

Описание услуг

Базовое обслуживание оборудования от Dell для клиентских продуктов (для бизнеса)

Введение

Корпорация Dell предоставляет услугу Базового обслуживания оборудования от Dell для клиентских продуктов¹ (далее — «Услуга» или «Услуги») в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, счете, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell (в зависимости от конкретного случая, далее — «Счет») указывается название услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию регулирующего Услуги соглашения (далее — «Соглашение»), обратитесь к своему менеджеру по продажам Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell, обратитесь к этому реселлеру.

Содержание Услуги

Данная Услуга предоставляет варианты технической поддержки, запасные детали и соответствующие услуги специалистов для устранения Отвечающих критериям инцидентов (как определено ниже). Соответствующий уровень обслуживания указан в Счете Заказчика для Поддерживаемых продуктов (как определено ниже). Доступные уровни обслуживания различаются в зависимости от местоположения Заказчика и могут включать следующие:

- Командирование технического специалиста на место эксплуатации и/или поставка сменных деталей на место установки или в другое место деятельности Заказчика, утвержденное Dell, как описано в Соглашении (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным вариантом обслуживания), для решения проблемы с Поддерживаемым продуктом.
- Услуга «Возврат для ремонта», которая может быть определена как «Отправка на ремонт по почте», услуга «Ремонт с самостоятельной доставкой» или услуга «Ремонт в сервисном центре с доставкой» (зависит от страны).
- Услуга предварительной замены
- Услуга Parts Only Service

В данную Услугу входит следующее:

- Доступ к службе технической поддержки для поиска и устранения неисправностей Поддерживаемых продуктов. Доступ обычно осуществляется в рабочие часы по местному времени, но возможны другие варианты в зависимости от региона или страны. Подробные сведения о вашем регионе или стране см. на сайте www.dell.com/support.
- Сменные детали, если это необходимо для решения или предотвращения проблемы.
- Доступ к TechDirect и SupportAssist, который осуществляется с помощью программного обеспечения для подключения, и предоставление таких преимуществ, как создание заявок и отправка деталей в режиме самообслуживания.
- Ограниченная гарантия Dell на оборудование для США и Канады распространяется только на Поддерживаемые продукты.

SupportAssist for Business PCs на устройствах с поддержкой Базового обслуживания оборудования от Dell

SupportAssist for Business PCs — это приложение, которое обеспечивает мониторинг Поддерживаемых продуктов. Оно использует машинное обучение и ИИ для мониторинга и оценки общего состояния Поддерживаемых продуктов. SupportAssist позволяет авторизованным администраторам удаленно управлять парком техники Dell, а также восстанавливать устройства с помощью портала TechDirect.

SupportAssist также ведет мониторинг Поддерживаемых продуктов и собирает информацию в целях оптимизации предоставления технической поддержки. В случае обнаружения проблемы собранная информация направляется в корпорацию Dell, чтобы обеспечить расширенную, персонализированную и эффективную поддержку.

¹ Используемые в настоящем документе термины «Продукты Dell», «Продукты», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell. Определение термина «Продукты сторонних поставщиков» дано в Соглашении или, при отсутствии такого определения, в Коммерческих условиях продаж Dell либо местных условиях продаж Dell в зависимости от того, что применимо. Слова «вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем данных Услуг в Соглашении.

Приложение SupportAssist предоставляется бесплатно для Поддерживаемых продуктов с действующим контрактом Базового обслуживания оборудования от Dell.

Приложение SupportAssist for Business PCs необходимо установить и настроить для передачи данных о системе в Dell и получения, помимо прочего, следующих преимуществ:

- Информация о работоспособности, безопасности и приложениях на уровне парка устройств, а также рекомендации.
- Доступ к обновлениям драйверов, BIOS и микропрограмм Поддерживаемых продуктов.

Программное обеспечение SupportAssist не предназначено для сбора персональных данных, таких как личные файлы, история посещения веб-сайтов в браузере или файлы cookie. Тем не менее, если во время устранения неисправностей были непреднамеренно собраны или просмотрены какие-либо личные данные, они будут обрабатываться в соответствии с политикой конфиденциальности корпорации Dell. Посетите страницу www.Dell.com/Privacy для ознакомления с политикой конфиденциальности Dell. Из-за особых требований к операционной системе решение SupportAssist может быть недоступно для некоторых Поддерживаемых продуктов Dell. Дополнительную информацию о решении SupportAssist, в том числе сведения о конфигурации, развертывании и использовании, а также актуальный список поддерживаемых продуктов Dell можно найти на сайте SupportAssist по адресу www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc

