



Описание услуги

Dell Optimize

Введение

Компания Dell EMC Services предоставляет услугу оптимизации систем хранения данных Optimize for Storage (далее — «Услуга» или «Услуги») в соответствии с настоящим описанием услуги (далее — «Описание услуги»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указываются название услуг(и) и доступные варианты обслуживания, приобретенные Заказчиком. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки или к своему менеджеру по продажам.

Услуга оптимизации Optimize оказывается по договору и является продлеваемой. С помощью Менеджера по технической поддержке (Technical Account Manager — TAM) Заказчики могут получить доступ к техническим экспертным знаниям, связанным с продуктами для хранения данных Dell EMC. При приобретении услуги оптимизации Optimize Заказчику предоставляются консультационная помощь, упреждающая поддержка и регулярные плановые обзоры работы систем в целях обеспечения максимальной производительности и оптимизации работы системы хранения данных, а также в целях приведения инициатив в области хранения данных в соответствие с бизнес-требованиями. Преимущества оптимизации Optimize для Заказчика заключаются главным образом в снижении затрат по трем категориям:

- Операционные расходы
- Капитальные расходы
- Внеплановые простои

Услуга оптимизации Optimize дополняет услуги по техническому обслуживанию и ремонту, например ProSupport или ProSupport Plus, и предусматривает назначение менеджера TAM, который обладает глубокими знаниями об используемых Заказчиком средах хранения данных и предоставляет упреждающую поддержку и помощь в повседневной эксплуатации назначенной системы хранения данных и управлении ею. Кроме того, менеджер TAM оказывает помощь в долгосрочном стратегическом планировании и оптимизации системы хранения данных путем предоставления широкого спектра консультационных услуг.

Состав услуги Optimize

Менеджер TAM предоставляет регулярные и постоянные консультационные услуги по передовым практикам, а также осуществляет упреждающее обслуживание и регулярные запланированные проверки назначенных систем хранения данных. (Конкретные функции и обязанности менеджера TAM приводятся в Таблице 1.)

Соглашения по услуге Optimize могут действовать вместе с существующими соглашениями о предоставлении услуг технической поддержки и могут приобретаться на несколько лет.

В рамках услуги оптимизации Заказчик взаимодействует с менеджером TAM, который подробно изучает среду хранения данных, используемую Заказчиком. Благодаря мониторингу и связи с Заказчиками менеджеры TAM предоставляют регулярные отчеты, оценки и рекомендации, помогающие сократить затраты времени на администрирование и обеспечить высокую доступность сети хранения данных (SAN). Менеджеры TAM также выполняют обязанности контактного лица по техническим вопросам, связанным с вышеуказанной системой или системами хранения данных.

Таблица 1. Состав услуги Optimize

Консультационные услуги	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление консультаций по эксплуатации и поддержанию эффективности систем хранения данных в целях оказания помощи по проектированию и эксплуатации оптимизированной SAN• Оказание содействия в планировании и подготовке к модернизации аппаратных средств и программного обеспечения для эффективного проведения мероприятий по техническому обслуживанию• Предоставление рекомендаций по повышению эффективности эксплуатации в целях максимального увеличения окупаемости инвестиций
Услуги поддержки Reactive Support*	<ul style="list-style-type: none">• Создание запроса на обслуживание в точке обнаружения (ежеквартальная или ежемесячная услуга)• Координирование действий с группой технической поддержки Dell в целях обеспечения своевременного разрешения возникающих проблем*• Помощь Заказчику при обращении в службу поддержки с уровнями сложности 1 и 2 для обеспечения своевременного решения проблем и содействия в координации необходимых ресурсов*
Ежегодное посещение места установки*	<ul style="list-style-type: none">• Личный визит, помогающий удостовериться в том, что действия менеджера TAM согласуются с текущими и будущими требованиями Заказчика к системе хранения для поддержания целевых эксплуатационных показателей.• Составление схем и оценка архитектуры системы в целях оптимизации проекта и конфигурации системы• Проведение совещаний по оценке работы в целях обеспечения соответствия среды хранения данных потребностям и деловым инициативам Заказчика• Предоставление консультаций по состоянию и рекомендуемых решений по всему комплексу вопросов, касающихся сетей хранения данных (SAN), включая безопасность, конфигурацию сети, наборы функций и процессы SAN.

