

# Поддержка Basic Support для оборудования ЦОД

## Введение

Компания Dell EMC<sup>1</sup> предоставляет услугу Basic Support для оборудования ЦОД (далее — «Услуга» или «Услуги поддержки») в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell EMC (далее — «Форма заказа») указывается название продуктов<sup>2</sup>, применимых услуг и связанных вариантов, если доступны. Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию регулирующего Услуги соглашения (далее — «Соглашение»), обратитесь к менеджеру по продажам Dell EMC. Если Заказчик приобретает эти Услуги у Dell по отдельному Соглашению, разрешающему их предоставление, к ним также применяются Дополнительные условия и положения об услугах Dell<sup>3</sup>. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell EMC, обратитесь к этому реселлеру.

## Содержание Услуги

Эта Услуга включает следующее:

- Доступ к специалистам службы Dell EMC по обслуживанию клиентов и технической поддержке для поиска и устранения неисправностей Продуктов, как описано в таблице ниже.
- Командирование на место эксплуатации технического специалиста и (или) поставка сменных деталей на Место установки или в другое место деятельности Заказчика, утвержденное Dell EMC, как описано в Соглашении (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным вариантом обслуживания), для решения проблемы с Продуктом. Информацию об уровнях сложности и вариантах предоставления услуг на месте см. ниже.

Дополнительные сведения указаны в таблице ниже.

## Обращение в Dell EMC за предоставлением Услуг

**Поддержка онлайн, в чате и по электронной почте:** поддержка на сайте Dell EMC, в чате и по электронной почте для соответствующих продуктов доступна по адресу <https://www.dell.com/support>.

**Подача заявки на обслуживание по телефону:** доступна в местное рабочее время. Периоды доступности могут быть другими за пределами США и определяются коммерческой целесообразностью, если иное не указано в этом документе. Список актуальных номеров телефонов для вашего региона опубликован на странице <https://www.dell.com/support>.

В таблице ниже перечислены составляющие услуги Basic Support, предоставляемые согласно гарантии Dell EMC и (или) условиям обслуживания.

Basic Support предоставляется в следующих случаях.

1. Оборудование Dell EMC®, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#), на следующих условиях:
  - услуга Basic Support включена в течение действующего гарантийного срока;
  - дано право на использование услуги Basic Support в течение последующего периода обслуживания.
2. Программное обеспечение Dell EMC, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#), согласно правам на использование услуги Basic Support в течение периода обслуживания.

<sup>1</sup> Термин «Dell EMC», используемый в настоящем документе, означает соответствующее подразделение по продажам компании Dell («Dell»), указанное в Форме заказа компании Dell, и соответствующее подразделение по продажам Dell EMC («Dell EMC»), указанное в Форме заказа Dell EMC. Использование термина «Dell EMC» в данном документе не указывает на изменение официального названия компании Dell или подразделения Dell EMC, с которым заключается сделка.

<sup>2</sup> Используемые в этом документе термины «Продукты Dell EMC», «Продукты», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell EMC, указанные в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#) или в вашей Форме заказа. Термин «Сторонние продукты» определен в Соглашении, а в противном случае — в [Коммерческих условиях продаж Dell EMC](#) либо в местных условиях продажи Dell EMC. Слова «Вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем этих Услуг в Соглашении.

<sup>3</sup> Чтобы ознакомиться с Дополнительными условиями продаж Dell, перейдите на страницу <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, щелкните вкладку «Europe, Middle East & Africa», а затем — свою страну. После этого выберите раздел «Услуги технической поддержки» на панели навигации слева.