Как связаться с корпорацией Dell для получения Услуги

Шаг первый. Обращение в Dell за помощью

- Для самостоятельных действий, например обновления драйверов и получения другой помощи в поиске и устранении неисправностей, рассмотрите возможность использования растущего количества инструментов и ресурсов для самопомощи, которые можно найти на сайте www.dell.com/support.
- Контактную информацию см. по адресу www.dell.com/support.
- Во время обращения в службу поддержки вам потребуется физический доступ к Поддерживаемому продукту для совершения необходимых операций.
- При обращении в Dell или заполнении заявки на сайте www.dell.com/support Заказчики должны предоставить сервисный код или код экспресс-обслуживания, расположенный на задней или нижней панели системы, монитора или стыковочной станции. Корпорация Dell проверит, является ли соответствующее устройство Заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

Шаг второй. Удаленная помощь в поиске и устранении неисправностей

- Следует предоставить информацию о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям, а также какие меры были приняты для устранения неисправности.
- Компания Dell совместно с Заказчиком выполнит ряд действий для выявления причины неполадки. Вам может быть предложено выполнить действия внутри Поддерживаемого продукта, если это безопасно.
- Если по завершении удаленной диагностики или поиска и устранения неисправностей специалист корпорации Dell принимает решение об отправке деталей, мы предоставим дополнительные инструкции о возврате Поддерживаемого продукта для обслуживания или о выезде технического специалиста для обслуживания на месте.

Программы поддержки Self-Dispatch

Для Заказчиков, участвующих в программе TechDirect, Отвечающие критериям инциденты могут обрабатываться сертифицированными специалистами Заказчика при направлении запроса на оказание Услуги через сайт самообслуживания или по региональному телефону в соответствии с условиями и положениями программы TechDirect.

Варианты обслуживания на месте установки

Варианты предоставления поддержки на месте могут варьироваться в зависимости от типа приобретенной услуги. Поскольку вы приобрели Базовое обслуживание оборудования от Dell, в Счете будет указан применимый уровень обслуживания на месте, приведенный в таблице ниже. При соблюдении всех применимых условий, изложенных в настоящем Описании услуги, и по завершении удаленного поиска и устранения неисправностей, диагностики и определения проблем агентом технической поддержки, который установит, требуется ли для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента выезд технического специалиста на место и/или отправка деталей или же проблема может быть разрешена в удаленном режиме, корпорация Dell направляет технического специалиста на объект Заказчика для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента.

	Время отклика на месте ²	Ограничения и особые условия
Базовое обслуживание на месте установки оборудования	После выявления неисправностей и удаленной диагностики технический специалист отправится на место установки.	<ul style="list-style-type: none"> ежедневно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, кроме праздничных дней. При поступлении вызова в экспертный центр Dell после 17:00 по местному времени Заказчика (с понедельника по пятницу) и/или отправки после этого времени для прибытия на объект Заказчика инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день. Доступно только для некоторых моделей Поддерживаемых продуктов.
Для Заказчиков за пределами континентальной части США в США	После выявления неисправностей и удаленной диагностики могут быть отправлены детали. Время прибытия на место зависит от местоположения Заказчика и наличия деталей.	<ul style="list-style-type: none"> Только для утвержденных корпорацией Dell Заказчиков за пределами континентальной части США (только США). Федеральным заказчикам следует обращаться в пункты обслуживания OCONUS, указанные в соответствующем отдельно подписанном соглашении о предоставлении услуг, заключенном между Заказчиком и корпорацией Dell.

Варианты обслуживания «Возврат для ремонта», «Услуга предварительной замены» и «Только поставка деталей»

Варианты обслуживания «Возврат для ремонта», «Услуга предварительной замены» и «Только детали» могут отличаться в зависимости от страны. Варианты услуги «Возврат для ремонта» включают услугу «Отправка на ремонт по почте», услугу «Ремонт в сервисном центре с доставкой», а также услугу «Ремонт с самостоятельной доставкой». Поскольку вы приобрели Базовое обслуживание оборудования от Dell, в Счете указывается соответствующий уровень обслуживания: Возврат для ремонта, Услуга предварительной замены или Только поставка деталей, указанный в таблице ниже. При условии соблюдения всех действующих условий, изложенных в настоящем Описании услуг, и после завершения удаленного поиска и устранения неисправностей, диагностики и идентификации проблем агентом технической поддержки, который определит, требуется ли для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента Возврат для ремонта, Услуга предварительной замены или Только поставка деталей, и решит, можно ли разрешить проблему в удаленном режиме, корпорация Dell создаст необходимую сервисную заявку для осуществления ремонта устройства.

Варианты услуг Возврат для ремонта, Услуга предварительной замены или Только поставка деталей, представленные в таблице ниже, недоступны в некоторых странах и регионах.

