению Услуги (не касается средств обеспечения безопасности и защиты); (viii) ограничение, затруднение, вмешательство или любое иное препятствование с целью полного исключения или снижения работоспособности каких-либо подразделений корпорации Dell (или поставщика Услуг Dell), оказывающих Услуги.

Обновления программного обеспечения Dell EqualLogic

Услуга Dell ProSupport для отдельных поддерживаемых продуктов Dell EqualLogic, в том числе массивов Dell EqualLogic серии PS, включает как обновления программного обеспечения для обслуживания, так и добавление в микропрограмму и базовое программное обеспечение новых функций, таких как SAN HQ, Auto Snapshot Manager и Host Integration Toolkit (в течение периода обслуживания, указанного в счете-фактуре).

Патчи и исправления. Корпорация Dell периодически выпускает патчи и исправления для соответствующего программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage с целью поддержания совместимости операционных систем и/или баз данных; кроме того, она предлагает корректировки ошибок, временные решения и/или патчи, необходимые для обеспечения соответствия документации на Поддерживаемый продукт.



Новые версии. Новые версии или выпуски применяемого программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage обычно предоставляются корпорацией Dell без взимания дополнительной платы с обладателей лицензии на программное обеспечение Enterprise Storage, установленное на Поддерживаемом продукте, для которого действует ограниченная гарантия или годичный контракт Dell на обслуживание и ремонт. Как правило, новые версии представляют собой выпуски, содержащие патчи, исправления и изменения, которые расширяют существующие либо добавляют значительные новые функции и возможности.

Обновления базового программного обеспечения Dell | EMC

Услуга Dell ProSupport для ИТ включает следующие обновления для базового программного обеспечения Dell | EMC, такого как Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (только серии AX), Access Logix™ (только серии CX), PowerPath® и SnapView Express (только серии AX) (в течение периода обслуживания, указанного в счете-фактуре).

Патчи и исправления. Корпорация Dell будет периодически предлагать патчи и исправления для программного обеспечения, которые представляют собой небольшие изменения, вносимые корпорацией EMC в соответствующее программное обеспечение Enterprise Storage с целью поддержания совместимости операционных систем и/или баз данных, а также корректировки любых ошибок, временные решения и/или патчи, необходимые для обеспечения соответствия документации на программное обеспечение Enterprise Storage.

Новые версии. Все новые версии или выпуски применяемого программного обеспечения Enterprise Storage обычно предоставляются корпорацией EMC без взимания дополнительной платы с других обладателей лицензии на программное обеспечение Enterprise Storage, находящееся на гарантии EMC или подпадающее под действие годичного контракта на предоставление поддержки, заключенного между EMC и обладателем лицензии. Как правило, новые версии представляют собой выпуски, содержащие патчи, исправления и изменения, которые расширяют существующие либо добавляют новые значительные функции, возможности и элементы.

Может потребоваться приобретение дополнительных услуг. Для выполнения обновлений базового программного обеспечения Dell | EMC может потребоваться приобрести отдельную услугу Dell по установке на месте или упреждающему обслуживанию (по указанию Dell), чтобы данная Услуга распространялась на Поддерживаемые продукты.

Обновление. Заказчик может иметь право на продление срока действия соглашения и/или приобретение дополнительных обновлений для базового программного обеспечения Dell | EMC с учетом доступных на тот момент опций и действующих на тот момент расценок, условий и процедур корпорации Dell. Для продления срока/приобретения обновлений необходимо отправить в Dell заказ на поставку. Корпорация Dell оставляет за собой право в любое время изменять расценки и условия предоставления поддержки.

Мультивендорная поддержка

Корпорация Dell предоставляет Услуги Dell ProSupport для продуктов нескольких поставщиков (далее «**Мультивендорные услуги**») для отдельных систем, предоставляемых поставщиками, отличными от Dell (далее «**Поддерживаемые мультивендорные продукты**»), определение которых приведено ниже), в соответствии с условиями, оговоренными в настоящем Описании услуг. Эта Услуга включает техническую поддержку (по телефону), предоставление запасных частей и выполнение работ для поддержания систем в хорошем рабочем состоянии в течение срока действия приобретенной услуги («**Соответствующие мультивендорные инциденты**»). Период для каждого устройства, в течение которого на него распространяется данная Услуга, указывается в договоре Заказчика на приобретение Услуги или в счете-фактуре, которые связаны с приобретением этой Услуги.

Данные Мультивендорные услуги доступны для Поддерживаемых мультивендорных продуктов для каждого устройства, как определено корпорацией Dell.

Доступные уровни обслуживания

Мультивендорные услуги для Поддерживаемых мультивендорных продуктов, включающих или не включающих гарантию OEM, доступны в течение периода, установленного при приобретении Услуги для каждого устройства.



