

Описание услуги

Базовое обслуживание оборудования

Введение

Корпорация Dell предоставляет услугу по базовому обслуживанию оборудования (далее – «Услуга» или «Услуги») в соответствии с настоящим описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — **Форма заказа**) указывается название услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр договора на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к торговому представителю, работающему с вами.

Содержание Договора на обслуживание

В рамках данной Услуги предоставляются различные варианты технической поддержки, запасные части и соответствующие услуги специалистов по ремонту для разрешения Отвечающих критериям инцидентов (как указано ниже). Применяемый уровень обслуживания указывается в Форме заказа, заполняемой Заказчиком для Поддерживаемых продуктов (как указано ниже). Доступность уровней обслуживания определяется местоположением Заказчика. Возможны следующие уровни обслуживания:

- Возврат на ремонт: обслуживание с доставкой по почте, обслуживание с самостоятельной доставкой или обслуживание в сервисном центре с доставкой (зависит от страны)
- Услуга поставки деталей
- Обслуживание на месте
- Расширенный обмен

Подробные сведения о вариантах и уровнях обслуживания можно найти в [Приложении А](#).

Ограничения гарантийного срока на оборудование:

С условиями Ограниченной гарантии Dell на оборудование, применимой к Поддерживаемому продукту, можно ознакомиться по адресу www.Dell.com/Warranty (для заказчиков из США и Канады). За пределами США и Канады сроки и условия гарантии на Поддерживаемый продукт доступны на региональном веб-сайте Dell.com, соответствующем географическому региону, в котором был приобретен Поддерживаемый продукт, или географическому региону, куда он был перемещен, в соответствии с пунктом 4.F. или 4.G. раздела «Дополнительные условия и положения, применимые к Услугам по поддержке и гарантийному обслуживанию», приведенного ниже. Возможны ограничения гарантийного обслуживания оборудования, которые могут быть продлены за дополнительную плату в рамках сервисных предложений. Эти ограничения доступны по адресу www.Dell.com/Warranty и применимы к Поддерживаемым продуктам во всех географических регионах, кроме ситуации, когда конкретные ограничения запрещены местным законодательством, действующим на территории, где находится Поддерживаемый продукт на момент запроса Заказчика на обслуживание, включая, помимо прочего, следующие ограничения:

- Если аккумуляторы входят в комплект стандартной портативной конфигурации, на них предоставляется базовая 1-летняя ограниченная гарантия на оборудование, независимо от срока гарантии на Поддерживаемый продукт. Для определенных Поддерживаемых продуктов Dell может предоставлять возможность приобретения аккумулятора с 3-летней расширенной гарантией.
- новые аккумуляторы RAID-контроллера PowerEdge™ (PERC) серий 5, 6 или 7 могут обеспечить резервное питание кэш-памяти контроллера в течение не менее 72 часов, но по условиям Ограниченной гарантии Dell на оборудование, корпорация Dell гарантирует, что аккумулятор будет обеспечивать резервное питание в течение не менее 24 часов в течение первого года действия применимой ограниченной гарантии на оборудование;



- все Поддерживаемые продукты с аккумулятором контроллера PERC серии 8 поставляются с ограниченной гарантией на оборудование сроком 3 года, которая не может быть продлена.
- На жесткие диски Serial ATA (SATA) в системах PowerEdge, PowerEdge SC и PowerVault™ действует либо ограниченная гарантия на оборудование сроком 1 год, либо ограниченная гарантия на систему Dell, с которой поставляется жесткий диск SATA, в зависимости от того, какая истекает раньше. Могут предлагаться варианты обслуживания за дополнительную плату, например Dell ProSupport™, позволяющие продлить срок действия гарантии на жесткие диски SATA.
- На все варианты устройств PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD распространяется срок ограниченной гарантии на оборудование той системы Dell, с которой они поставляются. Для устройств PowerEdge Express Flash PCIe SSD не допускается приобретение расширенной гарантии на срок более 5 лет от даты первоначальной поставки. Кроме того, в устройствах PowerEdge Express Flash PCIe SSD используется полупроводниковая технология, которая характеризуется ограниченным количеством физических байтов информации, которая может быть записана на устройство (Срок службы устройства). Применимая ограниченная гарантия на оборудование распространяется на сбои, вызванные дефектами изготовления и/или материалов, но не распространяется на неисправности, связанные с достижением устройством максимального Срока службы.
- За исключением твердотельных накопителей SAS (SSD), используемых в продукции серии PS и SC, корпоративных SATA, SAS и NVMe для твердотельных накопителей не предусмотрена возможность приобретения расширенного гарантийного покрытия свыше 3 лет с даты первоначальной отгрузки, если только она не приобретена в рамках отдельного сервисного предложения, такого как услуги Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus или Dell ProSupport Flex, которые могут предусматривать более длительные периоды обслуживания за дополнительную плату. Все подобные устройства имеют максимальное количество физических байтов, которые могут быть записаны на устройство (Срок службы устройства). Применимая ограниченная гарантия на оборудование распространяется на сбои, вызванные дефектами изготовления и/или материалов, но не распространяется на неисправности, связанные с достижением устройством максимального Срока службы.
- Поддержка нулевых клиентов Dell Wyse 5030 PCoIP, 5050 AiO и Wyse 7030 PCoIP с предустановленной микропрограммой Teradici® 5.4.1 или предыдущих версий, а также с обновлениями до микропрограммы Teradici® 5.5.1 включительно предоставляется Заказчику на протяжении Срока поддерживаемого продукта (как указано ниже). Если Заказчик желает приобрести лицензию на микропрограмму Teradici 6.0 или более поздних версий, Заказчику необходимо обратиться в отдел продаж Dell и обсудить соответствующие варианты поддержки.