Анализ емкости и производительности	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ показателей емкости и производительности в целях обеспечения непрерывной высокой производительности и эффективности эксплуатации инфраструктуры хранения данных • Предоставление консультаций по решениям и передовой практике в целях удовлетворения потребностей по емкости и производительности • Проведение встреч с Заказчиком для представления и рассмотрения результатов анализа емкости и производительности. • Упреждающий мониторинг показателей емкости и производительности в целях обеспечения эффективной работы системы хранения данных и уведомления о критически важных проблемах, таких как резкие скачки нагрузки и достижение максимальных значений емкости.
Анализ заявок на обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> • Активное изучение случаев обращений в службу поддержки для идентификации потенциальных проблем и возможностей обучения. • Предоставление упреждающей и персонализированной помощи для снижения количества неисправностей, устраняемых путем обращения в службу поддержки. • Проведение встреч с Заказчиком для представления результатов анализа заявок на обслуживание и разрешения потенциальных проблем • Предоставление отчета по истории обращений за поддержкой с обобщением заявок на обслуживание, тенденций, областей, в которых требуются улучшения, а также потенциальных рисков или проблем
Анализ системных журналов	<ul style="list-style-type: none"> • Изучение данных в системных журналах в целях обеспечения эффективной работы системы хранения данных и выявления необычной активности и тенденций. • Изучение записей журнала с Заказчиком и представление результатов анализа для решения потенциальных проблем
Оценка резервирования	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ SAN для обеспечения резервирования и подготовки рекомендаций по переключению на резервные средства при отказе • Предоставление консультаций по передовым методикам построения SAN с полным резервированием • Оказание содействия в разработке планов по созданию SAN с резервированием
Услуги по обеспечению эффективной эксплуатации	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка условий эксплуатации у Заказчика и его потребностей в целях предоставления рекомендаций по передовым методам конфигурирования и оптимизации систем. • Проведение анализа работы системы хранения данных в целях предоставления рекомендаций по передовым методам и администрированию системы

*Не применяется при оказании услуги Optimize Quarterly

Материалы, предоставляемые при оказании услуги Optimize

Услуга Optimize предусматривает регулярное получение Заказчиком документации, в которой подробно описывается архитектура системы, оцениваются системные оповещения и журналы, содержится анализ показателей емкости и производительности, а также предлагаются передовые методы с учетом конкретных бизнес-требований Заказчика. В списке ниже перечислены конкретные компоненты документации, предусмотренные для Заказчика.

Таблица 2. Материалы, предоставляемые при оказании услуги Optimize

Компонент услуги	Описание	Предложение услуги	
		Optimize Quarterly	Optimize
Схема архитектуры решения	Схема системы хранения данных и имеющегося оборудования.	При необходимости	При необходимости
Услуги поддержки Reactive Support	Согласно Таблице 1	–	При необходимости
Ежегодное посещение места установки	Согласно Таблице 1	–	Ежегодно
Опись компонентов решения	Подробная инвентаризация всего оборудования для системы хранения данных.	Ежеквартально	Ежемесячно
Отчет о емкости	Подробный анализ хранения и производительности. Особое внимание уделяется порядку использования системы хранения данных, коэффициентам использования и распределению устройств хранения данных.	Ежеквартально	Ежемесячно
Отчет об анализе обращений за поддержкой	Обобщение всех случаев обращения Заказчика за поддержкой и выявление тенденций и потенциальных проблем, требующих решения.	Ежеквартально (последние 4 недели)	Ежемесячно
Анализ системных журналов	Общий обзор системных журналов и анализ их воздействия на работу.	Ежеквартально (последние 4 недели)	Ежемесячно
Обзор Плана испытания и Результатов переключения при отказе, соответствующие рекомендации	Рекомендации по передовым методам для успешного тестирования переключения в случае отказа с полным анализом и обзором. Разработанные с учетом потребностей Заказчика пошаговые процедуры проведения испытаний по переключению при отказе. В случае привлечения к проведению испытаний также включаются результаты и подтверждение прохождения испытаний по переключению в случае отказа.	Ежеквартально	Ежемесячно
Справочник по передовым методам и рекомендациям	Индивидуализированный справочник по рассмотрению и обсуждению передовых методов и настройки конфигурации аппаратных средств и программного обеспечения с учетом условий эксплуатации у Заказчика.	Ежеквартально	Ежемесячно

Основные этапы и график оказания услуги Optimize

Таблица 3. Основные этапы оказания услуги Optimize

Этап	Описание	Услуга	
		Optimize Quarterly	Optimize
Первоначальная оценка	<p>Проведение первоначальной оценки в рамках услуги Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставление стандартов и требований по емкости и производительности • Обзор диагностики базовой системы • Составление схемы и описания компонентов архитектуры системы • Обсуждение бизнес-требований и инициатив Заказчика • Представление концепции услуги Optimize и приведение услуг Optimize в соответствие с требованиями Заказчика. 	Разовое мероприятие	Разовое мероприятие
Предоставляемые материалы	<p>Подробный анализ возможностей оптимизации системы</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прикладной обзор и краткое описание • Проверка емкости и производительности • Диагностика функциональности системы • Обзор месячной истории обращений за поддержкой • Изучение системных журналов • Обсуждение обновления документации • Общие рекомендации в соответствии с операционными целями • Помощь в оценке необходимости резервирования • Предоставление обновленной информации по передовым методам 	Ежеквартально	Ежемесячно
Непрерывно	<ul style="list-style-type: none"> • Обновление передовых методов • Мониторинг производительности и емкости системы • Помощь в планировании требований Помощь в управлении изменениями Упреждающие консультации по продукту 	Да	Да

Исключения

Во избежание разночтений следующие действия не включены в содержание настоящего Описания услуги:

- любые услуги, задачи и действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуги;
- услуги по обслуживанию и ремонту устройств Dell Storage серии SC;
- Миграция данных с имеющейся непосредственно подключенной системы хранения или других накопителей
- Установка или создание сценариев для служб

Данное Описание услуги не предоставляет Заказчику никаких гарантий, помимо гарантий, предоставляемых в соответствии с условиями основного соглашения об обслуживании или Соглашения, как определено ниже в Условиях предоставления услуг Dell.