Уровень обслуживания	Дополнительные варианты (если применимо)	Описания вариантов обслуживания
Варианты обслуживания в рамках Услуги возврата на ремонт	Ремонт с доставкой по почте (РДП)	Услуга ремонта с доставкой по почте инициируется посредством звонка в службу технической поддержки Dell (как указано выше). В процессе диагностики технический специалист Dell определяет, необходима ли отправка Поддерживаемого продукта в указанный компанией Dell центр для выполнения проверки соответствия Отвечающему критерию инциденту. Стандартное время обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и обратную отправку Заказчику, составляет 10 (десять) рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell.
	Ремонт с самостоятельной доставкой (РСД)	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка в службу технической поддержки Dell, как описано выше. В процессе поиска неисправностей по телефону технический специалист Dell определяет, связана ли неполадка с оборудованием. Если это подтверждается, Заказчику необходимо доставить Поддерживаемый продукт в указанный Dell ремонтный центр или место отгрузки (за счет Заказчика). Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий, Отвечающих критериям инцидентов, выполняется в течение срока, указанного в Счете Заказчика. По завершении ремонта Поддерживаемого продукта специалисты компании Dell связываются с Заказчиком для планирования получения продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней.

² Сроки прибытия могут различаться для разных стран и регионов. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.

Уровень обслуживания	Дополнительные варианты (если применимо)	Описания вариантов обслуживания
	Ремонт в сервисном центре с доставкой	Услугу ремонта в сервисном центре с доставкой можно заказать, позвонив в службу технической поддержки Dell (как указано выше). Если при определении Отвечающего критериям инцидента, связанного с Поддерживаемым продуктом, устанавливается невозможность устранения неисправности посредством телефонного разговора с техническим специалистом Dell, представитель Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный Dell ремонтный центр. Стандартное время ремонта составляет 7–12 рабочих дней (обычно десять (10) дней) с учетом доставки в ремонтный центр и отправки из него. Отсчет времени начинается с даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком корпорации Dell. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно.
	Выполняемый партнерами ремонт с самостоятельной доставкой (РСД) ³	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка или доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные корпорацией Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий, Отвечающих критериям инцидентов, выполняется в течение срока, указанного в Счете Заказчика. После того, как Поддерживаемый продукт отремонтирован, уполномоченный поставщик услуг связывается с Заказчиком для принятия решения о получении продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней.
	Выполняемый партнерами ремонт в сервисном центре с доставкой (РСЦ) ⁴	Услуга ремонта в сервисном центре с доставкой инициируется звонком авторизованному поставщику услуг корпорации Dell. Если при определении Отвечающего критериям инцидента, связанного с Поддерживаемым продуктом, устанавливается невозможность устранения неисправности посредством телефонного разговора со специалистом Dell, представитель авторизованного поставщика услуг Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный Dell ремонтный центр. Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий, Отвечающих критериям инцидентов, выполняется в течение срока, указанного в Счете Заказчика. После того, как Поддерживаемый продукт отремонтирован, уполномоченный поставщик услуг связывается с Заказчиком для принятия решения о возврате продукта. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания.
Услуга предварительной замены	Не применимо	Заказчикам, которые приобрели Услугу предварительной замены для дисплеев (мониторов), стыковочных станций и соответствующих систем, корпорация Dell может поставить заменяющий продукт, необходимый для устранения последствий Отвечающих критериям инцидентов, в соответствующее местоположение. В некоторых случаях, по усмотрению компании Dell, для выполнения замены или установки сменного продукта может быть отправлен технический специалист, выполняющий обслуживание на месте установки. После получения замещающего продукта Заказчик должен вернуть в корпорацию Dell неисправные дисплеи (мониторы), стыковочные станции и соответствующие системы, передав их в течение 3 рабочих дней указанному перевозчику. Если корпорация Dell устанавливает, что дисплеи (мониторы), стыковочные станции и/или соответствующие системы Заказчика не могут быть переданы указанному перевозчику и Заказчик должен вернуть их почтой, то с заменяющим продуктом Заказчику будут направлены упаковка, инструкции по отправке и предоплаченная накладная на доставку. После получения заменяющего продукта Заказчик должен незамедлительно упаковать дисплеи (мониторы), стыковочные станции и/или соответствующие системы и отправить их почтой либо курьером в тот же день или на следующий возможный день. В случае невозврата Заказчиком неисправного продукта с него взимается плата.

³ Услуга «Ремонт с самостоятельной доставкой, осуществляемый партнерами» (РСД), предоставляется авторизованными Поставщиками услуг Dell.

⁴ Услуга выполняемого партнерами ремонта в сервисном центре с доставкой (РСЦ) предоставляется авторизованными поставщиками услуг Dell.

Уровень обслуживания	Дополнительные варианты (если применимо)	Описания вариантов обслуживания
Только детали	Не применимо	Для Заказчиков, приобретающих Услугу поставки деталей, корпорация Dell предоставляет возможность запрашивать сменные детали при Отвечающих критериям инцидентах. Компания Dell может предоставить возможность выполнения замены блока целиком вместо замены отдельных компонентов. В этом случае вместе с деталями для замены компания Dell осуществляет предоплаченную доставку транспортировочного контейнера, который Заказчик может использовать для возврата компании Dell оригинального неисправного компонента. В разных странах и городах могут действовать различные условия предоставления данной Услуги. Услуга поставки деталей включает ограниченную поддержку по телефону только в целях определения неработающего компонента и отправки; поддержка по телефону не предусматривает устранения неисправностей или других видов удаленной помощи.