Обслуживание Поддерживаемого продукта или компонента Поддерживаемого продукта, на которые действует ограниченная гарантия, осуществляется корпорацией Dell в соответствии с Описанием услуги, которое соответствует указанной в счете услуге, в течение срока действия, указанного для данной услуги. По истечении срока предоставления такой услуги, обслуживание по Отвечающим критериям инцидентам, связанным с Поддерживаемым продуктом или его компонентом с ограниченной гарантией, осуществляется в соответствии с условиями настоящего Описания услуги по базовому обслуживанию оборудования Dell. Текст договора на оказание Услуги по базовому обслуживанию оборудования доступен по адресу www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Ограниченная гарантия Dell на оборудование и/или гарантия на Поддерживаемые продукты за пределами США и Канады, а также Услуги не действительны для коммерческого оборудования, которое использует или содержит установленные продукты и компоненты не предоставленные корпорацией Dell. Ограниченная гарантия Dell на оборудование и/или гарантия на Поддерживаемые продукты за пределами США и Канады, а также соответствующие права на получение Услуг могут утратить силу в случае установки в систему Dell сторонних продуктов, не предоставленных компанией Dell.



Порядок обращения в Dell за предоставлением Услуги

Самостоятельное устранение неисправностей: Для самостоятельного устранения неисправностей (например, обновления драйверов) рекомендуется использовать соответствующие ресурсы, доступные по адресу: www.support.dell.com.

Для всех предложений Услуги по базовому обслуживанию оборудования, кроме Услуги поставки деталей, доступны следующие варианты технического обслуживания и поддержки:

- Услуга поддержки по телефону, посредством которой обеспечивается устранение неполадок оборудования в рабочие дни и часы по местному времени, за исключением местных национальных праздников.
- Техническая поддержка посредством обмена мгновенными сообщениями через Интернет (при наличии возможности) и сообщениями электронной почты.

Примечание. Предложения по обслуживанию могут различаться в зависимости от географического региона. В случае возникновения вопросов, связанных с Поддерживаемыми продуктами, приобретенными у авторизованных торговых посредников Dell, Заказчик может обратиться к авторизованному торговому посреднику Dell для получения информации о применимом уровне обслуживания.

Самостоятельное устранение неисправностей: Для самостоятельного устранения неисправностей (например, обновления драйверов) рекомендуется использовать соответствующие ресурсы, доступные по адресу: www.support.dell.com.

Решение технических проблем низкого уровня срочности: По вопросам, имеющим низкий уровень срочности, обращайтесь, в службу технической поддержки Dell посредством электронной почты или обмена мгновенными сообщениями см. www.support.dell.com.

Разрешение проблем по телефону. Технические специалисты по базовому обслуживанию оборудования («Специалисты Dell») доступны в стандартные часы обслуживания (часы работы по местному времени), кроме местных национальных праздников. Номера местных служб поддержки указаны на веб-сайте www.support.dell.com.

При обращении к Специалисту Dell Заказчик должен подготовить следующее:

- Метку обслуживания (как указано ниже), код экспресс-обслуживания и номер модели Поддерживаемого продукта.
- Описание проблемы и шаги по устранению неполадок, предпринятые до обращения к Специалисту Dell.
- Номер обращения, если таковой был присвоен во время предыдущего контакта со Специалистом Dell.
- Возможность непосредственного доступа к Поддерживаемому продукту во время процесса устранения неисправностей.

Специалист Dell также уточняет уровень обслуживания для Поддерживаемого продукта и помогает Заказчику выполнить ряд действий для выявления причины неполадки. Специалист Dell может попросить Заказчика открыть корпус продукта, извлечь оборудование, выполнить некоторые операции с помощью программного обеспечения, а также другие диагностические действия.

Если срок действия гарантии на Поддерживаемый продукт истек или проблема выходит за рамки данной Услуги, диагностика и устранение неисправности могут быть предоставлены за дополнительную плату.

При желании и если возможно, Заказчик может создать резервную копию операционной системы или носитель для восстановления, используя утилиты на своем Поддерживаемом продукте, или по ссылке www.support.dell.com. Если Заказчик запросит у корпорации Dell физическую копию носителя операционной системы, ему возможно потребуется оплатить транспортные расходы на ее доставку.



Запасные части

Независимо от приобретенного уровня обслуживания, конструкция некоторых деталей предусматривает их замену силами Заказчика. Такие компоненты называются «Компонентами, заменяемыми Заказчиком». Если в процессе диагностики Специалист Dell определит, что для устранения Отвечающего критерия инцидента требуется Компонент, заменяемый Заказчиком, то этот компонент будет отправлен корпорацией Dell непосредственно Заказчику. Способ доставки компонентов, заменяемых Заказчиком, определяется в соответствии с приобретенным им уровнем обслуживания. Запасные детали для Заказчиков, которые приобрели услугу по возврату на ремонт, будут доставлены наземной транспортной службой.

