

# Краткое описание

---

## ProDeploy Plus for Dell EMC Unity — Upgrades

Эта Услуга входит в пакет Dell EMC ProDeploy Enterprise Suite (далее — ProDeploy Suite), имеющий несколько уровней: Basic Deployment, ProDeploy и ProDeploy Plus (далее — Уровень услуги или Уровни услуги). Решения корпоративного класса могут включать в себя, в частности, аппаратные платформы, такие как серверы, системы хранения данных, сетевое оборудование и модульные платформы (далее — Аппаратная платформа), а также дополнения, обновления и средства управления данными для соответствующего корпоративного программного обеспечения и оборудования (далее — Дополнительные услуги по развертыванию).

Dell Technologies Services (далее — DT Services) предоставляет эту Услугу в соответствии с настоящим документом. В коммерческом предложении, форме заказа и прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — Форма заказа) указываются название Услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell Technologies или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам.

### Содержание

<b>ProDeploy Plus for Dell EMC Unity — Upgrades .....</b>	<b>- 1 -</b>
<b>Обзор услуг .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Состав предложения .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Содержание проекта .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Предоставление услуг по настройке в течение 30 дней после развертывания. ....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>Поставляемые результаты.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>Изменения в Объеме услуг.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>Исключения из Объемы Услуг .....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>Обязанности Заказчика .....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>График предоставления Услуг.....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ DELL TECHNOLOGIES SERVICES.....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>Appendix A .....</b>	<b>- 19 -</b>

## Краткое описание

---

### Обзор услуг

Услуги *ProDeploy Plus for Dell EMC Unity — Upgrades* обеспечивают модернизацию дисковых полок Dell EMC Unity, высокоплотных дисковых полок и компонентов оборудования для хранения данных на месте у заказчика. Данная услуга предусматривает установку оборудования, а также развертывание и конфигурацию дисковых полок / высокоплотных дисковых полок или модулей ввода-вывода и/или дисков/накопителей для аппаратной системы. Услуга предоставляется с помощью локальных ресурсов (установка и внедрение оборудования).

Развертывания другого программного обеспечения Dell EMC Unity можно добавить в предложение с помощью дополнительных услуг ProDeploy Plus Add-on.

**Примечание.** Компоненты оборудования Dell EMC Unity, заказанные как модели стоек, поставляемые заказчиком, будут предусматривать услугу установки в стойку, применяемую к каждому компоненту оборудования. См. *приложение А: дополнительные услуги по развертыванию* для услуг по установке в стойку ProDeploy Plus Add-on.

### Состав предложения

Существует два типа предложения: Основные услуги и Дополнительные услуги.

Основные услуги связаны с развертыванием конкретной приобретенной Аппаратной платформы или с Дополнительными услугами по развертыванию на Аппаратной платформе. Основные услуги указаны в Форме заказа, где после названия Услуги «Basic Deployment» (Базовое развертывание), «ProDeploy» или «ProDeploy Plus» указывается [Hardware Platform Series] (Серия аппаратной платформы) или [Base] (База), а затем [additional identifiers] (дополнительные идентификаторы) при необходимости. Пример: *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Дополнительные услуги указаны в Бланке заказа как «Add-on». Дополнительные услуги могут сочетаться с любыми Основными услугами в рамках одного Уровня услуги. Например, Дополнительные услуги ProDeploy Plus можно сочетать только с Основными услугами ProDeploy Plus. Некоторые Дополнительные услуги могут включать в себя список подуслуг, и эти подуслуги могут быть выбраны Заказчиком после продажи или в начале проекта. Дополнительные услуги могут приобретаться для нескольких подуслуг или для многократного выполнения одной и той же Услуги. Подробная информация о Дополнительных услугах приведена в Приложении «Дополнительные услуги по развертыванию».

Все услуги уровня ProDeploy и ProDeploy Plus включают в себя этап планирования. Он предусматривает сбор информации об инфраструктуре Заказчика для успешной интеграции и развертывания. Данный этап НЕ является заменой услуг по проектированию или стратегической оценке. Данные консультационные услуги корпорации Dell приобретаются отдельно.

### Содержание проекта

Для предоставления указанных ниже услуг (далее — Услуги) сотрудники Dell Technologies Services (далее — DT Services) или уполномоченные агенты (далее — Персонал DT Services) должны тесно сотрудничать с персоналом Заказчика при условии, что Заказчик выполняет Обязанности Заказчика, подробно описанные в настоящем документе.