Заменяемые клиентом компоненты

Независимо от приобретенного уровня обслуживания, конструкция некоторых компонентов предусматривает их замену силами Заказчика; такие компоненты называются «Заменяемыми клиентом компонентами» (CRU-компонентами). Если в процессе удаленной диагностики агент технической поддержки определяет, что для устранения Отвечающего критерия инцидента требуется Заменяемый клиентом компонент, то корпорация Dell отправляет этот компонент непосредственно Заказчику. Способ доставки компонентов, заменяемых заказчиком, определяется в соответствии с приобретенным им уровнем обслуживания. Запасные компоненты для Заказчиков с услугой Обслуживание на месте установки или с услугой Предварительная замена отправляются на следующий рабочий день, если с агентом технической поддержки не было оговорено иное. Запасные детали для заказчиков с услугой Возврата для ремонта будут отгружены в рамках соответствующей услуги по логистике в течение 3–5 рабочих дней.

Услуги, не входящие в состав предложения

- Действия, прямо не описанные или не определенные в настоящем Описании услуг, включая, помимо прочего, установку, удаление, перемещение, помощь в обучении и удаленное администрирование.
- Помощь в работе с программным обеспечением операционной системы
- Предоставление помощи по увеличению производительности и выполнению задач по администрированию.
- Поставка товаров, замена носителей, расходных материалов, декоративных принадлежностей таких деталей, как корпуса или крышки, а также поддержка вышеупомянутого.
- Аккумуляторы в устройствах старше 12 месяцев, на которые не распространяются расширенные услуги по замене аккумуляторов Dell, или аккумуляторы, приобретенные с 3-летней гарантией на дефекты для устройств старше 36 месяцев, на которые не распространяются расширенные услуги по замене аккумуляторов Dell.
- Непосредственная поддержка продуктов сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых на данный момент производителем, поставщиком или партнером.
- Поддержка оборудования и/или программного обеспечения, установленного изготовителем комплексного оборудования до или после приобретения, кроме оборудования и/или программного обеспечения, для которого действует отдельный контракт на обслуживание Dell.
- Без удаления программ-шпионов и вирусов
- Услуги по резервному копированию данных.
- Расширенная поддержка по беспроводной сети, сетевая или удаленная установка, настройка, оптимизация и настройка приложений, кроме явно описанных в этом Описании услуг.
- Создание сценариев, программирование, разработка и внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер.
- Ремонт повреждений или дефектов Поддерживаемых продуктов, которые носят косметический характер и не влияют на принципиальную функциональность устройства.
- Ремонт, обусловленный неполадками программного обеспечения или потребовавшийся в результате изменения, настройки и выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к корпорации Dell, не являющимся Реселлером, уполномоченным Dell, или Поставщиком услуг Dell, либо в результате ремонта, выполненного Заказчиками с использованием заменяемых клиентом компонентов (CRU), за исключением случаев, когда это одобрено специалистами службы технической поддержки.
- Услуги, которые, по мнению Dell, необходимы из-за неправильного обращения или использования продуктов либо оборудования.
- Услуги, которые, по мнению Dell, необходимы из-за несанкционированных попыток установки, ремонта, обслуживания или модификации оборудования, микропрограммы или программного обеспечения сторонними организациями.
- Любое восстановление или передача данных или приложений.
- Устранение неисправностей, вызванных форс-мажорными обстоятельствами — например, попаданием молнии, наводнением, торнадо, землетрясениями, ураганами, а также прочими подобными факторами

Общие обязанности Заказчика в отношении всех Поддерживаемых продуктов, приобретенных по соглашению рамочного договора купли-продажи с корпорацией Dell

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик заявляет и гарантирует, что он получил разрешение для Заказчика и корпорации Dell на доступ и использование, как удаленно, так и непосредственно, собственных или лицензированных аппаратных и программных средств, систем, а также имеющихся на них данных и всех относящихся к ним аппаратных и программных средств с целью предоставления данных Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет до обращения к компании Dell по вопросу оказания данных Услуг.

Отказ от найма. Если это разрешено законом, в течение двух лет с даты, указанной в Счете, Заказчик обязуется не предлагать прямо или косвенно и без предварительного письменного согласия корпорации Dell трудоустройство любому сотруднику корпорации Dell, с которым Заказчик контактировал в связи с предоставлением Услуги, при условии, что общие объявления и другие столь же широкие формы предложений не являются прямым или косвенным предложением в соответствии с настоящим Соглашением. Заказчик имеет право предлагать трудоустройство любому сотруднику, который подал в отставку или был уволен из корпорации Dell до начала обсуждения трудоустройства с Заказчиком.