Доступный уровень реагирования определяется в договоре Заказчика на приобретение Услуги или в счете-фактуре для Поддерживаемого мультивендорного продукта. Мультивендорные услуги могут включать:

- Телефонную поддержку 24x7 (доступную ежедневно и круглосуточно)
- Варианты обслуживания на месте установки (Обслуживание на месте установки на следующий день **или** ежедневная и круглосуточная готовность с выездом на место в течение 4 часов)
- Круглосуточный (в течение 24 часов) ежедневный (7 дней в неделю, включая праздничные дни) прямой доступ по телефону для обученных ИТ-специалистов Заказчика к глобальным экспертным центрам, укомплектованным старшими специалистами Dell, для получения помощи при поиске и устранении проблем с программным обеспечением и оборудованием.
- Выезд инженера и/или отправка запасных деталей Заказчику на место установки (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания) для приведения Поддерживаемого продукта в хорошее рабочее состояние.
- Удаленная поддержка по поиску и устранению неисправностей общего характера (если она доступна и одобрена Заказчиком), при которой инженеры Dell выполняют подключение непосредственно к вашей системе через защищенное интернет-соединение для более оперативного устранения неисправностей.
- Управление запросами, позволяющее отслеживать разрешение проблем и повышать приоритет Отвечающих критериям инцидентов.
- Управление повышением приоритета для создания единой точки контакта для управления инцидентом, повышения его приоритета и информирования о его текущем состоянии в рамках предоставляемых Услуг.

Поддерживаемые мультивендорные продукты: Данная Мультивендорная Услуга предоставляется для отдельных систем, поставляемых не корпорацией Dell, имеющих стандартную конфигурацию. Поддерживаемый мультивендорный продукт, в отношении которого действует настоящее Описание услуг, указывается в счете-фактуре Dell Заказчика; при этом настоящее Описание услуг **не** распространяется на Программное обеспечение и Периферийные устройства. Для каждого Поддерживаемого мультивендорного продукта Заказчик должен приобрести отдельный контракт на обслуживание (например, описание НЕ действует в отношении принтера, подключенного к системе, для которой оно имеет силу, если только для принтера не заключен отдельный контракт на поддержку). Каждому Поддерживаемому мультивендорному продукту сопоставляется собственный серийный номер OEM или иной серийный номер («**Метка мультивендорного обслуживания**»). Данное Описание услуг может распространяться и на другие продукты, а список Поддерживаемых мультивендорных продуктов может расширяться; это зависит от региона, местоположения или языка. Для получения более подробных сведений о Поддерживаемых мультивендорных продуктах обратитесь к местному торговому представителю Dell.

Дополнительная информация

- Корпорация Dell не выполняет гарантийные обязательства производителей Поддерживаемых мультивендорных продуктов.
- Корпорация Dell не принимает на себя гарантийные обязательства производителей оборудования и не обслуживает программное обеспечение любого вида в соответствии с настоящим Соглашением.
- **Поддерживаемые версии.** Заказчик обязуется своевременно обновлять программное обеспечение и Поддерживаемые мультивендорные продукты до минимальных выходных версий или конфигураций, указываемых производителем оборудования или конфигураций, приводимых на веб-сайтах изготовителей оборудования. Заказчик должен также обеспечить установку необходимых деталей, патчей, обновлений или последующих версий программного обеспечения в соответствии с указаниями изготовителей оборудования, чтобы данная Мультивендорная услуга распространялась на Поддерживаемые мультивендорные системы.
- **Ограничение ответственности.** Несмотря на подписание отдельного соглашения с Dell, в том случае, если Dell не в состоянии восстановить Поддерживаемый мультивендорный продукт Заказчика в рабочее состояние, совокупная ответственность Dell перед Заказчиком, вытекающая из настоящего Описания услуги или возникающая в связи с ним, не должна превышать меньшего из двух: а) суммы, уплаченной в течение двенадцати (12) месяцев, или подлежащей уплате Заказчиком компании Dell в соответствии с настоящим Описанием услуги; б) полной замены единицы оборудования на аналогичную единицу.



Дополнительные условия

1. Поддерживаемые продукты

Данная Услуга предоставляется для Поддерживаемых продуктов, среди которых отдельные модели Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SCT™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ и принтеры Dell, мониторы и смартфоны, приобретенные в стандартной конфигурации. Список Поддерживаемых продуктов постоянно расширяется, поэтому для получения актуального перечня Услуг, доступных для ваших продуктов Dell или продуктов сторонних поставщиков, свяжитесь с торговым представителем Dell.