## Краткое описание

### ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Объем Услуги	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Количество дисковых массивов Dell EMC Unity			1
Количество модулей ввода-вывода			1
Количество шасси дисковых массивов			1

В рамках этой части услуги DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Задания в объеме услуг	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Планирует и оценивает график выполнения установки и/или настройки Услуг.			✓
Собирает информацию о среде Заказчика, чтобы заполнить таблицу конфигурации, в которой содержатся сведения, необходимые для планирования установки системы Dell EMC Unity.			✓
Собирает и анализирует требования Заказчика, а также планирует внедрение Dell EMC Unity			✓
Проводит собрание, посвященное обзору плана внедрения, и подтверждает, что площадка и оборудование готовы к установке.			✓
Выполняет планирование и проектирование для установки и внедрения Dell EMC Unity.			✓

## Краткое описание

Документирует предполагаемую архитектуру в Руководстве по настройке.			✓
Распаковывает модули ввода-вывода, дисковые полки, высокоплотные дисковые полки и устанавливает их в одну систему Dell EMC Unity; по мере необходимости устанавливает компоненты в стойку и выполняет их кабельное соединение.			✓
Подтверждает результаты установки в Unisphere, проверяя конфигурацию системы в соответствии с новым добавленным оборудованием.			✓
Проводит собрание, посвященное обзору развертывания.			✓
Проверяет размещение оборудования на площадке и соблюдение требований к питанию и кабелям.			✓
Выполняет модернизацию аппаратного обеспечения Dell EMC Unity.			✓

## Краткое описание

### ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Объем Услуги	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Количество дисковых массивов Dell EMC Unity			1
Количество модулей ввода-вывода			1
Количество шасси высокоплотных дисковых массивов			1

В рамках этой части услуги DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Задания в объеме услуг	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Планирует и оценивает график выполнения установки и/или настройки Услуг.			✓
Собирает информацию о среде Заказчика, чтобы заполнить таблицу конфигурации, в которой содержатся сведения, необходимые для планирования установки системы Dell EMC Unity.			✓
Собирает и анализирует требования Заказчика, а также планирует внедрение Dell EMC Unity.			✓
Проводит собрание, посвященное обзору плана внедрения, и подтверждает, что площадка и оборудование готовы к установке.			✓

## Краткое описание

Выполняет планирование и проектирование для установки и внедрения Dell EMC Unity.			✓
Документирует предполагаемую архитектуру в Руководстве по настройке.			✓
Распаковывает модули ввода-вывода, дисковые полки, высокоплотные дисковые полки и устанавливает их в одну систему Dell EMC Unity; по мере необходимости устанавливает компоненты в стойку и выполняет их кабельное соединение.			✓
Подтверждает результаты установки в Unisphere, проверяя конфигурацию системы в соответствии с новым добавленным оборудованием.			✓
Проводит собрание, посвященное обзору развертывания.			✓
Проверяет размещение оборудования на площадке и соблюдение требований к питанию и кабелям.			✓
Выполняет модернизацию аппаратного обеспечения Dell EMC Unity.			✓

## Краткое описание

### ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Объем Услуги	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Количество плат ввода-вывода для добавления или модернизации в системе хранения Dell EMC Unity.			До 4
Количество накопителей для добавления или модернизации в системе хранения Dell EMC Unity.			До 42

В рамках этой части услуги DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Задания в объеме услуг	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Планирует и оценивает график выполнения установки и/или настройки Услуг.			✓
Собирает информацию о среде Заказчика, чтобы заполнить таблицу конфигурации, в которой содержатся сведения, необходимые для планирования установки системы Dell EMC Unity.			✓
Собирает и анализирует требования Заказчика, а также планирует внедрение Dell EMC Unity.			✓
Проводит собрание, посвященное обзору плана внедрения, и подтверждает, что площадка и оборудование готовы к установке.			✓
Подтверждает результаты установки в Unisphere, проверяя конфигурацию системы			✓

## Краткое описание

в соответствии с новым добавленным оборудованием.			
Проводит собрание, посвященное обзору развертывания.			✓
Проверяет размещение оборудования на площадке и соблюдение требований к питанию и кабелям.			✓
Выполняет модернизацию аппаратного обеспечения Dell EMC Unity			✓
Завершает валидацию развертывания решения.			✓
Выполняет тесты в плане тестирования.			✓
Выполняет базовую передачу знаний.			✓
Завершает проверку развертывания.			✓

Следующие мероприятия включены во все услуги (в том числе в выбираемые заказчиком дополнительные услуги по развертыванию) и направлены на управление инициированием, планированием, выполнением и закрытием проекта, в том числе на координацию ресурсов для предоставления услуг и взаимодействие с заинтересованными сторонами:

- Управление ресурсами DT Services, выделенными для проекта.
- Взаимодействие с предоставленной Заказчиком единой точкой контакта для координирования задач проекта и выделенных для них ресурсов.
- Предоставление единой точки контакта для всех коммуникаций и эскалаций в отношении проекта.
- Определение этапов взаимодействия и графика.
- Разработка общего *Плана проекта* с критически важными событиями и вехами.
- Проведение стартового совещания для анализа содержания проекта, ожиданий, коммуникационных планов, а также доступности необходимых ресурсов.
- Проводит периодические собрания для изучения проблем, потенциальных рисков и текущего состояния проекта. Частота проведения собраний совместно согласовывается с Заказчиком и DT Services.
- Координирование совещания для закрытия проекта.



