



Описание услуги

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Введение

Корпорация Dell представляет услугу Dell APEX PC as-a-Service (далее — PCaaS, Услуга или Услуги) в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — Описание услуг). PCaaS — это сочетание оборудования, программного обеспечения и услуг, объединенных в решение финансирования, которое предоставляется по единой цене за одно место в месяц. PCaaS имеет гибкую структуру, которая позволяет Заказчикам (как определено далее в настоящем документе) адаптировать подходящее оборудование, программное обеспечение и уровень обслуживания к используемой среде. Помимо обеспечения гибкости при выборе оборудования, программного обеспечения и услуг, PCaaS обеспечивает гибкое финансирование посредством отдельного соглашения со службой Dell Financial Services (DFS) (далее — Соглашение DFS). Гибкие варианты финансирования¹, описанные в Соглашении DFS, доступны для рассмотрения по запросу.

Ценовое предложение, бланк заказа или другая согласованная обеими сторонами форма счета или подтверждения заказа (далее — Бланк заказа) включает название Услуг и возможные варианты предоставления Услуг, приобретенных Заказчиком. В настоящем Описании услуг изложены все соответствующие обязательства и ответственность корпорации Dell и Заказчика, связанные с Услугой, включая любые другие применимые услуги. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам Dell.

Состав услуг

PCaaS включает в себя набор оборудования, программного обеспечения и услуг, что подразумевает развертывание, поддержку, управление и восстановление оборудования. Данные Услуги будут иметь уникальные описания, размещаемые по адресу www.dell.com/servicecontracts/global. Заказчик может выбрать уровень этих услуг, наилучшим образом отвечающий потребностям Заказчика в жизненном цикле персонального компьютера (ПК). Для некоторых выбранных вариантов обслуживания может потребоваться задание на оказание услуг (SOW), которое будет включать дополнительные сведения, связанные с предоставлением конкретной услуги.

¹ Некоторые варианты развертывания, включая версии ProDeploy, неприменимы к устройствам Dell Latitude Chrome Enterprise.

Варианты финансирования

Финансирование PCaaS будет предлагать три опциональные функции, которые повышают гибкость для Заказчика и отличаются от типовых соглашений об аренде оборудования по справедливой рыночной стоимости.

Flex-Up — эта функция позволяет Заказчику добавлять устройства (ПК) в любое время в течение срока действия первоначального Соглашения DFS. Для Flex-Up требуется новый заказ на покупку (PO) и график, которые не могут совпадать с первоначальным Соглашением DFS. Например, если Заказчик добавил 500 новых ПК в середине 36-месячного Соглашения DFS, для этих 500 новых ПК будет заключено новое, отдельное соглашение на дополнительные 36 месяцев.

Flex-Down — эта функция позволяет Заказчику сократить общее количество устройств (ПК) по контракту на предварительно определенное количество без штрафов или сборов, при этом цена за единицу в месяц останется неизменной в течение всего срока действия Соглашения DFS. Эту функцию можно использовать только по достижении середины срока соответствующего Соглашения DFS (например, после 18 месяцев в течение 36-месячного срока). Доступный для Заказчика процент сокращения в рамках Flex-Down должен быть установлен в момент подписания Соглашения DFS и указан в Соглашении DFS. Для DFS также потребуются минимальный срок, в течение которого Заказчик должен полностью выполнить обязательства, прежде чем сокращать количество устройств в рамках Flex-Down. Такой минимальный срок будет установлен в Соглашении DFS. Функция Flex-Down доступна не во всех странах. Услуга Dell APEX PCaaS доступна более чем в 50 странах Северной Америки, Европы, Ближнего Востока, Африки и Азиатско-Тихоокеанского региона, а также в Японии. Гибкие варианты финансирования могут быть доступны не во всех странах. Для получения подробных сведений обратитесь к своему представителю Dell Financial Services.

Модернизация в середине срока — это комбинация функций Flex-Up и Flex-Down. Модернизация в середине срока должна быть определена в начале Соглашения DFS и соответствовать тем же правилам, которые описаны выше (например, если Заказчик выбирает вариант Flex-Up, по-прежнему применяются указанные выше правила Flex-Up). Несмотря на вышеизложенное и как отмечалось ранее, функция Flex-Down доступна не во всех странах. Услуга Dell APEX PCaaS доступна более чем в 50 странах Северной Америки, Европы, Ближнего Востока, Африки и Азиатско-Тихоокеанского региона, а также в Японии. Гибкие варианты финансирования могут быть доступны не во всех странах. Для получения подробных сведений обратитесь к своему представителю Dell Financial Services.

Менеджер по оказанию услуг PCaaS (для заказчиков с 300 или более устройств PCaaS)

Каждому Заказчику, который отвечает требованиям к минимальному количеству устройств (как указано ниже), будет назначен менеджер по оказанию услуг (SDM) PCaaS. SDM будет контактным лицом Заказчика или назначенного Заказчиком Партнера (как определено далее в настоящем документе) по всем вопросам, связанным с Услугой. SDM будет контролировать набор проектов по управлению жизненным циклом ПК на основе связанных описаний услуг и/или задания на оказание услуг, чтобы улучшить общий жизненный цикл ПК Dell Заказчика.