Содействие Заказчика. Заказчик осознает, что без оперативного и адекватного содействия корпорация Dell не сможет предоставить Услуги либо предоставленные Услуги могут быть существенно изменены или предоставлены с задержкой. Соответственно, Заказчик обязуется своевременно и в полной мере оказывать корпорации Dell содействие, необходимое для предоставления Услуг. В случае если Заказчик не обеспечил надлежащего содействия в соответствии с вышеизложенным, корпорация Dell не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее предоставление Услуг. В этом случае Заказчик не имеет права потребовать возмещение.

Обязанности на месте. Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте установки, Заказчик бесплатно обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам, рабочей среде и Поддерживаемым продуктам Заказчика, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети, локальной телефонной линии и средств обеспечения безопасности (при необходимости). Также корпорации Dell бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данные элементы.

Резервное копирование данных. Перед предоставлением Услуги и во время ее предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан выполнять регулярное резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах, для предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Корпорация Dell Technologies не обязана осуществлять восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Если это не запрещено действующим региональным законодательством, корпорация Dell Technologies не несет ответственности за потерю данных в следующих случаях:

1. Потеря любых конфиденциальных, служебных или персональных данных Заказчика.
2. Утрата или повреждение данных, программ или программного обеспечения.
3. Повреждение или утрата съемных носителей.
4. Утрата возможности использования системы или сети.
5. Любые действия или упущения, в том числе халатность, сотрудников корпорации Dell или стороннего поставщика услуг.

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

Условия предоставления Услуг

Настоящее Описание услуг согласовано между вами, заказчиком (далее — «Заказчик») и юридическим лицом Dell, указанным в вашем Счете на приобретение настоящей Услуги (далее — «Юридическое лицо Dell»). Данная Услуга регулируется отдельным, заключенным между Заказчиком и Юридическим лицом Dell соглашением о предоставлении услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги.

Продукты или услуги, полученные от какого-либо реселлера Dell, регламентируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. В этом соглашении могут быть предусмотрены такие же условия, как и изложенные здесь или размещенные в сети Интернет. Реселлер может вместе с Dell принять решение о предоставлении покупателю гарантийного и/или технического обслуживания от имени Dell. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийное и/или техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и сертификацию. Предоставление любых услуг Заказчиками, реселлерами или сторонними представителями, которые не прошли обучение и не получили сертификацию, может стать причиной дополнительных сборов, если после предоставления таких услуг будет необходима поддержка со стороны Dell. Обратитесь к реселлеру или своему менеджеру по продажам Dell, чтобы получить дополнительную информацию о том, как Dell выполняет гарантийное и техническое обслуживание Продуктов, полученных от реселлера.

При отсутствии соглашения, которое явным образом предоставляет право на данную Услугу, и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения с реселлером, указанными в приведенной ниже таблице. В приведенной ниже таблице указаны применимые в зависимости от местонахождения Заказчика URL-адреса сайтов, на которых может быть размещено соглашение. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные онлайн, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Условия, применимые к приобретенным Услугам

	Услуги, приобретенные напрямую	Услуги, приобретенные через авторизованного реселлера
США	dell.com/cts	Описания услуг и другие сервисные документы Юридического лица Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Юридическим лицом Dell, а служат исключительно для описания содержания приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений данной Услуги. Поэтому любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг Юридическим лицом Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Юридического лица Dell должно рассматриваться только как ссылка на Юридическое лицо Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и Юридическим лицом Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.
Канада	Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)	
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Commercial Service Contracts Dell *	
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Commercial Service Contracts Dell *	
Европа, Ближний Восток и Африка	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Commercial Service Contracts Dell * Франция: Contracts de service Dell France Германия: Dell.de/AGB Великобритания: Dell.co.uk/terms	

* Заказчики могут посетить региональный сайт dell.com автоматически, используя устройство в пределах своего региона или выбрав страну с помощью меню выбора страны на сайте dell.com.

Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ею сверх первоначального срока Услуга регулируется действующим на тот момент Описанием услуги, с которым можно ознакомиться по адресу [Commercial Service Contracts | Dell](https://Commercial.Service.Contracts|Dell)

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование Услуг либо сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Я согласен» или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе интернет-интерфейса или программного интерфейса Dell равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под термином «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуги, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанный Счет.

Дополнительные условия и положения

Оплата оборудования, приобретенного вместе с Услугами. Если иное не согласовано в письменной форме, оплата оборудования никоим образом не зависит от оказания или предоставления Услуг, приобретаемых с таким оборудованием.

Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг. Корпорация Dell может отказать в предоставлении Услуги, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для корпорации Dell или поставщиков услуг корпорации Dell или выходит за рамки данной Услуги. Компания Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, в том числе невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг. Dell оставляет за собой право отказать от запроса Заказчика на замену неисправных компонентов, если такой запрос значительно превышает стандартную частоту сбоев для соответствующего компонента и системы. Такие показатели сбоев постоянно отслеживаются корпорацией Dell. Если корпорация Dell имеет право отказать в предоставлении данной Услуги, включая предоставление заменяемых компонентов, как указано в настоящем разделе, корпорация Dell также может отменить форму заказа на услугу в соответствии с разделом «Отмена» ниже.

Конфиденциальность. Dell обязуется обрабатывать все персональные данные, собранные в соответствии с настоящим Описанием услуг, в соответствии с Заявлением о конфиденциальности Dell для соответствующей юрисдикции, все из которых доступны по адресу www.dell.com/localprivacy и каждая из которых будет включаться в настоящий документ путем ссылки.

Дополнительные услуги. Дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести в корпорации Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с компанией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуг.

Уступки и субподряд. Корпорация Dell вправе поручить предоставление Услуг и/или уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению корпорации Dell.

Прекращение предоставления Услуг. Корпорация Dell вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления услуг по любой из таких причин:

1. Заказчик не оплатил полную стоимость данной Услуги в соответствии со Счетом.
2. Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающими Услуги специалистом технической поддержки или выездным специалистом.
3. Заказчик не соблюдает положения и условия, определенные в настоящем Описании услуг.
4. Как описано в разделе «Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг» выше

В случае прекращения предоставления Услуг в соответствии с данным пунктом корпорация Dell отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в Счете Заказчика. В уведомлении указываются причина аннулирования и дата его вступления в силу (не ранее чем через 10 дней со дня направления корпорацией Dell уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда местным законодательством предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению по договоренности сторон). В случае прекращения предоставления данных Услуг корпорацией Dell на основании настоящего пункта Заказчик не имеет права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся корпорации Dell.

Географические ограничения и перемещение.

Корпорация Dell не обязана предоставлять Услуги поддержки для Поддерживаемого продукта, находящегося за пределами Области обслуживания Dell. Термин «Область обслуживания Dell» означает расположение, находящееся в пределах (1) 100 (ста) миль (или 160 (ста шестидесяти) км) автомобильного пути от местонахождения службы Dell; (2) той же страны, в которой находится служба Dell, если иное не указано в вашем регламентирующем Соглашении с Dell, которое в подобном случае имеет преимущественную силу. Для Заказчиков с территории Европы, Ближнего Востока и Африки, если в настоящем Описании услуг или Соглашении не указано иное, обслуживание на месте установки предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего логистического центра Dell (PUDO, пункта приема-выдачи). Перед покупкой обратитесь к менеджеру по продажам для получения дополнительной информации о возможности предоставления услуг на месте установки в регионе EMEA с учетом расположения центров обслуживания Dell.

Услуга предоставляется не во всех регионах. Если Поддерживаемый продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell для данного Поддерживаемого продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell, то корпорация Dell должна осуществить повторную оценку Поддерживаемого продукта в соответствии с приобретенной Заказчиком Услугой поддержки перед восстановлением соответствующего времени обслуживания для Поддерживаемого продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы предоставления технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического местоположения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Информацию по этим вопросам уточняйте у своего менеджера по продажам. Обязательство компании Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов Dell на тот момент времени и цены на материалы. В случаях, когда запасные детали отгружаются непосредственно Заказчику, Заказчик должен быть способен принять отгрузку в месте обслуживания Поддерживаемых продуктов, если иное не согласовано между Dell и Заказчиком. Dell не будет нести ответственность за задержки в предоставлении поддержки по причине неспособности или отказа Заказчика принять отгруженные детали.

Порядок определения приоритета. Если иное не оговорено сторонами в форме соглашения в письменном виде, при наличии расхождений между условиями любого из документов, составляющих настоящее Соглашение, приоритет документов определяется в таком порядке: (i) настоящее Описание услуг, (ii) Соглашение. Для разрешения расхождений при сохранении как можно большего количества совместимых условий, включая сохранение не противоречащих друг другу положений в том же абзаце, разделе или подразделе, преобладающие условия следует толковать как можно в более узком смысле.

Общие условия и положения для всех охватываемых гарантией Поддерживаемых продуктов, приобретенных по соглашению рамочного договора купли-продажи с корпорацией Dell

Срок предоставления Услуг. Данное Описание услуг начинает действовать от даты, указанной в счете и продолжает действовать до истечения периода предоставления Услуг (далее — «Период обслуживания»), указанного в счете. Количество Поддерживаемых продуктов, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и срок предоставления для каждой из них указывается в счете Заказчика. При отсутствии иной договоренности между Dell и Заказчиком в письменной форме Услуги, приобретаемые в соответствии с Описанием услуг, предоставляются Заказчику для собственного пользования и не предназначены для перепродажи третьим лицам и их обслуживания.