## Краткое описание

---

### **Предоставление услуг по настройке в течение 30 дней после развертывания**

В течение 30 дней с даты развертывания DT Services предоставляет удаленную помощь по настройке приобретенных Поддерживаемых продуктов (в соответствии с определением в данном документе) и компонентов, включенных в эту Услугу в рамках Содержания проекта. Если у вас возникли вопросы по настройке после того, как группа развертывания Dell покинула ваш объект, позвоните в техническую поддержку Dell, чтобы получить первичную помощь. Если нужна более серьезная помощь, техническая поддержка Dell назначит время, в которое группа специалистов поможет вам в настройке.

### **Поставляемые результаты**

В рамках указанных Услуг DT Services предоставит Заказчику следующие Поставляемые результаты:

- *План развертывания*
- *Проверка развертывания*

### **Изменения в Объеме услуг**

Любые изменения в Услугах, графике, расходах или в настоящем документе должны согласовываться DT Services и Заказчиком в письменном виде. В зависимости от объема таких изменений DT Services может потребовать согласования сторонами отдельного Задания на оказание услуг с подробным описанием изменений, влияния предлагаемых изменений на расходы и график, а также других условий. Каждая сторона может запросить изменения в объеме услуг, заполнив форму изменения заказа, предоставленную менеджером проекта.

Получающая сторона должна рассмотреть направленный запрос на изменения и 1) согласовать его, 2) дать согласие на дальнейшее рассмотрение или 3) отклонить его. Изменения, согласованные в соответствии с процедурой управления изменениями, вступают в силу только с момента подписания документов об их внесении обеими сторонами.

### **Исключения из Объемы Услуг**

DT Services отвечает только за предоставление Услуг, прямо оговоренных в настоящем документе. Все прочие услуги, задачи и действия не входят в объем Услуг.

Заказчик обязан обеспечить непрерывное выполнение текущей версии антивирусного ПО в любой системе, к которой предоставляется доступ специалистам DT Services, а также проверку всех Поставляемых результатов и их носителей. Заказчик отвечает (в разумных пределах) за резервное копирование данных, в частности Заказчик обязан обеспечить ежедневное резервное копирование и осуществлять резервное копирование необходимых данных до тех пор, пока DT Services не произведет устранение дефектов, модернизацию или иные операции в производственных системах Заказчика. В объеме, в котором ответственность DT Services за потерю данных не исключается полностью в соответствии с Существующим соглашением и настоящим документом, DT Services отвечает (в случае потери данных) только за стандартные мероприятия по восстановлению, которые были бы выполнены, если бы Заказчик надлежащим образом копировал свои данные.

## Краткое описание

---

Ниже перечислены действия, которые не входят в объем этого документа.

- Все услуги уровня ProDeploy и ProDeploy Plus включают в себя этап планирования. Он предусматривает сбор информации об инфраструктуре Заказчика для успешной интеграции и развертывания. Данный этап НЕ является заменой услуг по проектированию или стратегической оценке. Данные консультационные услуги корпорации Dell приобретаются отдельно.
- Действия, связанные с существующей инфраструктурой центра обработки данных Заказчика, такие как монтаж или демонтаж оборудования, настройка или изменение конфигурации, подключение, поиск и устранение неисправностей и т. д.
- Создание сценариев, программирование и оптимизация или настройка производительности.
- Установка, настройка или перенос любых приложений, сетевых технологий, баз данных, виртуализированных сетей или другого программного обеспечения, за исключением случаев, явно описанных в разделе «Содержание проекта» выше.
- Перенос или перемещение физических вычислительных систем в виртуальные или наоборот, за исключением случаев, описанных в разделе «Содержание проекта».
- Перенос данных или приложений на неподдерживаемые продукты, в удаленные центры обработки данных, продукты сторонних поставщиков (не Dell Technologies) или из них.
- Физическая установка компьютерных компонентов — карт памяти, внутренних устройств хранения данных, плат расширения — на продукты сторонних поставщиков (не Dell Technologies).
- Установка или настройка Неподдерживаемых продуктов. Все компоненты, предоставленные корпорацией Dell и Заказчиком, на этапе планирования должны быть разделены на поддерживаемые и неподдерживаемые. В некоторых случаях корпорация Dell может предоставить руководство по установке и конфигурированию неподдерживаемого оборудования для выполнения этих действий Заказчиком.
- Прокладывание кабелей (сетевых, питания или оптоволоконных) между стойками, через стены, потолки или между помещениями.
- Установка высокоплотных или тяжелых шасси выше положения 21U в стойке или монтирование шасси выше положения 44U в любой стойке.
- Подключение к источникам питания постоянного тока. Все заземления и подключения к источникам питания постоянного тока должны выполняться квалифицированным электриком.