Как только Специалист Dell определит, необходимо ли заменить деталь или вернуть систему, Заказчика будет проинформирован о том, какие дальнейшие действия необходимо предпринять. В зависимости от уровня обслуживания, который был приобретен Заказчиком, применяются соответствующие варианты, перечисленные в [Приложении А](#).

Послегарантийная базовая поддержка

Если на устройство не распространяется гарантия по причине того, что гарантийный срок истек, либо предполагаемая неисправность или дефект Поддерживаемого продукта не является последствием Отвечающего критерия инцидента, существует возможность приобрести послегарантийную поддержку за отдельную плату. Послегарантийная поддержка может включать в себя техническую поддержку по телефону и/или ремонт оборудования.

За определенную плату Специалист Dell выполняет диагностику неисправности и, в случае обнаружения дефекта оборудования, оценивает стоимость послегарантийного ремонта, включая стоимость работ и заменяемых деталей. В зависимости от устройства и местоположения может быть доступна услуга по возврату на ремонт или обслуживание на месте. Заказчик самостоятельно несет ответственность за доставку, если выбрана услуга по возврату на ремонт. Стоимость послегарантийной поддержки будет окончательно определена после осмотра неисправного устройства квалифицированным Специалистом Dell.

Условия дополнительного обслуживания для некоторых Поддерживаемых продуктов:

Базовые услуги Dell PowerConnect. Базовое обслуживание оборудования для продуктов Dell PowerConnect включает в себя устранение аппаратных сбоев, восстановление и начальную 90-дневную гарантию на программное обеспечение. Услуга предоставляется в рабочее время в соответствии с тем уровнем обслуживания, который указан в договоре на базовое обслуживание, и включает в себя следующие пункты:

- включение;
- подключение портов;
- модули SFP/GBIC;
- вентиляторы/блоки питания;
- удаленный поиск и устранение неисправностей через интерфейсы CLI/GUI;
- помощь инженеров Dell при устранении ошибок или дефектов оборудования

Начальная 90-дневная поддержка программного обеспечения: Dell гарантирует, что в течение 90 (девяноста) дней с даты покупки программное обеспечение не будет содержать дефектов в материале и изготовлении, а также в общем соответствовать своим спецификациям при стандартном санкционированном использовании, соответствующем предназначению Поддерживаемого продукта.



Обновления программного обеспечения Dell EqualLogic. Базовое обслуживание оборудования для отдельных Поддерживаемых продуктов Dell EqualLogic, в том числе массивов Dell EqualLogic серии PS, включает в себя как обновления программного обеспечения для обслуживания, так и добавление в микропрограмму и базовое программное обеспечение новых функций, таких как SAN HQ, Auto Snapshot Manager и Host Integration Toolkit (в течение срока обслуживания, указанного в счете).

Внесение изменений и исправления ошибок. Корпорация Dell периодически осуществляет внесение изменений и исправление ошибок соответствующего программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage Software с целью поддержания совместимости с операционными системами и базами данных, а также предлагает исправления ошибок, временные решения и внесение изменений, необходимых для обеспечения соответствия документации на поддерживаемый продукт.

Новые версии. Новые версии или выпуски применяемого программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage Software обычно предоставляются корпорацией Dell без взимания дополнительной платы с обладателей лицензии на программное обеспечение Enterprise Storage, установленное на поддерживаемом продукте, для которого предусмотрена ограниченная гарантия или контракт Dell на обслуживание и ремонт сроком действия в один год. Как правило, новые версии включают в себя исправления и изменения, которые расширяют существующие либо добавляют новые функции, возможности и элементы.

Dell Edge Gateway и встраиваемые ПК. Базовое обслуживание оборудования для Поддерживаемых продуктов Dell Edge Gateway включает в себя устранение неисправностей оборудования. Для выполнения удаленной диагностики или устранения неисправностей требуется содействие Заказчика. **Со стороны заказчиков требуется следующее:**

- Необходимо иметь продукт под рукой. Это позволит специалистам технической поддержки провести удаленную диагностику неисправности, отправить компоненты и осуществить выезд специалистов на место в случае необходимости.
- Продукт должен быть предоставлен для обслуживания в безопасных условиях. Инженеры Dell не несут ответственности за монтаж и демонтаж оборудования
- Вам необходимо предоставить инженеру монитор, мышь и клавиатуру для устранения неисправностей продукта на месте
- Вам необходимо обеспечить подачу питания на оборудование.

Включено в услугу ProSupport для Edge Gateway и встраиваемых ПК	Не включено в услугу ProSupport для Edge Gateway и встраиваемых ПК
Поддержка указанного оборудования, входящего в Поддерживаемый продукт	Поддержка возможностей подключения к неуказанному оборудованию и программному обеспечению.