Поддерживаемые продукты. Эта Услуга доступна для поддерживаемых продуктов, включая некоторые модели Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Inspiron™, Chromebook™, Dell Wyse™, ноутбуки Dell, ноутбуки Dell Pro, ноутбуки Dell Pro Max, ноутбуки Dell Edu, ноутбуки Dell Pro Rugged, настольные компьютеры Dell, настольные компьютеры Dell Pro, настольные компьютеры Dell Pro Max, мониторы Dell, Dell Pro и Dell UltraSharp, а также стыковочные станции Dell Pro, приобретаемые в стандартной конфигурации («Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения новейшей информации по Услугам, относящимся к продукции Dell и других поставщиков, обращайтесь к торговому представителю Dell. Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг. При обращении в Dell по вопросам предоставления Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

Охват поддержки/гарантии на оборудование. Услуги, связанные с поддержкой, могут включать в себя различные виды технической поддержки (по телефону, через Интернет и т. д.), а также обеспечение запасными частями и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами материалов и изготовления в соответствии с условиями и в течение срока действия договора на поддержку/ограниченной гарантии, предусмотренной для Поддерживаемых продуктов Заказчика («Отвечающий критериям инцидент»). Для получения дополнительной информации по вопросам гарантии посетите сайт www.Dell.com/warranty или региональный сайт Dell либо обратитесь к агенту технической поддержки Dell.

Поддержка международных поездок. На время зарубежных поездок продолжительностью до 6 (шести) месяцев для определенных Поддерживаемых продуктов Dell корпорация Dell будет предлагать варианты обслуживания и поддержки. Определенные услуги и функции поддержки могут быть не доступны, т. к. предоставляются в соответствии с положениями раздела «Географические ограничения и перемещение». Действуют дополнительные условия; подробную информацию можно получить у специалистов технической поддержки, или посетив сайт [Услуги международной поддержки | Dell US](#).

Полная замена устройства; невыполнение возврата; владение сменными деталями. Если агент службы поддержки Dell устанавливает, что компонент неисправного Поддерживаемого продукта (например, монитор или клавиатуру) можно легко отключить и подключить заново или что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell оставляет за собой право отправить Заказчику целое устройство для замены. Если Dell поставяет Заказчику целое устройство для замены, Заказчик должен сдать неисправную систему или ее компонент в Dell, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена Услуга «Сохранение жесткого диска». В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Все сменные детали, извлеченные из Поддерживаемого продукта, и/или целые устройства, возвращенные корпорации Dell, становятся собственностью корпорации. Заказчик должен заплатить корпорации Dell установленную на тот момент розничную цену всех обслуживаемых компонентов или целых блоков, удаляемых из Поддерживаемого продукта, которые остаются у Заказчика (за исключением жестких дисков Поддерживаемых продуктов, охватываемых Услугой «Сохранение жесткого диска»), если Заказчик получил заменяемые детали от корпорации Dell. Если Заказчик не сдает неисправную систему или ее компоненты в Dell в соответствии с приведенными выше требованиями, или если дефектное устройство не возвращается в течение 10 (десяти) дней в соответствии с письменными инструкциями, предоставленными со сменным блоком (в случае если сменный блок не был доставлен лично специалистом Dell), Заказчик обязуется оплатить Dell замену блока после получения счета. Если Заказчик не оплатил данный счет в течение 10 (десяти) дней после его получения, Dell может в дополнение к любым другим доступным юридическим правам и средствам прекратить действие настоящего Описания услуги, предоставив Заказчику соответствующее уведомление. При выполнении гарантийного ремонта корпорация Dell использует новые и восстановленные компоненты различных производителей, а Заказчик дает разрешение на использование таких компонентов.

Условия предварительной замены для всех уровней обслуживания. Компания Dell может предложить замену детали или устройства (далее — «Заменяемое изделие») на условиях Предварительной замены независимо от приобретенного уровня обслуживания. При осуществлении Предварительной замены компания Dell может потребовать предоставить номер действительной кредитной карты и авторизацию платежа или оплатить стоимость Заменяемого изделия до его отправки. Если Заказчик отказывается предоставить авторизацию платежа или оплату в соответствии с настоящим пунктом, то Заменяемая деталь в рамках услуги Предварительной замены не предоставляется. Мы не будем списывать плату за Заменяемое изделие с вашей кредитной карты или возместим вам оплату за такое Заменяемое изделие при условии, что: 1) вы вернете нам оригинальную деталь или продукт в течение 10 дней с момента получения Заменяемого изделия и 2) мы подтверждаем, что на проблему, возникшую в вашем продукте, распространяется условия гарантии, применимой к Поддерживаемым продуктам Заказчика, или действующего договора о поддержке. Для получения дополнительной информации по вопросам гарантии посетите сайт www.Dell.com/warranty или региональный сайт Dell либо обратитесь к агенту технической поддержки Dell. Если компания Dell не получила деталь или продукт в течение 10 дней, с кредитной карты взимается оплата текущей стандартной стоимости Заменяемого изделия либо, если платеж был осуществлен заранее, он не возвращается. Если после получения оригинальной детали или продукта компания Dell определит, что неисправность не соответствует условиям применимой гарантии или действующего договора о поддержке, то Заказчику предоставляется возможность вернуть Заменяемое изделие за свой счет в течение 10 дней от даты получения соответствующего уведомления. Если компания Dell не получит деталь или продукт в течение 10 дней, с кредитной карты взимается оплата текущей стандартной стоимости Заменяемого изделия либо, если платеж был осуществлен заранее, он не возвращается.