Этим документом не предусматриваются какие-либо гарантии в дополнение к предполагаемым по генеральному соглашению о предоставлении услуг или (в зависимости от конкретного случая) по Соглашению.

### **Обязанности Заказчика**

**Полномочия на предоставление полного доступа.** Заказчик гарантирует, что он сам и корпорация Dell имеют право доступа к Поддерживаемым продуктам и право их использования, а также использования имеющихся на них данных и всех аппаратных

## Краткое описание

---

и программных средств в целях предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет, прежде чем направлять корпорации Dell запрос на предоставление этих Услуг.

**Взаимодействие со специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным техническим специалистом.** Заказчик обязуется сотрудничать со специалистами телефонной поддержки и выездными инженерами Dell и следовать их указаниям. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок можно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или инженером.

**Готовность оборудования.** Заказчик отвечает за перемещение оборудования из зоны приема в своем распоряжении на площадку установки до того, как DT Services приступит к распаковке и установке оборудования.

**Обеспечение рабочих условий на месте установки.** Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте, Заказчик бесплатно для Dell Technologies обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к своим объектам и Обслуживаемым изделиям, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Кроме того, корпорации Dell Technologies бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данных элементов. Если предоставление Услуг предусматривает установку оборудования Заказчика, последний предоставляет соответствующие ресурсы и инструменты (бесплатно для Dell Technologies) и привлекает DT Services для получения рекомендаций экспертов по установке и подключению аппаратных продуктов.

**Обслуживание программного обеспечения и обслуживаемых версий.** Заказчик обязан обеспечивать обновление программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов до минимальных требуемых Dell выпусков или конфигураций, указанных на странице [support.dell.com](http://support.dell.com) для Поддерживаемых продуктов. Кроме того, Заказчик обеспечивает установку сменных компонентов для устранения неисправностей, а также исправлений, обновлений ПО и последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы поддерживать пригодность Поддерживаемых продуктов для оказания настоящей Услуги.

**Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных.** Перед предоставлением настоящих Услуг и во время их предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах для предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всей конфиденциальной, служебной и персональной информации, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски и PC-карты независимо от того, оказывает ли помощь выездной инженер. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

## Краткое описание

---

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТЕРЮ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С ДАННЫМИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ГОЛОСОВЫМИ), ОКАЗАВШИМИСЯ НА SIM-КАРТАХ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell не несет ответственности за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик отправляет только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

DT Services не несет ответственности за изменение конфигурации существующей среды iSCSI.

**Гарантии сторонних производителей.** При предоставлении настоящих Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей. Гарантии отдельных производителей могут утратить силу в результате выполнения работ с аппаратным или программным обеспечением лицами, не являющимися представителями производителя. Заказчик гарантирует, что предоставление корпорацией Dell Услуг не влияет на подобные гарантии, либо, если это неизбежно, подобное влияние должно быть приемлемо для Заказчика. Dell не несет ответственности за гарантии сторонних производителей и за любое воздействие Услуг на такие гарантии.

Ниже указаны дополнительные обязанности Заказчика.

- По мере необходимости предоставлять DT Services (или уполномоченным агентам) доступ к соответствующим окнам обслуживания системы для подготовки оборудования.
- При необходимости предоставить техническую поддержку специалистам по внедрению, всем вендорам и сторонним компаниям.
- Возлагать на себя всю ответственность по вопросам подключаемости к сети, производительности и конфигурации.
- Предоставлять как минимум одно техническое контактное лицо с возможностями технического администрирования и необходимыми правами доступа к системе/информации.
- Обеспечивать соблюдение всех экологических, технических и эксплуатационных требований до начала предоставления Услуг.

## Краткое описание

- Обеспечивать специалистам Dell EMC доступ к экспертам в предметной области, системам и сетям Заказчика (включая, в частности, удаленный доступ к системам или сети), необходимый для предоставления Услуг в часы работы корпорации Dell EMC (или в другое взаимно согласованное время).
- Проверять готовность одного или нескольких мест размещения оборудования до начала предоставления Услуг.

### График предоставления Услуг

Если иное не согласовано в письменном виде, оказание Услуг начинается в течение 2 (двух) недель после получения и утверждения DT Services заказа на покупку Услуги от Заказчика.

Заказчик может пользоваться указанными Услугами на протяжении 12 (двенадцати) месяцев, после того как DT Services выставит на них счет (далее — **Период обслуживания**). Срок предоставления Услуг автоматически истекает в последний день Периода обслуживания, если иное не согласовано с DT Services. Ни при каких обстоятельствах Заказчик не имеет права на возмещение стоимости неиспользованной части Услуг.

Часы работы корпорации Dell: с понедельника по пятницу (с 8:00 до 18:00 по местному времени Заказчика), если в таблице ниже не указано иное.