Минимальные требования

- 1) 300 ПК, арендованных в течение 90 дней после приобретения Услуги.
- 2) Минимальный срок обслуживания 12 месяцев.

Если Заказчик не соблюдает какое-либо из минимальных требований, указанных выше, SDM может быть снят по усмотрению корпорации Dell. Несмотря на вышеуказанное, корпорация Dell может по своему усмотрению отказаться от применения минимального количества устройств и дать Заказчику возможность восстановить минимальное количество устройств по иным срокам в течение срока, превышающего 90 дней, однако такой отказ не запрещает корпорации Dell требовать соблюдения требования к минимальному количеству устройств в будущем.

Услуга SDM предоставляется с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней, в обычные часы работы (как определено далее в настоящем документе). Часы работы определяются местом расположения SDM и могут различаться в зависимости от региона и страны. Поддержку в нерабочее время могут оказывать другие специалисты на усмотрение корпорации Dell. Местонахождение SDM определяется при включении в программу в соответствии с предпочтениями Заказчика и в зависимости от наличия персонала.

Сферы поддержки, оказываемой SDM для PCaaS

В настоящем разделе описаны определенные этапы, контрольные точки и действия, которые SDM будет контролировать, обеспечивать и/или координировать, как указано в настоящем Описании услуг, других применимых описаниях услуг и/или выполненных заданиях на оказание услуг.

Этап адаптации/запуска

- Помощь со стартовым совещанием и его проведение:
 - Проверка и подтверждение требований Заказчика и описаний услуг или заданий на оказание услуг
 - Определение/введение контактных лиц и заинтересованных сторон по модели PCaaS
 - Проверка процесса жизненного цикла PCaaS
- Настройка управления программой и правил участия
- Контроль и подтверждение адаптации онлайн-инструментов и инструментов самообслуживания Dell (например, TechDirect, MyDFS, SupportAssist и т. д.)

Этап перехода

Задачи этапа перехода — разработка, создание и внедрение повторяемой конфигурации PCaaS, развертывание и решение для восстановления оборудования на основе настоящего Описания услуг, других применимых описаний услуг и/или выполненных заданий на оказание услуг. Основные контрольные точки и действия:

- Контроль проектов жизненного цикла ПК, в том числе:
 - Услуги по управлению образами, услуги по настройке и услуги по заводской настройке
 - Услуги по планированию и выполнению развертывания
- Обеспечение прозрачности заказов и ведение отчетности о состоянии

- Предоставление краткого обзора (например, состояние, контрольные точки высокого уровня, риски, проблемы, действия и т. д.)
- Помощь с планированием Flex-Up, Flex-Down и модернизации в середине срока (при необходимости)
- Помощь с восстановлением оборудования в конце срока и обновлением планирования

Этап устойчивого состояния

После этапа перехода программа переходит в устойчивое состояние. На этапе устойчивого состояния SDM будет координировать совещания по вопросам состояния и управления PCaaS и помогать с их проведением на ежемесячной или ежеквартальной основе (или по взаимному согласию сторон). Основные контрольные точки и действия:

- Предоставление краткого обзора PCaaS (например, состояние, контрольные точки высокого уровня, риски, проблемы, действия и т. д.)
- Отчет о состоянии и утилизации ресурсов PCaaS (объем, местоположение, окончание срока и т. д.)
- Прогнозирование для оборудования PCaaS, предоставленного Заказчиком
- Коммерчески оправданные усилия для краткой отчетности об инцидентах, отправке и гарантии³

Этап окончания срока

На этапе окончания срока SDM координирует операции восстановления и обновления оборудования на основе услуг по восстановлению оборудования и плана окончания срока и содействует в выполнении этих операций. Основные контрольные точки и действия:

- Предоставление списка ресурсов Заказчику или партнеру для планирования окончания срока
- Помощь в составлении графика удаления данных и восстановления оборудования для Заказчика, когда это применимо
- Координация группы по восстановлению оборудования для выполнения удаления и восстановления данных и предоставление подтверждения уничтожения данных

Обязанности Заказчика

- Назначение лица, которое будет выполнять роль единой точки контакта для PCaaS и отвечать за взаимодействие с SDM для упрощения действий в рамках PCaaS
- Своевременное уведомление корпорации Dell о любых изменениях в запланированном минимальном количестве устройств, задержках и изменениях в Услугах
- Предоставление прогноза по аппаратным ресурсам PCaaS с оговоренной частотой
- Предоставление уведомлений и обновлений состояния Услуг, оказываемых Заказчиком или сторонним поставщиком на ресурсах PCaaS
- Отслеживание ресурсов и формирование отчетов по ресурсам PCaaS, не арендуемым через DFS или аффилированного партнера DFS

³ Если услуги поддержки включают ProSupport Plus, см. описание услуги ProSupport Plus.