Исключенные услуги для всех Поддерживаемых продуктов

Во избежание разночтений в объеме предоставления Услуги не входят следующие действия:

- любые действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуги;
- помощь в общих вопросах использования программного обеспечения;
- помощь при работе с базами данных;
- замена носителей стороннего программного обеспечения (например Microsoft® Office) или программного обеспечения, которое больше не поставляется корпорацией Dell с новыми Поддерживаемыми продуктами;
- помощь при настройке, оптимизации, установке, перемещении или выполнении обновлений;
- критически важный мониторинг Международного командного центра;
- экстренная отправка или обслуживание в случае установления уровней серьезности сбоев Заказчиком;
- управление обращениями или повышением их приоритета;
- выполнение гарантийных обязательств, ремонта или любого другого типа запрашиваемого обслуживания продуктов, не являющихся продуктами Dell (если не указано иное);
- обслуживание аксессуаров, расходных материалов, периферийных устройств или запасных деталей, таких как аккумуляторы, рамы, а также восстановление или передача данных;
- ремонт повреждений или дефектов Поддерживаемых продуктов, который носит чисто косметический характер и не влияет на функциональность устройства;
- обслуживание оборудования, поврежденного в результате стихийного бедствия, неправильного или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или его компонентов (включая, помимо прочего, подключение к сети с напряжением, отличным от рекомендуемого, использование ненадлежащих предохранителей, несовместимых устройств и принадлежностей, ненадлежащую или недостаточную вентиляцию или несоблюдение инструкций по эксплуатации), изменения конструкции, использования оборудования в несоответствующих условиях эксплуатации или окружающей среды, ненадлежащего обслуживания Заказчиком (или агентом Заказчика);
- ремонт, обусловленный проблемами с программным обеспечением или потребовавшийся в результате изменения, настройки или выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к корпорации Dell, не являющимся авторизованным торговым посредником или поставщиком услуг Dell, либо в результате ремонта, выполненного Заказчиками с использованием Компонентов, заменяемых Заказчиком самостоятельно;
- предоставление помощи по увеличению производительности и администрированию;
- выполнение таких действий, как установка, демонтаж, перемещение, профилактическое обслуживание, обучение, удаленное администрирование, а также любых действий или услуг, не указанных в данном Описании услуг;
- поставка товаров, носителей информации, расходных материалов, декоративных компонентов, а также таких компонентов, как аккумуляторы, корпуса, крышки, или предоставление соответствующей поддержки;
- непосредственная поддержка товаров сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых в данный момент производителем, поставщиком или партнером;



- поддержка оборудования, поврежденного в результате: стихийного бедствия (включая, помимо прочего, грозу, наводнение, торнадо, землетрясение и ураган); неправильного или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или его компонентов (включая, помимо прочего, подключение к сети с напряжением, отличным от рекомендуемого, использование несовместимых предохранителей, несовместимых устройств и принадлежностей, ненадлежащую или недостаточную вентиляцию или несоблюдение инструкций по эксплуатации); изменения конструкции; использования оборудования в несоответствующих условиях эксплуатации или окружающей среды; ненадлежащего обслуживания Заказчиком (или агентом Заказчика); перемещения Поддерживаемого продукта способом, несовместимым с его конструкцией; удаления или замены идентифицирующих этикеток оборудования или компонентов; в результате сбоя, вызванного продуктом, за который корпорация Dell не несет ответственности;
- удаление шпионского программного обеспечения или вирусов;
- услуги по резервному копированию данных;
- расширенная поддержка по беспроводной сети, сетевая или удаленная установка, настройка, оптимизация и конфигурация приложений, кроме описанных в настоящем Описании услуг;
- создание сценариев, программирование, разработка и внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер;
- Определенные аккумуляторы запрещено перевозить авиатранспортом. В таких случаях Dell будет доставлять сменные детали другими видами транспорта. Приобретенный уровень обслуживания может быть недоступен для аккумуляторов, которые запрещено перевозить авиатранспортом. Ваш агент технической поддержки Dell предоставит вам конкретную информацию относительно доставки заменяемых аккумуляторов.
- ремонт, обусловленный проблемами с программным обеспечением или потребовавшийся в результате изменения, настройки и выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к Dell, не являющимся авторизованным торговым посредником или поставщиком услуг Dell, либо в результате ремонта, выполненного заказчиками с использованием Компонентов, заменяемых заказчиком самостоятельно.

Описанием услуги не предусматриваются какие-либо гарантии в дополнение к предоставляемым по генеральному договору на обслуживание или (в зависимости от конкретного случая) по Договору.



Основные обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление полного доступа. Заказчик заявляет и подтверждает, 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 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 перед направлением запроса корпорации Dell об оказании этих Услуг.

Взаимодействие со Специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным Специалистом. Заказчик обязуется следовать указаниям выездных инженеров и специалиста телефонной поддержки и оказывать им содействие. Как показывает опыт, большинство системных неисправностей и ошибок можно найти и устранить по телефону в ходе взаимодействия пользователя с техническим специалистом.

Обязанности на месте. Если для оказания Услуги требуется выезд специалиста на место эксплуатации, Заказчик бесплатно обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам Заказчика и Обслуживаемым изделиям, а также достаточное рабочее пространство, наличие мест подключения к сети электропитания и телефонной линии. Также сотруднику корпорации Dell должны быть бесплатно предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если данные элементы не входят в комплект системы.

Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых выпусков. Заказчик обязан обеспечивать обновление программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов до минимальных требуемых версий, а также гарантировать требуемые параметры конфигурации, как указано на PowerLink for Dell | EMC Storage или EqualLogic™ или на веб-сайте www.support.dell.com для дополнительных Поддерживаемых продуктов. Заказчик также обеспечивает замену деталей, а также установку пакетов исправлений, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями корпорации Dell с целью обеспечения пригодности Поддерживаемых продуктов для оказания настоящей Услуги.

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящей Услуги необходимо выполнить 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 или персональной информации, а также любых съемных носителей, например SIM-карт, компакт-дисков или PC-карт, независимо от того, содействует ли ему в этом выездной инженер. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ ВАШУ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ПЕРЕДАЧУ ДАННЫХ (В ТОМ ЧИСЛЕ ГОЛОСОВЫХ), ОКАЗАВШИХСЯ НА SIM-КАРТАХ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.



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

Гарантии сторонних производителей. При предоставлении настоящих Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению других производителей. В некоторых случаях гарантии производителя могут утратить силу, если работу с аппаратным или программным обеспечением производит не представитель производителя. Заказчик гарантирует, что предоставление корпорацией Dell Услуг не влияет на подобные гарантии либо, если это неизбежно, подобное влияние должно быть приемлемо для Заказчика. Корпорация Dell не несет ответственности за гарантии сторонних производителей или любое влияние, которое предоставление Услуг может оказать на данные гарантии.

Условия предоставления Услуг Dell

Настоящее Описание услуги согласовано между Вами, т.е. Заказчиком (далее – «Вы» или «Заказчик»), и подразделением Dell, указанным в счете на приобретение настоящей Услуги. Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и Dell генеральным договором на обслуживание, который явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого договора и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями договора, указанными в нижеприведенной таблице (далее, если применимо, — «Договор»). В таблице ниже перечислены адреса веб-сайтов, на которых размещены условия продаж, применимые в зависимости от места заключения Договора с Заказчиком. Стороны подтверждают, что изучили указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Условия, применимые при приобретении услуг корпорации Dell	
	Приобретение Заказчиком Услуг корпорации Dell непосредственно через Dell	Приобретение Заказчиком Услуг корпорации Dell через авторизованного торгового посредника Dell
США	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Канада	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский диалект французского)	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский диалект французского)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Описание услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание сомнений, любые условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.



Европа, Ближний Восток и Африка	<p>Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий веб-сайт из указанных ниже:</p> <p>Франция: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Германия: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Великобритания: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Описание услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание сомнений, любые условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.</p>
---------------------------------	--	---

* Партнеры могут зайти на региональный сайт www.dell.com, введя адрес www.dell.com на компьютере, подключенном к сети Интернет в том или ином регионе. При необходимости нужную версию сайта можно выбрать вручную в разделе «Выберите регион или страну» (Choose a Region/Country) по адресу <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Заказчик соглашается, что при возобновлении, изменении, продлении или продолжении использования Услуги после первоначального срока на Услугу будет распространяться текущая версия Описания услуги, доступная по адресу www.dell.com/servicedescriptions/global.

Если какие-либо положения настоящего Описания услуг противоречат каким-либо положениям Договора, необходимо придерживаться положений настоящего Описания услуг, но только в пределах конкретного противоречия. При этом не должны затрагиваться другие положения Договора, не противоречащие данному Описанию услуг.

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



Дополнительные условия и положения, применимые к Услугам по поддержке и гарантийному обслуживанию

1. Поддерживаемые продукты

Данная Услуга доступна для Поддерживаемых продуктов, которые включают в себя определенные модели Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, встраиваемые ПК, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, а также мониторы и док-станции Dell, приобретаемые в стандартной конфигурации («Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell и других вендоров, обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг.

2. Услуги технической поддержки

A. Ограниченная гарантия на оборудование и ограничения по обслуживанию оборудования.

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 изготовления в соответствии с условиями и в течение срока действия ограниченной гарантии, предусмотренной для Поддерживаемых продуктов Заказчика («Отвечающий критериям инцидент»).

Как описано в разделе на стр. 1 и 2, возможны ограничения гарантийного обслуживания оборудования, которые могут быть продлены за дополнительную плату в рамках сервисных предложений. Ознакомьтесь с гарантийными обязательствами, применимыми к Заказчикам из США и Канады по адресу www.Dell.com/Warranty, чтобы получить информацию об ограничениях обслуживания оборудования, которые действуют во всем мире (могут быть изменены в соответствии с местным законодательством). Для получения дополнительной информации по вопросам гарантии обращайтесь на региональный веб-сайт Dell.com, а также обращайтесь к специалисту технической поддержки.

- B. Замена целого устройства и отказ в возврате.** Если специалист 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 поставляет Заказчику целое устройство для замены, Заказчик должен сдать неисправную систему или ее компонент в Dell, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена Услуга сохранения владения жестким диском при его замене («Keep Your Hard Drive»). В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. 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. В случае, если Заказчик не оплачивает данный счет в течение 10 (десяти) дней после его получения, корпорация Dell может в дополнение к любым другим доступным юридическим правам и средствам защиты прекратить действие настоящего Описания услуг, отправив Заказчику соответствующее уведомление.