Страна	Стандартное рабочее время корпорации DT Services
Коста-Рика, Дания, Сальвадор, Финляндия, Гватемала, Гондурас, Норвегия, Панама, Пуэрто-Рико, Респ. Доминикана, Швеция	С 8:00 до 17:00
Австралия, Китай, Гонконг, Япония, Корея, Малайзия, Новая Зеландия, Сингапур, Тайвань, Таиланд	С 9:00 до 17:00
Аргентина, Франция, Индия, Италия, Парагвай, Уругвай	С 9:00 до 18:00
Боливия, Чили	С 9:00 до 19:00
Ближний Восток	С воскресенья по четверг с 8:00 до 18:00

Определенные действия могут осуществляться вне стандартных рабочих часов корпорации Dell по запросу Заказчика и в соответствии с местными нормами. Работа осуществляется периодами длительностью не более 8 часов в день, за исключением случаев предварительной взаимной договоренности с DT Services. Обслуживание не осуществляется в дни местных, региональных и/или государственных праздников.

Услуги, указанные в данном документе, предоставляются по фиксированной цене в соответствии с применимым ценовым предложением Поставщика услуг.

Услуги предоставляются по стандартной модели Поставщика услуг, которая может включать в себя управляемую установку оборудования как на месте, так и удаленно.

## Краткое описание

---

Если Заказчику требуется другая модель, то расходы, цены, объем работ и/или график подлежат изменению в соответствии с разделом «Изменения в Объеме услуг» настоящего документа. Если Заказчик не согласовывает такие изменения (в соответствии с разделом «Изменения в Объеме услуг»), Поставщик услуг и Заказчик соглашаются с тем, что Услуги будут предоставляться по стандартной модели Поставщика услуг. (Не применяется к правительственным учреждениям США или администрациям штатов США, в которых не допускается предоставление услуг за пределами площадки.)

Счета выставляются после того, как Поставщик услуг получит и утвердит заказ на покупку от Заказчика.

Заказчик разрешает Поставщику услуг выставлять счета на дополнительную оплату Услуг в связи с изменениями или исключениями.

### **УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ DELL TECHNOLOGIES SERVICES**

Этот документ действует между Заказчиком, который определен ниже в соответствующем описании продажи (далее — Заказчик), и уполномоченным подразделением продаж Dell Technologies Services (далее — Dell Technologies), указанным в Заказе на продажу. Он содержит бизнес-параметры и другие положения, касающиеся услуг, для предоставления которых Заказчик привлек Dell Technologies.

**Прямая продажа Заказчику Dell Technologies.** Настоящий документ (и описанные в нем Услуги) применяется с учетом (1) последнего подписанного соглашения между Заказчиком и Dell Technologies, которое содержит положения и условия предоставления услуг специалистов (далее — Существующее соглашение), или (2) при отсутствии такового — с учетом стандартных положений и условий предоставления услуг специалистов Dell Technologies, указанных ниже. В случае конфликта между настоящим документом и Существующим соглашением, приоритет имеет настоящий документ.

**Продажа Заказчику через авторизованного реселлера Dell Technologies.** Если вы приобрели Услуги, указанные в настоящем документе, у авторизованного реселлера Dell Technologies, настоящий документ предоставляется исключительно в описательных и информационных целях и не устанавливает договорных отношений и каких-либо прав или обязательств между вами и Dell Technologies. Такие Услуги регулируются исключительно соглашением между вами и вашим авторизованным реселлером Dell Technologies. Корпорация Dell Technologies разрешила вашему авторизованному реселлеру Dell Technologies предоставить вам этот документ. Ваш авторизованный реселлер Dell Technologies может заключать соглашения с Dell Technologies о предоставлении всех или части Услуг от имени реселлера.

**Продажа корпорацией Dell Technologies авторизованному реселлеру Dell Technologies.** Настоящий документ (и описанные в нем Услуги), действующий между вами (далее — Партнер) и Dell Technologies, применяется с учетом положений и условий предоставления услуг специалистов, которые указаны в (1) подписанном соглашении о заказе продуктов и услуг, если таковое имеется, или в (2) подписанном отдельном соглашении о предоставлении услуг специалистов (далее — PSA), если таковое имеется (при наличии обоих документов приоритет имеет документ с более поздней датой вступления в силу), а (3) при отсутствии вышеуказанных документов —

## Краткое описание

---

с учетом стандартных положений и условий предоставления услуг специалистов Dell Technologies, указанных ниже. Партнер понимает и соглашается с тем, что: а) его соглашения с заказчиками (далее — Конечные пользователи) по предоставлению услуг, описанных в настоящем документе, не являются контрактами Dell Technologies; б) Партнер не имеет прав или полномочий связывать Dell Technologies любыми обязательствами, если иное не согласовано Dell Technologies явно в письменном виде, а также не должен выступать представителем в других отношениях или претендовать на это; в) Конечные пользователи не являются сторонними бенефициарами этого документа или любого другого соглашения между Dell Technologies и Партнером; г) все упоминания Заказчика в настоящем документе означают Партнера, который покупает Услуги; д) в случаях, когда предоставление услуг Dell Technologies зависит от обязательства Партнера, это обязательство может также применяться к его Конечному пользователю в отношении предоставления Услуг такому Конечному пользователю. Партнер гарантирует выполнение Конечным пользователем подобных обязательств при их наличии. Если Конечный пользователь не выполнил такое обязательство, Dell Technologies не несет ответственности за невыполнение своих обязательств. В случае конфликта между настоящим документом и соглашениями, упомянутыми выше в пунктах (1) и (2), приоритет имеет настоящий документ.