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	BASIC SUPPORT: СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
<b>ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА</b>	Заказчик может обращаться в Dell EMC по телефону в местные рабочие часы или через веб-интерфейс в режиме 24x7, чтобы сообщать о проблемах с Оборудованием.	Включено.
<b>ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ</b>	Dell EMC направляет уполномоченный персонал на место установки для работ по устранению проблемы после ее выявления со стороны Dell EMC и принятия решения об обслуживании на месте.	Услуга не входит в пакет для систем хранения, решений для защиты данных и гиперконвергентных продуктов. Она включена в пакет для серверов и сетевых продуктов. Услуга доступна для приобретения в соответствии с действующими стандартными условиями и положениями Dell EMC в отношении материалов и рабочего времени специалистов, а также расценками на эти материалы и рабочее время.
<b>ПОСТАВКА СМЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ</b>	Поставка сменных деталей осуществляется Dell EMC, если компания видит в этом необходимость.	Включено.  Сменные компоненты будут отправлены Заказчику для доставки на следующий рабочий день по местному времени.  Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку сменных деталей на следующий местный рабочий день.  Установка всех сменных компонентов является обязанностью Заказчика.  Заказчик несет ответственность за возврат всех заменяемых компонентов в представительство, указанное Dell EMC.
<b>ПРАВА НА НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b>	Dell EMC предоставляет права на новые версии программного обеспечения, когда они становятся общедоступными для заказа в Dell EMC.	Не включено в набор услуг.
<b>УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b>	Установка новых версий Программного обеспечения не предусмотрена соглашением.	Заказчик выполняет установку новых версий Программного обеспечения (включая Программное обеспечение, которое не классифицировано Dell EMC как Программное обеспечение операционной среды Оборудования, а также Программное обеспечение, которое Dell EMC определяет как Программное обеспечение операционной среды Оборудования).
<b>УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И РЕМОНТ В РЕЖИМЕ 24X7</b>	Определенные продукты Dell EMC автоматически и автономно связываются с Dell EMC для предоставления вводной информации, помогающей Dell EMC выявить проблему.	Не включено в набор услуг.
<b>ДОСТУП ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ К ИНСТРУМЕНТАМ ПОДДЕРЖКИ В РЕЖИМЕ 24X7</b>	Должным образом зарегистрированные Заказчики получают доступ к веб-базе знаний Dell EMC и инструментам поддержки с самообслуживанием через сайт онлайн-поддержки Dell EMC в режиме 24x7.	Включено.

## \* ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЕЙ СЛОЖНОСТИ

**УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 1.** Критический: потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.

**УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 2.** Высокий: возможность выполнять бизнес-функции сохраняется, но с ухудшением или серьезным ограничением производительности/возможностей.

**УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 3.** Средний/Низкий: последствия для бизнеса минимальны или отсутствуют.

Гарантийные сроки и варианты поддержки («Информация о поддержке») на данном веб-сайте действуют 1) только в отношениях между Dell EMC и теми организациями, которые приобретают соответствующие продукты и (или) обслуживание согласно соглашению, заключенному непосредственно с Dell EMC («Заказчики Dell EMC»); и применяются 2) только к тем продуктам или вариантам поддержки, которые приобретаются Заказчиком EMC в период актуальности Информации о поддержке Dell EMC. В любое время Dell EMC может изменить Информацию поддержки. Заказчик Dell EMC будет уведомлен о любых изменениях (кроме сделанных издателями и производителями Сторонних продуктов) в Информации о поддержке способом, установленным в действующем на тот момент соглашении между Dell EMC и Заказчиком Dell EMC, связанном с заказом продукта. Однако любое такое изменение не должно действовать в отношении продуктов или вариантов поддержки, приобретенных Заказчиком Dell EMC до момента такого изменения.

Компания Dell EMC не обязана предоставлять Услуги поддержки для Оборудования, находящегося за пределами Области обслуживания Dell EMC. Термин «Область обслуживания Dell EMC» означает точку, находящуюся в пределах 1) ста (100) миль, или ста шестидесяти (160) км, пути от местонахождения службы Dell EMC для Систем хранения, Оборудования для защиты данных и (или) их компонентов; и 2) в той же стране, в которой находится служба Dell EMC, если иное не указано в вашем регламентирующем Соглашении с Dell EMC, которое в подобном случае имеет преимущественную силу. Для Заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки, если в данном 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 EMC (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на месте в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке обратитесь к местному менеджеру по продажам.

Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Если Продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell EMC для данного Продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell EMC, то корпорация Dell EMC должна осуществить повторную оценку Продукта в соответствии с приобретенной Заказчиком услугой поддержки перед восстановлением соответствующего времени обслуживания для Продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Для уточнения информации по этим вопросам обращайтесь к своему менеджеру по продажам. Обязательство Dell EMC по предоставлению Услуг относительно перемещенных Продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Продуктов Dell EMC на тот момент времени и расценки на материалы.

Продукты или услуги, полученные от какого-либо реселлера Dell EMC, регламентируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. Это соглашение может содержать условия, совпадающие с Информацией поддержки на данном сайте. Реселлер может от своего имени, по соглашению с Dell EMC, выполнить для покупателя гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и получить соответствующую 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 EMC. Обратитесь к реселлеру или своему менеджеру по продажам Dell EMC для получения дополнительной информации о выполнении Dell EMC гарантийных обязательств и услуг по техническому обслуживанию Продуктов, полученных от реселлера.

## СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.

© Корпорация EMC, 2008–2020 гг. Все права сохранены. EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками корпорации EMC или других соответствующих аффилированных лиц Dell Inc. Другие товарные знаки, упомянутые здесь, являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России. H4272.9

По сведениям Корпорации EMC информация, содержащаяся в данной публикации, является правильной на дату публикации. Информация может изменяться без предварительного уведомления. Ред. 28 января 2020 г.