- C. Доступные компоненты** В настоящее время склады корпорации Dell расположены в различных странах по всему миру. Некоторые компоненты могут отсутствовать на том складе, который является ближайшим к объекту Заказчика. Если необходимый для ремонта Поддерживаемого продукта компонент отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе корпорации Dell, то он будет отправлен в течение наименьшего практически и коммерчески оправданного срока.
- D. Право собственности на запасные части.** Все запасные части, извлеченные из Поддерживаемого продукта и возвращенные в корпорацию Dell, становятся собственностью корпорации Dell. Заказчик должен заплатить корпорации Dell установленную на тот момент розничную цену всех компонентов, удаляемых из Поддерживаемого продукта, которые сохраняются Заказчиком (за исключением жестких дисков Поддерживаемых продуктов, охватываемых услугой сохранения права владения жестким диском при его замене), если Заказчик получил запасные части от корпорации Dell. Корпорация Dell использует, а Заказчик дает прямое разрешение на использование новых и восстановленных компонентов от различных производителей при выполнении гарантийного ремонта.

3. Период предоставления Услуг. Настоящее Описание услуги начинает действовать с даты, указанной в Бланке заказа, и продолжается до истечения срока (далее — **Срок**), указанного в Бланке заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и применяемый Период обслуживания для каждой из них указывается в Бланке заказа Заказчика. Если между корпорацией Dell и Заказчиком в письменной форме не было согласовано иное, Услуги, приобретаемые в соответствии с данным Описанием услуги, предназначены исключительно для собственного использования Заказчиком и не предназначены для перепродажи или предоставления услуг третьим лицам.

4. Дополнительные важные сведения

- A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления настоящих Услуг любые его изменения должны производиться не менее чем за восемь (8) календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет календарный план предоставления Услуги в течение семи (7) дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика взимается плата, не превышающая 25 % от стоимости Услуг. Любые изменения в графике предоставления Услуг должны быть подтверждены Заказчиком не позднее чем за восемь (8) дней до начала предоставления Услуг.
- B. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Корпорация Dell вправе отказать в предоставлении Услуги, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для корпорации Dell или поставщиков Услуг Dell или выходит за рамки данных Услуг. Корпорация Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по любым причинам, не поддающимся контролю корпорации Dell, включая невозможность Заказчика выполнить свои обязательства в соответствии с настоящим Описанием услуги. Услуга оказывается только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется по назначению.
- C. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку в том месте, где она необходима, монтаж, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести у корпорации Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных услуг может потребоваться отдельный договор с корпорацией Dell. При отсутствии такого договора дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуги.
- D. Субподряд.** Корпорация Dell вправе поручить предоставление настоящей Услуги и/или Описания услуги квалифицированным сторонним поставщикам Услуг.



E. Прекращение предоставления Услуги. Корпорация Dell вправе прекратить предоставление данной Услуги в любой момент в течение Периода обслуживания по любой из указанных ниже причин:

- Заказчик не может оплатить всю стоимость данной Услуги в соответствии со счетом;
- Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающими Услуги специалистом технической поддержки или выездным специалистом; или
- Заказчик не соблюдает положения и условия, определенные в настоящем Описании услуги.
- Корпорация Dell постоянно отслеживает статистику отказов компонентов и оставляет за собой право отказаться предоставлять услугу в том случае, если корпорация Dell будет иметь разумные основания полагать, что Заказчик злоупотребляет Услугой (например, если количество просьб Заказчика о замене отказавших компонентов существенно превышает стандартную статистику отказов по данному компоненту или системе). Если Dell определяет (на свое усмотрение), что Заказчик злоупотребляет Услугой, в частности запрашивает отправку компонентов с признаками чрезмерного использования и вызванными износом сбоем, Dell оставляет за собой право отказаться в предоставлении Услуг или отменить их.

В случае прекращения предоставления данной Услуги корпорация Dell отправляет Заказчику соответствующее письменное уведомление по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина и фактическая дата аннулирования, которая должна наступить не ранее, чем через 10 (десять) дней со дня направления корпорацией Dell уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда региональным законодательством предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению по соглашению сторон. В случае аннулирования корпорацией Dell данной Услуги на основании настоящего пункта Заказчик не будет иметь права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся корпорации Dell.

F. Географические ограничения и изменение местоположения. Данная Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Настоящая Услуга доступна 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 оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения; некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к региональному представителю Dell. Обязательство корпорации Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуги в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов Dell на тот момент времени и цены на материалы. Для заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки, если в данном Описании услуг или Договоре не указано иное, обслуживание на месте предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего логистического центра корпорации Dell (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на месте в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке следует обратиться к местному торговому представителю.



G. Передача прав на Услуги. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуги, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения действующего на этот момент Срока обслуживания, при условии что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и данной Услуги, или что Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи, доступных по адресу: www.support.dell.com. За передачу прав на Услуги может взиматься плата. Следует иметь в виду, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга недоступна (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 оплатил дополнительные сборы, категории поддержки Услуг автоматически изменяются на доступные по такой же или меньшей цене в новом местоположении (возврат денег невозможен).

© Dell Inc., 2015 г. Все права защищены. Товарные знаки и наименования товарных знаков могут использоваться в настоящем документе для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и наименования, либо их продуктов. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж корпорации Dell.