Настоящий документ регулирует следующие положения и условия:

1.1. Срок действия и расторжение. Действие настоящего документа начинается с даты, указанной в разделе «График предоставления услуг» выше, и продолжается согласно положениям этого раздела, если документ не будет расторгнут по причине нарушения. Каждая сторона обязана в письменной форме уведомить другую сторону, если предполагает, что другая сторона допускает нарушение в предоставлении материалов согласно настоящему документу. Получателю предоставляется 30 (тридцать) календарных дней с даты получения такого уведомления для исправления (далее — **Период исправления**). Если получатель такого уведомления не выполняет исправление в течение Периода исправления, отправитель уведомления может отправить письменное уведомление о расторжении, которое вступит в силу после его получения.

1.2. Предоставление авторских или лицензионных прав на Поставляемые результаты. При условии выплаты Заказчиком всех сумм, причитающихся Dell Technologies, стороны соглашаются с тем, что (1) Заказчик должен владеть всеми авторскими правами на часть Поставляемых результатов (определенных ниже), состоящую исключительно из письменных отчетов, анализов и других рабочих документов, подготовленных и предоставленных Dell Technologies Заказчику во исполнение обязательств Dell Technologies, а также (2) на часть Поставляемых результатов, состоящую из сценариев и кода, для которых Dell Technologies предоставляет Заказчику неэксклюзивное, непередаваемое, безотзывное (исключая случай нарушения настоящего документа), бессрочное право на использование, копирование и создание производных продуктов (без права на сублицензию) для внутренних бизнес-операций Заказчика согласно настоящему документу. Лицензия, предоставляемая в данном разделе, не распространяется на (а) материалы, предоставленные Заказчиком, и (б) любые другие продукты или материалы Dell Technologies, лицензированные или иным образом предоставленные в рамках отдельного соглашения. **Поставляемые результаты** — это любые отчеты, анализы, сценарии, код или другие результаты

## Краткое описание

---

работы, которые Dell Technologies предоставляет Заказчику в рамках выполнения обязательств по настоящему документу.

1.2.1. Материалы, предоставляемые Заказчиком. Заказчик не отказывается от своих прав на материалы, которые он предоставляет Dell Technologies для использования при оказании Услуг. В соответствии со своими Имущественными правами (определяемыми в настоящем документе ниже) Заказчик предоставляет Dell Technologies неэксклюзивное, непередаваемое право на использование материалов исключительно в интересах Заказчика в рамках выполнения Dell Technologies обязательств по настоящему документу.

1.2.2. Резервирование имущественных прав. Каждая сторона оставляет за собой все имущественные права, которые она прямо не предоставила другой стороне. Dell Technologies не ограничивается в разработке, использовании и маркетинге услуг или продуктов, которые аналогичны Поставляемым материалам или Услугам, предоставляемым согласно настоящему документу, либо, в случае обязательств Dell Technologies по конфиденциальности перед Заказчиком, в использовании Поставляемых материалов или предоставлении аналогичных Услуг для любых других проектов. **Имущественные права** — это патенты, авторские права, коммерческие секреты, методологии, идеи, концепции, изобретения, ноу-хау, методы или другие права на интеллектуальную собственность.

1.3. Конфиденциальная информация и разглашение. **Конфиденциальная информация** — это любая информация, которая обозначается термином «конфиденциальная», «служебная» или другим аналогичным термином или в отношении которой конфиденциальность должна предполагаться в силу ее характера либо, если информация сообщается устно, идентифицируется как конфиденциальная в момент сообщения и в течение 2 (двух) недель после этого формулируется, соответствующим образом маркируется и предоставляется в материальной форме. Конфиденциальная информация не включает информацию, которая (1) находится законным образом в распоряжении получающей стороны без предварительного обязательства по соблюдению конфиденциальности, сделанного разглашающей стороной, (2) является общедоступными сведениями, (3) законным образом предоставлена получающей стороне третьей стороной без ограничений, связанных с конфиденциальностью, или (4) независимо разработана принимающей стороной без ссылки на Конфиденциальную информацию разглашающей стороны. Каждая сторона должна (а) использовать Конфиденциальную информацию другой стороны только для осуществления прав или выполнения обязательств в соответствии с настоящим документом и (б) защищать от разглашения третьим сторонам, используя стандарт осторожности, эквивалентный тому, который использует получатель для защиты своей собственной информации аналогичного характера и важности (но не ниже разумной осторожности), любую Конфиденциальную информацию, разглашенную другой стороной, в течение 3 (трех) лет с даты разглашения, за исключением случаев, когда речь идет о (1) данных Заказчика, к которым Dell Technologies может иметь доступ в связи с предоставлением Услуг и которые должны оставаться Конфиденциальной информацией до тех пор, пока не будет применено одно из указанных выше исключений, и о (2) Конфиденциальной информации, которая представляет собой, содержит или разглашает, полностью или частично, имущественные права Dell Technologies, которые не должны быть разглашены получающей стороной в любое время. Несмотря на вышесказанное, любая сторона имеет право раскрывать Конфиденциальную информацию а) Аффилированной