Каждому Поддерживаемому продукту Dell присваивается серийный номер («**Метка обслуживания**»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик должен приобрести отдельный контракт на оказание услуг. Например, на принтер, приобретенный с портативным компьютером, не распространяется контракт на обслуживание портативного компьютера. Для принтера и портативного компьютера требуются отдельные контракты на обслуживание. См. метку обслуживания на Поддерживаемом продукте при обращении в Dell для получения этой Услуги.

2. Услуги поддержки

A. Ограниченная гарантия на оборудование. Относящиеся к поддержке услуги в соответствии с Отвечающим условиям инцидентом для Поддерживаемых продуктов могут включать в себя варианты технической поддержки (по телефону, Интернету и т. д.), предоставление запасных частей и выполнение работ по ремонту или замене оборудования, имеющего дефекты изготовления, в течение срока действия ограниченной гарантии на Поддерживаемый продукт Заказчика. С условиями ограниченной гарантии Dell на оборудование можно ознакомиться на странице www.Dell.com/Warranty или на региональном сайте Dell.com за пределами США.

B. Ограничения обслуживания оборудования. Могут действовать дополнительные ограничения гарантии на оборудование; за дополнительную плату могут предлагаться опции обслуживания, позволяющие преодолеть данные ограничения. Для получения дополнительных сведений о гарантии посетите веб-страницу www.Dell.com/Warranty или обратитесь к специалисту Dell по технической поддержке.

C. Полная замена единицы оборудования. Если специалист установит, что компонент неисправного Поддерживаемого продукта (например, монитор или клавиатуру) легко отключить и подключить заново или что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell оставляет за собой право отправить Заказчику полный компонент для замены. Когда инженер Dell доставит Заказчику компонент для замены, Заказчик должен будет сдать неисправную систему или ее компонент инженеру, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена услуга «Сохранение права владения жестким диском при его замене». В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Если Заказчик не сдаст неисправный компонент инженеру Dell в соответствии с приведенными выше требованиями или неисправный компонент не будет возвращен в течение десяти (10) дней (если в случае замены компонент не доставлен лично инженером Dell), Заказчик обязуется оплатить Dell стоимость заменяемого компонента по получении счета-фактуры. Если Заказчик не оплатит этот счет-фактуру в течение десяти (10) дней после его получения, то, кроме юридических прав и компенсаций, на которые Dell получает право в данном случае, корпорация Dell может прервать оказание данной Услуги, направив соответствующее уведомление.

D. Доступные компоненты. Критически важные компоненты. В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Выбранные компоненты могут храниться на значительном расстоянии от места расположения Заказчика. Если необходимая для ремонта Поддерживаемого продукта деталь отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе Dell и требуется доставить ее с другого склада, то будет использоваться служба экспресс-доставки. Критически важные компоненты систем, которые должны иметься на складах деталей для доставки в течение 2 или 4 часов, определенные корпорацией Dell. Критически важным является компонент, сбой которого может привести к невозможности выполнения системой своих основных функций. Некритическими компонентами считаются в том числе следующие компоненты: программное обеспечение, гибкие диски, дисководы для различных типов носителей, модемы, динамики, звуковые платы, накопители Zip, мониторы, клавиатуры и мыши. Чтобы получить детали, доставляемые в течение 2 или 4 часов, Заказчик должен заранее приобрести соответствующий



контракт на обслуживание, в котором оговорена доставка критически важных деталей, а Поддерживаемый продукт должен находиться в области обслуживания, определенной корпорацией Dell.

Е. Право владения заменяемыми деталями. 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.

3. Период обслуживания. Настоящее соглашение вступает в силу с момента размещения заказа и сохраняет действие в течение Периода обслуживания. «Период обслуживания» начинается с момента приобретения и продолжается в течение времени, указанного в Бланке заказа (как определено ниже). Количество систем, лицензий, установок, операций развертывания, управляемых конечных точек или конечных пользователей, для которых Заказчик приобрел любую одну или несколько Услуг, периодичность или стоимость подписки, а также действующий Период обслуживания для каждой услуги указаны в бланке заказа, заполняемого Заказчиком, или в другой составленной по взаимному соглашению форме счета, принятия заказа или заявки на приобретение (в совокупности — «Бланк заказа»). Приобретение Услуг в соответствии с настоящим Соглашением предназначено исключительно для внутреннего использования Заказчиком и не подлежит перепродаже или использованию бюро обслуживания в любых целях, если иное не оговорено письменно между корпорацией Dell и Заказчиком.

4. Ответственность Заказчика

А. Полномочия 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.