Приложение А

Варианты обслуживания по запросу

Уровень обслуживания по запросу	Дополнительные опции (если применимо)	Подробные сведения
Варианты возврата на ремонт	Обслуживание с доставкой по почте	<p>Обслуживание с доставкой по почте инициируется посредством звонка Специалисту Dell (как указано выше). В процессе диагностики Специалист Dell определяет, необходима ли отправка Поддерживаемого продукта в указанный корпорацией Dell центр для выполнения проверки соответствия Отвечающему критериям инциденту. Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell. Время ответа по запросу на обслуживание может различаться в зависимости от страны и местоположения. Для получения дополнительной информации обратитесь к местному торговому представителю Dell.</p>
	При обслуживании с доставкой по почте Заказчик предоставляет упаковку и оплачивает транспортировку	<p>При обслуживании с доставкой по почте Заказчик предоставляет упаковку и оплачивает транспортировку: если ваша гарантия не включает в себя оплату корпорацией Dell транспортировки, корпорация Dell назначает номер Разрешения на возврат (RMA), который необходимо указать при отправке. Продукты необходимо возвращать в заводской или эквивалентной упаковке. Кроме того, вам необходимо оплатить транспортировку и застраховать отправку, либо принять на себя риск утери или повреждения продукта в процессе транспортировки, которое может привести к аннулированию гарантии как повреждение по вине Заказчика. Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell. Отремонтированные или замененные продукты возвращаются Заказчику. Корпорация Dell оплачивает возврат отремонтированных или замененных продуктов, если указанный вами адрес находится в Соединенных Штатах Америки (за исключением Пуэрто-Рико и других территорий США) или в Канаде (для систем, зарегистрированных в Канаде). Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell.</p>
	При обслуживании с доставкой по почте Заказчик предоставляет упаковку, а корпорация Dell оплачивает транспортировку:	<p>При обслуживании с доставкой по почте Заказчик предоставляет упаковку, а корпорация Dell оплачивает транспортировку: Если ваша гарантия включает в себя оплату корпорацией Dell транспортировки в обе стороны, корпорация Dell назначает номер Разрешения на возврат (RMA), который необходимо указать при отправке. Заказчику необходимо отправить продукты в указанный ремонтный центр в заводской или эквивалентной упаковке. Корпорация Dell отправит отремонтированные или замененные продукты по адресу Заказчика. Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12 (обычно 10 (десять)) рабочих дней с даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell. Корпорация Dell оплачивает возврат отремонтированных или замененных продуктов, если адрес Заказчика находится в Соединенных Штатах Америки (за исключением Пуэрто-Рико и других территорий США) или в Канаде (для систем, зарегистрированных в Канаде). В остальных случаях транспортировка оплачивается Заказчиком по получению.</p>



Уровень обслуживания по запросу	Дополнительные опции (если применимо)	Подробные сведения
	При обслуживании с доставкой по почте корпорация Dell предоставляет упаковку и оплачивает транспортировку:	При обслуживании с доставкой по почте корпорация Dell предоставляет упаковку и оплачивает транспортировку: после принятия специалистом технической поддержки Dell решения о необходимости возврата продукта для ремонта или замены Заказчику отправляются упаковка, инструкция по транспортировке и оплаченные транспортировочные документы. После получения упаковочных материалов необходимо упаковать продукт и вызвать представителя транспортной организации, указанной в инструкции по транспортировке для согласования времени передачи отправления. Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell. При условии соблюдения инструкций по транспортировке корпорация Dell оплачивает доставку продукта в ремонт и возврат отремонтированных или замененных продуктов, если указанный вами адрес находится в Соединенных Штатах Америки (за исключением Пуэрто-Рико и других территорий США) или в Канаде (для систем, зарегистрированных в Канаде). В остальных случаях транспортировка оплачивается Заказчиком по получению.
	Обслуживание с самостоятельной доставкой	Обслуживание с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка Специалисту Dell (как указано выше). В процессе поиска неисправностей по телефону 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. После завершения ремонта Поддерживаемого продукта специалисты Dell связываются с Заказчиком для согласования способа получения продукта. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне обслуживания.
	Ремонт с самостоятельной доставкой, осуществляемый партнерами (доступно для некоторых развивающихся рынков Европы, Ближнего Востока, Африки и Азии)	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка или доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, пять дней в неделю, кроме местных государственных праздников. Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После того, как Поддерживаемый продукт был отремонтирован, авторизованный торговый посредник связывается с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне обслуживания. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней. Информацию о доступности в различных странах обслуживания с самостоятельной доставкой Заказчиком, осуществляемого партнерами, можно найти по следующей ссылке: www.dell.com/contactdell
	Обслуживание в сервисном центре с доставкой	Обслуживание в сервисном центре с доставкой инициируется посредством звонка Специалисту корпорации Dell (как указано выше). Если при определении Отвечающего критерия инцидента, связанного с Поддерживаемым продуктом, устанавливается невозможность устранения неисправности посредством телефонного разговора со Специалистом Dell, представитель корпорации Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Период обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и пересылку Заказчику, составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell. Данный вариант обслуживания включает в себя услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно.