Запасные части. При выполнении гарантийного ремонта корпорация Dell использует новые и восстановленные компоненты различных производителей, а Заказчик дает разрешение на использование таких компонентов.

Склады деталей. В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Определенные детали могут отсутствовать на складе, который ближе всего расположен к объекту Заказчика. Если необходимый для ремонта Поддерживаемого продукта компонент отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе корпорации Dell, он будет отправлен в течение кратчайшего практически и коммерчески обоснованного срока.

Передача прав на Услугу. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуг, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения действующего на данный момент Срока, 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.dell.com/support. За передачу прав на Услуги может взиматься плата. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга не доступна (или доступна, но по другой цене), Заказчик или правопреемник Заказчика могут не получить соответствующий уровень обслуживания или могут понести дополнительные расходы для поддержания той же категории объема обслуживания на новом месте. Если Заказчик или правопреемник Заказчика не вносит указанную плату, Услуга может быть автоматически переведена в категорию услуг, предоставляемых по такой же или меньшей цене в данном регионе, при этом возврат средств не производится.

Обслуживание компонентов без выезда на объект. Если после удаленной диагностики, поиска и устранения неисправностей корпорация Dell определяет, что для ремонта вашего Продукта требуется Услуга возврата на ремонт, описанная в таблице выше, Заказчику необходимо сразу же упаковать Поддерживаемый продукт и отправить его или запланировать приемку с перевозчиком в тот же или следующий доступный день, чтобы сохранить право на получение Услуги. После ремонта или замены Поддерживаемого продукта корпорация Dell передает его службе доставки для отправки Заказчику. Если Поддерживаемый продукт Заказчика был оснащен функциями, не предусмотренными компанией Dell и это послужило причиной неисправности, то обслуживание может потребовать дополнительной оплаты, а ремонт и обратная доставка могут быть отложены.

Dell оставляет за собой право заменить Поддерживаемый продукт Заказчика целиком либо частично вместо осуществления ремонта и обратной доставки Поддерживаемого продукта, который был отправлен Заказчиком на ремонт. При извлечении любых деталей из Поддерживаемого продукта Заказчик обязан заплатить действующую на тот момент стандартную цену корпорации Dell, если данные детали не были должным образом возвращены корпорации Dell. Невозможность своевременно произвести оплату запасных частей, не возвращенных Заказчиком компании Dell должным образом, может привести к приостановке обслуживания Заказчика в соответствии с настоящим Соглашением.

Дополнительные условия и положения для Конечных пользователей, приобретающих Поддерживаемый продукт у OEM-поставщиков

ОЕМ-поставщик — это реселлер, продающий Поддерживаемые продукты в качестве производителя оригинального оборудования, который приобретает продукцию и услуги Dell у бизнес-группы Dell OEM Solutions (или ее правопреемника) для OEM-проекта. Обычно OEM-поставщик встраивает или устанавливает продукты Dell в фирменное оборудование, программное обеспечение или иную интеллектуальную собственность Заказчика, создавая специализированную систему или решение, обладающее специализированными функциями или назначением (такая система или решение называется «ОЕМ-решение»), и продает ОЕМ-решение под собственной маркой OEM-поставщика. В отношении OEM-поставщика термин «Поддерживаемые продукты» подразумевает, в частности, Поддерживаемые продукты Dell, поставляемые без товарных знаков Dell (*т. е.* готовая система OEM-поставщика), а термин «Конечный пользователь» означает пользователя или организацию, приобретающих ОЕМ-решение для собственного конечного использования, а не для перепродажи, распространения или предоставления сублицензий другим пользователям. В обязанности OEM-поставщика входит диагностика первого уровня, осуществляемая по запросу Конечного пользователя. Прежде чем перенаправить заявку в корпорацию Dell, OEM-поставщик должен провести начальную диагностику в максимально возможном объеме. Эта обязанность возлагается на OEM-поставщика даже в тех случаях, когда его Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell с запросом на обслуживание. Если Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell за обслуживанием, минуя OEM-поставщика, Dell предложит Конечному пользователю обратиться к OEM-поставщику для проведения первичного поиска и устранения неисправностей перед обращением в Dell.