В. Сотрудничество с аналитиком и выездным специалистом Dell. Заказчик согласен сотрудничать и выполнять инструкции, данные специалистом Dell, оказывающим поддержку по телефону, или техническими специалистами, работающими на месте установки. Как показывает опыт, большинство системных неисправностей и ошибок можно найти и устранить по телефону в ходе взаимодействия пользователя с аналитиком или техническим специалистом.

С. 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.

Д. Обеспечение актуальных версий ПО и оборудования. 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 Storage и систем EqualLogic™ или на веб-сайте www.support.dell.com для дополнительных Поддерживаемых продуктов. Заказчик также должен обеспечить установку необходимых деталей, исправлений, обновлений программного обеспечения или последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы на Поддерживаемые изделия распространялась данная Услуга.

Е. Резервное копирование данных. Перед предоставлением указанной Услуги компанией Dell необходимо выполнить резервное копирование всех существующих данных и программ на всех связанных системах. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление любых конфиденциальных или личных сведений и любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски или PC-карты — независимо от того, оказывает ли технический специалист услуги на месте. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРИ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ** или невозможность использования систем(ы), вытекающие из этой Услуги или связанных с ней действий или бездействия, включая небрежность, со стороны Dell или стороннего поставщика услуг. При



возврате мобильных продуктов, таких как ноутбуки, планшеты или телефоны, следует извлекать из них SIM-карты, если иное не указано агентом службы поддержки Dell. Корпорация Dell не несет ответственности за расходы по оплате услуг голосовой связи или передачи данных, возникшие в результате неизвлечения Заказчиком SIM-карт из продуктов, возвращаемых в Dell.

F. Гарантии сторонних поставщиков. Для оказания данных Услуг корпорации Dell может требоваться 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.

5. Важная дополнительная информация

A. Изменение графика оказания услуг. После утверждения графика обслуживания изменения могут быть внесены в него не позднее, чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Изменения графика обслуживания по инициативе Заказчика за 7 или менее дней до запланированной даты требуют дополнительной оплаты, не превышающей 25% суммы, уплаченной Заказчиком за услуги. Заказчик соглашается, что любое изменение графика оказания услуг должно быть подтверждено по крайней мере за 8 дней до даты начала оказания услуг.

B. Коммерчески оправданные ограничения услуг. Корпорация Dell может отказать в предоставлении Услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell или выходит за рамки предусмотренного содержания Услуг. Корпорация Dell не несет ответственности за сбои или задержки в работе, возникшие по независящим от нее обстоятельствам. Объем предоставляемых Услуг затрагивает только те применения Поддерживаемого продукта, на которые он был изначально рассчитан.

C. Опциональные услуги. Опциональные услуги (включая поддержку, установку, консультирование по требованию, управляемую и профессиональную поддержку или обучение) можно приобрести в Dell. Набор доступных для Заказчика услуг определяется его местоположением. Для получения

опциональных услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги оказываются в соответствии с данным Соглашением.

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

E. Отказ от предоставления Услуги. 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 использовал оскорбления, угрозы или отказался сотрудничать со специалистом по диагностике или с выехавшим на место техническим специалистом.
- 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 10 (десяти) 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 если корпорация Dell аннулирует данную услугу в соответствии с данным пунктом, корпорация Dell не выплачивает Заказчику никаких компенсаций.

F. Географические ограничения и перемещение. Настоящая Услуга будет предоставляться по адресам, указанным в счете-фактуре Заказчика. Настоящая Услуга доступна не везде. Варианты оказания Услуг, включая уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и сроки принятия мер на месте работ зависят от территории, поэтому некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в месте расположения Заказчика. 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. Заказчику необходимо бесплатно предоставить компании Dell достаточный и безопасный доступ к объектам Заказчика для выполнения компанией Dell своих обязательств.

G. 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, представленных по адресу: www.support.dell.com. 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, и при этом может предполагаться взимание дополнительной оплаты. 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.

Для получения дополнительных сведений о предлагаемых нами услугах обратитесь к представителю Dell или посетите веб-сайт www.dell.com/services

Предложение действительно не во всех странах. Дополнительную информацию заказчики и партнеры Dell могут получить у торгового представителя.

© Dell Inc., 2011. Все права защищены. Товарные знаки и торговые наименования могут использоваться в настоящем документе при упоминании либо организаций, претендующих на данные знаки и наименования, либо выпускаемой ими продукции. Технические характеристики приведены по состоянию на момент публикации. Их состав и значение могут быть изменены без предварительного уведомления. Корпорация Dell и ее подразделения не несут ответственности за типографские ошибки и упущения, а также за неточности изображений. Применяются условия и соглашения корпорации Dell по продаже, которые доступны на веб-сайте www.Dell.com. Условия продажи в печатном виде предоставляются корпорацией Dell по запросу.