## Краткое описание

---

компании для выполнения своих обязательств или осуществления своих прав в соответствии с настоящим документом, если Аффилированная компания выполняет указанные выше требования, а также б) если это требуется по закону, при условии что получающая сторона незамедлительно уведомила об этом разглашающую сторону.

**Аффилированная компания** — это юридическое лицо, которое контролируется или управляется Dell Technologies или Заказчиком либо находится под их общим управлением соответственно. **Управление** означает право голоса или долю участия в компании, составляющие более 50%. Каждая сторона не имеет права и не должна разрешать или помогать другой стороне создавать, производить, издавать или выпускать любую письменную рекламу, пресс-релизы, маркетинговое обеспечение или другие издания или публичные заявления, относящиеся каким-либо образом к настоящему документу, без предварительного письменного разрешения другой стороны, отказ в котором должен быть обоснован.

1.4. Оплата. Заказчик оплачивает все счета Dell Technologies в полном объеме в валюте счета в течение 30 (тридцати) дней после даты выставления с последующим начислением пени по самой высокой ставке, разрешенной законом, но не менее 1,5% в месяц. Налоговые начисления не включены в стоимость услуг, указанных в настоящем документе, поэтому Заказчик обязан уплатить или возместить Dell Technologies налог на добавленную стоимость (НДС), налог на продажи, налоги на использование, акцизы, удержания, налоги на собственность, товары и услуги, а также другие налоги, обязательные платежи, таможенные сборы и пошлины, начисленные на основании заказа Заказчика на покупку, за исключением налогов на чистый доход Dell Technologies. Если Заказчик обязан удерживать налоги, он отправляет квитанции об удержаниях в Dell Technologies на электронный адрес [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com).

1.5. Гарантия и отказ от обязательств относительно гарантии. Корпорация Dell Technologies обязуется выполнять Услуги на высоком уровне в соответствии с общепринятыми отраслевыми стандартами. Заказчик обязан уведомить Dell Technologies о любых выявленных недостатках в течение 10 (десяти) дней после предоставления соответствующей части Услуг. Полную ответственность за устранение недостатков несет Dell Technologies, и такое устранение служит единственной компенсацией для Заказчика. Dell Technologies по своему усмотрению может (а) устранить такой недостаток и/или (б) прекратить действие настоящего документа и возместить часть полученных платежей, соответствующую данному недостатку. **ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, ПРЯМО УКАЗАННЫХ В НАСТОЯЩЕМ РАЗДЕЛЕ, И В МАКСИМАЛЬНЫХ ПРЕДЕЛАХ, РАЗРЕШЕННЫХ ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОРПОРАЦИЯ DELL TECHNOLOGIES (ВКЛЮЧАЯ ЕЕ ПОСТАВЩИКОВ) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ДРУГИХ ЯВНЫХ ГАРАНТИЙ, ПИСЬМЕННЫХ ИЛИ УСТНЫХ, И ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ. В ТОЙ МЕРЕ, В КАКОЙ ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ВСЕ ПРОЧИЕ ГАРАНТИИ СПЕЦИАЛЬНО ИСКЛЮЧАЮТСЯ, ВКЛЮЧАЯ (НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ) ПОДРАЗУМЕВАЕМУЮ ГАРАНТИЮ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ ОТСУТСТВИЯ ПРАВОВЫХ ПРЕПЯТСТВИЙ, А ТАКЖЕ ЛЮБУЮ ГАРАНТИЮ НА ОСНОВАНИИ ЗАКОНОВ ИЛИ ПРАВОВЫХ АКТОВ, МЕТОДОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СДЕЛОК ИЛИ ВЕДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВЛИ.**