Уровень обслуживания по запросу	Дополнительные опции (если применимо)	Подробные сведения
	<p>Условия и положения, применимые ко всем возвратам на ремонт (обслуживанию с доставкой по почте, обслуживанию с самостоятельной доставкой и обслуживанию в сервисном центре с доставкой) указаны выше.</p>	<p>Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в соответствии со сроками, указанными в Форме заказа. После ремонта Поддерживаемый продукт возвращается Заказчику. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней.</p> <p>Процедура отправки. В процессе диагностики неисправности по телефону Специалист Dell предоставит инструкции о том, как осуществить возврат продукта в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Поддерживаемый продукт должен быть отправлен по адресу, предоставленному Специалистом Dell, при этом на Поддерживаемый продукт должна быть нанесена четкая маркировка с указанием номера разрешения на возврат. Номер разрешения на возврат предоставляется Специалистом Dell. Для ускорения ремонта или замены следует приложить краткое описание неполадки в письменной форме. Возвращаемый продукт следует упаковывать в оригинальную упаковку. Если оригинальной упаковки нет, ее может предоставить Специалист Dell, однако данная услуга может потребовать дополнительной оплаты.</p> <p>Меры предосторожности при транспортировке: Заказчику не следует отправлять руководства, конфиденциальную, частную или личную информацию или съемные носители, такие как гибкие диски, диски DVD, PC-карты и т. д. Корпорация Dell не несет ответственности за повреждение или утрату данных, носителя или конфиденциальной, частной или личной информации Заказчика.</p>
<p>Поставка компонентов</p>	<p>—</p>	<p>Для Заказчиков, приобретающих услугу «Поставка компонентов», корпорация Dell предоставляет возможность запрашивать запасные компоненты при Отвечающих критериям инцидентах. Корпорация Dell может предоставить возможность выполнения замены блока целиком вместо замены отдельных компонентов. В этом случае вместе с компонентами для замены корпорация Dell предоставляет предоплаченную транспортировочную тару, которую Заказчик может использовать для возврата в адрес корпорации Dell оригинального неисправного компонента. Поставка компонентов включает в себя ограниченную поддержку по телефону в целях создания заказа и проверки его соответствия требованиям — поддержка по телефону не предусматривает поиск и устранение неисправностей или другие виды удаленной помощи.</p>



Уровень обслуживания по запросу	Дополнительные опции (если применимо)	Подробные сведения
Обслуживание на месте	—	<p>Для Заказчиков, которые приобрели услугу обслуживания с выездом специалиста на место, Специалист корпорации Dell в процессе поиска неисправностей по телефону определит, требуется ли для проведения ремонта Отвечающего критериям инцидента выезд технического специалиста на место установки. При обслуживании на месте технический специалист обычно прибывает на место установки на следующий рабочий день. Время реагирования зависит от страны и расположения. Заказчик и Dell принимают и признают, что неподконтрольные Dell факторы, включая все необходимые разрешения или обработку материалов или ресурсов, перемещаемых от Dell к Заказчику, могут увеличить время реагирования Dell сверх ожидаемых показателей, которые указаны в этом Описании услуг и/или сообщены Dell Заказчику в момент запроса отправки Заказчиков. Для получения дополнительной информации обратитесь к местному торговому представителю Dell.</p> <p>В отношении данного вида обслуживания действуют определенные условия и ограничения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выезд технических специалистов возможен с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по местному времени, кроме праздничных дней в данном регионе. • Как правило, для получения обслуживания на следующий день, звонок в корпорацию Dell должен быть осуществлен до 17:00 по местному времени (время может изменяться в зависимости от региона). Уточнить рамки времени обращения для вашего региона можно у Специалиста Dell. • В случае, если техническому специалисту требуются дополнительные детали/ресурсы на местоположении Заказчика, работа может быть временно приостановлена до поступления таких дополнительных деталей/ресурсов. <p>Пропущенный выезд для обслуживания: если Заказчик или уполномоченный представитель Заказчика отсутствуют на месте во время прибытия технического специалиста, технический специалист не сможет предоставить требуемые услуги. По возможности технический специалист оставит визитную карточку для Заказчика в подтверждение своего прибытия на объект. При возникновении данных обстоятельств Заказчику может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.</p>
Расширенный обмен		<p>Заказчиком с Услугой расширенного обмена Dell может отправлять сменные продукты в место деятельности Заказчика для разрешения Отвечающего критериям инцидента. В некоторых случаях на свое усмотрение Dell также может отправить специалиста на место, но только в случае Отвечающего критериям инцидента. При Расширенном обмене сменные продукты, как правило, доставляются на следующий рабочий день. После получения заменяемого продукта Заказчик должен вернуть в компанию Dell неисправный Поддерживаемый продукт, передав его в течение 3 рабочих дней указанному перевозчику. Если корпорация Dell определяет, что Поддерживаемый продукт Заказчика невозможно передать указанному перевозчику и Заказчик должен вернуть Поддерживаемый продукт почтой, то вместе со сменным продуктом Заказчику будут отправлены упаковка, инструкции по отправке и предоплаченная накладная на доставку. Получив сменный продукт, Заказчик должен незамедлительно упаковать Поддерживаемый продукт и отправить его почтой либо курьером в тот же день или на следующий возможный день. В случае невозврата Заказчиком неисправного продукта с него взимается плата.</p>