- Отслеживание ресурсов и формирование отчетов по ресурсам PCaaS, приобретенным у сторонней организации
- Получение или предоставление подтверждений и утверждений ключевых промежуточных результатов по согласованному графику
- Предоставление необходимой документации, доступа к профильным экспертам и другим ресурсам, обоснованно запрошенных корпорацией Dell, в пределах разумного и своевременно для упрощения предоставления услуг PCaaS

Исключения для услуг

- Оказание Услуг не предполагает создание какой-либо интеллектуальной собственности специально для Заказчика
- Доступность PCaaS зависит от географического местонахождения и региона. Заказчик должен проконсультироваться с отделом продаж Dell или SDM в отношении местонахождения и доступности, ограничений и вариантов в зависимости от региона
- Для международных Заказчиков может быть назначен региональный SDM для помощи с действиями SDM в регионе
- Дополнительные зависимости SDM:
 - Применяются только к предоставляемым Dell услугам и не включают услуги, приобретенные и предоставляемые третьими сторонами
 - Применяются только к финансируемым ресурсам, которые были арендованы через DFS или аффилированных партнеров DFS (обратитесь к своему представителю DFS)
 - Могут различаться в зависимости от операций Dell в стране и доступности различных услуг
- Услуги, не предоставляемые SDM:
 - Предоставление коммерческих предложений или продажа продуктов и услуг
 - Прямое общение/взаимодействие с конечными пользователями
 - Техническая поддержка, поиск и устранение неисправностей или мероприятия по диагностике (см. контракт на обслуживание для уровня поддержки)
 - Услуги для ресурсов, не входящих в PCaaS
 - Любые другие услуги, которые прямо не указаны в настоящем Описании услуг

Условия предоставления услуг корпорацией Dell

Настоящее Описание услуг согласовано между вами, Заказчиком или назначенным Заказчиком Партнером (далее «Заказчик»), и подразделением корпорации Dell, указанным в счете, выставляемом Заказчику при приобретении данной Услуги. Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком или назначенным Заказчиком Партнером и Dell Financial Services генеральным соглашением о предоставлении услуг, которое явным

образом дает право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого соглашения и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения, указанными в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях — Соглашение). В приведенной ниже таблице указаны URL-адреса сайтов, на которых может быть размещено Соглашение, применимые в зависимости от местонахождения Заказчика. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местонахождение Заказчика	Условия, применимые при приобретении Услуг Dell	
	Заказчики, приобретающие решения непосредственно у корпорации Dell	Заказчики, приобретающие решения у авторизованного реселлера Dell
США	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Канада	www.dell.ca/terms (английский) http://www.dell.ca/conditions (канадский французский)	www.dell.ca/terms (английский) http://www.dell.ca/conditions (канадский французский)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт http://www.dell.com для конкретной страны или http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Региональный веб-сайт http://www.dell.com для конкретной страны или http://www.dell.com/servicedescriptions/global
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-сайт http://www.dell.com для конкретной страны или http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Описания услуг и другие документы Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание Услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией 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.
Европа, Ближний Восток и Африка (EMEA)	Региональный веб-сайт http://www.dell.com для конкретной страны или http://www.dell.com/servicedescriptions/global Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже: Франция: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Германия: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Великобритания: http://www.dell.co.uk/terms	Описания услуг и другие документы Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание Услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией 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.

* Заказчик может посетить региональную версию сайта <http://www.dell.com>, открыв веб-страницу <http://www.dell.com> на компьютере, подключенном к Интернету в своем регионе, или выбрав нужный вариант в разделе «Choose a Region/Country» (Выберите регион/страну) на веб-сайте Dell по адресу <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Заказчик соглашается с тем, что в случае возобновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ею сверх первоначального срока на Услугу будет распространяться текущая версия Описания услуг, с которой можно ознакомиться по адресу www.dell.com/servicedescriptions/global. В случае если какие-либо из положений

настоящего Описания услуг противоречат каким-либо положениям Соглашения, необходимо придерживаться положений настоящего Описания услуг, но только в пределах конкретного противоречия, не затрагивая другие положения Соглашения, которые не противоречат настоящему Описанию услуг.

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование 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 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 услуг, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа.

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

Основные обязанности Заказчика

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, он принимает на себя обязательство получить его за свой счет, прежде чем направлять корпорации Dell запрос на предоставление данных Услуг.

Отказ от найма

В течение двух лет с окончания срока, указанного в Форме заказа, Заказчик обязуется не предлагать прямо или косвенно и без предварительного письменного согласия корпорации Dell трудоустройство любому сотруднику корпорации Dell (или сотруднику стороннего поставщика, оказывающему Услуги от имени 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 или назначенный Заказчиком Партнер 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.

Обязательства по обслуживанию на месте установки

Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте установки, Заказчик бесплатно обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам и рабочей среде 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 данных Услуг и во время их 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.

DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБЫЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ, СЛУЖЕБНЫЕ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ; И/ИЛИ
- ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell не несет ответственности за восстановление и повторную установку каких-либо программ или данных.

Гарантии сторонних производителей

При предоставлении данных Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей. Гарантии отдельных производителей могут утратить силу в результате внесения изменений в аппаратное или программное обеспечение корпорацией Dell или кем-либо другим, не являющимся представителем такого 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 и за любое воздействие Услуг на такие гарантии.