## Краткое описание

---

**1.6 ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ОБЩАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ DELL TECHNOLOGIES, А ТАКЖЕ ЕДИНСТВЕННАЯ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ КОМПЕНСАЦИЯ ЗАКАЗЧИКУ ПО ЛЮБЫМ ПРЕТЕНЗИЯМ ЛЮБОГО ТИПА, В СВЯЗИ С НАСТОЯЩИМ ДОКУМЕНТОМ ИЛИ УСЛУГАМИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫМИ ПО НАСТОЯЩЕМУ ДОКУМЕНТУ, ОГРАНИЧИВАЕТСЯ ДОКАЗАННЫМ ПРЯМЫМ УЩЕРБОМ, ПРИЧИНЕННЫМ DELL TECHNOLOGIES, В РАЗМЕРЕ, НЕ ПРЕВЫШАЮЩЕМ ЦЕНУ, УПЛАЧЕННУЮ DELL TECHNOLOGIES ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ПО НАСТОЯЩЕМУ ДОКУМЕНТУ УСЛУГИ. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРЕТЕНЗИЙ, КАСАЮЩИХСЯ НАРУШЕНИЯ ПРАВ DELL TECHNOLOGIES НА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ, НИ ОДНА ИЗ СТОРОН НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ДРУГОЙ СТОРОНОЙ ЗА КАКИЕ-ЛИБО ФАКТИЧЕСКИЕ, СОПУТСТВУЮЩИЕ, ШТРАФНЫЕ, СЛУЧАЙНЫЕ ИЛИ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ (ВКЛЮЧАЯ, В ЧАСТНОСТИ, ПОТЕРЯННЫЕ ВЫГОДЫ, ДОХОДЫ, ДАННЫЕ И/ИЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ) ДАЖЕ В СЛУЧАЕ УВЕДОМЛЕНИЯ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОВЫХ.**

1.7. Разное. Стороны выступают в качестве независимых подрядчиков для всех целей настоящего документа. Ничто, содержащееся в настоящем документе, не дает права любой из сторон выступать в качестве агента или представителя другой стороны, или обеим сторонам в качестве совместного предприятия или партнерства для каких-либо целей. Ни одна из сторон не несет ответственности за действия или бездействие другой стороны, и ни одна из сторон не имеет полномочий выступать от имени, представлять или обязывать другую сторону каким-либо образом без предварительного письменного согласия другой стороны. Каждая сторона соблюдает все применимые экспортные законы, распоряжения и правила и получает все необходимые правительственные разрешения, лицензии и согласования. Перенаправление в нарушение законодательства США, включая законодательство об экспортном контроле, запрещено. Настоящий документ регулируется законодательством штата Массачусетс в отношении операций, осуществляемых в США, и страны, в которой находится подразделение корпорации Dell Technologies, для операций, осуществляемых за пределами США, исключая конфликты правовых норм. Конвенция ООН о договорах международной купли-продажи не применяется.

## Краткое описание

### Appendix A

#### Дополнительные услуги по развертыванию

Дополнительные услуги по развертыванию — это дополнительные услуги по развертыванию для нового проекта по развертыванию или уже развернутого решения Dell Technologies. Указанные ниже дополнительные услуги по развертыванию продаются в качестве дополнительных модулей вышеупомянутого предложения ProDeploy Enterprise Suite или как отдельное предложение.

#### ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

Данная услуга обеспечивает добавление или модернизацию до четырех (4) плат ввода-вывода поддержки или до сорока двух (42) накопителей в системе хранения Dell EMC Unity.

	ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Объем Услуги	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Количество плат ввода-вывода для добавления или модернизации в системе хранения Dell EMC Unity.			До 4
Количество накопителей для добавления или модернизации в системе хранения Dell EMC Unity.			До 42

В рамках этой части услуги DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

	ProDeploy Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Задания в объеме услуг	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Планирует и оценивает график выполнения установки и/или настройки Услуг.			✓
Собирает информацию о среде Заказчика, чтобы заполнить таблицу конфигурации, в которой содержатся сведения, необходимые для планирования установки системы Dell EMC Unity.			✓

## Краткое описание

Собирает и анализирует требования Заказчика, а также планирует внедрение Dell EMC Unity.			✓
Проводит собрание, посвященное обзору плана внедрения, и подтверждает, что площадка и оборудование готовы к установке.			✓
Выполняет планирование и проектирование для установки и внедрения Dell EMC Unity.			✓
Документирует предполагаемую архитектуру в Руководстве по настройке.			✓
Распаковывает модули ввода-вывода, дисковые полки, высокоплотные дисковые полки и устанавливает их в одну систему Dell EMC Unity; по мере необходимости устанавливает компоненты в стойку и выполняет их кабельное соединение.			✓
Подтверждает результаты установки в Unisphere, проверяя конфигурацию системы в соответствии с новым добавленным оборудованием.			✓
Выполняет добавление или модернизацию плат ввода-вывода или накопителей в систему хранения Dell EMC Unity.			✓
Выполняет модернизацию аппаратного обеспечения Dell EMC Unity.			✓

© Dell Inc. или ее дочерние компании, 2021 г. Все права защищены. Dell, EMC, Dell EMC, а также другие товарные знаки являются товарными знаками Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки являются собственностью их владельцев.