Обязанности Заказчика в связи с приобретением Услуги

- Настройка используемого программного обеспечения диспетчера хранения данных (например, SRS, CloudIQ и Unisphere) для передачи данных конфигурации на серверы Dell по защищенным каналам и доступа к этим данным.
- Определение контактного лица со стороны Заказчика, уполномоченного принимать решения, а также способного понимать и обсуждать результаты анализа и рекомендации, полученные от менеджеров TAM.
- Посещение регулярных запланированных совещаний по оптимизации Optimize.
- Оценка и реализация рекомендаций менеджеров TAM.
- Обсуждение краткосрочных и долгосрочных планов, связанных с системами хранения Dell и посвященных упреждающему определению и планированию проектов.
- Взаимодействие с менеджером TAM с целью проверки записи контактных лиц и особых указаний Заказчика со стороны Dell на предмет точности и актуальности.
- Оптимизация для Storage Center:
 - Конфигурирование Storage Center и Dell Storage Manager (или Enterprise Manager) для передачи данных SupportAssist на серверы Dell с использованием защищенных каналов.
- Оптимизация для Unity или PowerStore:
 - Настройка SRS (службы защищенного удаленного доступа) и CloudIQ для передачи данных SupportAssist на серверы Dell EMC по защищенным каналам.
 - Создание учетной записи только для чтения в Unisphere или PowerStore для менеджера TAM, которая будет использоваться для текущего анализа SAN.

Основные обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление полного доступа. Заказчик заявляет и гарантирует, что он получил разрешение для Заказчика и компании Dell EMC Services на доступ и использование, как удаленно, так и непосредственно, собственного или лицензированного программного обеспечения, оборудования, систем, а также хранящихся в них данных и всех относящихся к ним программных компонентов и оборудования с целью 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.

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

Обеспечение рабочих условий на месте установки. Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте установки, Заказчик (бесплатно для Dell EMC Services) обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к рабочим местам и инфраструктуре Заказчика, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети, локальной телефонной линии и средств обеспечения безопасности (при необходимости). Кроме того, специалистам Dell EMC Services должны быть предоставлены (бесплатно): монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данных элементов.

Резервное копирование данных. Перед предоставлением настоящей Услуги и во время ее предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных, ПО и программ во всех задействованных системах. Во избежание повреждений, изменений и потери данных Заказчик обязан выполнять регулярное резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах. Компания Dell EMC Services не несет ответственности за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных.

Указанное ниже ограничение положений об ответственности не применяется в Германии, Австрии, Швейцарии и Франции, где применяются ограничения в отношении ответственности, изложенные в Соглашении. В этих странах в дополнение к ограничению положений об ответственности, изложенных в Соглашении, ответственность за потерю данных дополнительно ограничивается расходами на повторную установку резервной копии.

Если иное не требуется согласно действующим законам, DELL EMC SERVICES НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ 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 EMC SERVICES ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Гарантии сторонних производителей. При предоставлении настоящих Услуг специалистам Dell EMC Services может потребоваться доступ к оборудованию или программному обеспечению других производителей. Гарантии некоторых производителей могут потерять свою силу, если работы с оборудованием или программным обеспечением будут выполняться не ими, а компанией Dell EMC Services или любыми другими лицами. Заказчик гарантирует, что предоставление Услуг компанией Dell EMC Services не влияет на подобные гарантии или, если это неизбежно, что подобное влияние приемлемо для Заказчика. Компания Dell EMC Services не

несет ответственности за гарантии сторонних производителей или любое влияние, которое предоставление Услуг может оказать на эти гарантии.

Время предоставления Услуги. Если ниже не указано иное, то в соответствии с местным законодательством о рабочем времени, данная Услуга предоставляется с понедельника по пятницу в стандартное рабочее время компании Dell EMC Services, которое соответствует времени с 8:00 до 18:00 по местному времени Заказчика.

Страна	Стандартное рабочее время корпорации Dell EMC Services
Сент-Китс, Сент-Люсия, Сент-Винсент, Тринидад, Виргинские острова, остальная англоговорящая часть Карибских островов	с понедельника по пятницу с 7:00 до 16:00
Барбадос, Багамские острова, Белиз, Коста-Рика, Дания, Сальвадор, Финляндия, Большой Кайман, Гватемала, Гондурас, Ямайка, Норвегия, Панама, Пуэрто-Рико, Доминиканская Республика, Суринам, Швеция, Теркс и Кайкос	с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00
Австралия, Бермудские острова, Китай, Гаити, Гонконг, Япония, Корея, Малайзия, Нидерландские Антильские острова, Новая Зеландия, Сингапур, Тайвань, Таиланд	с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00
Аргентина, Франция, Индия, Италия, Парагвай, Уругвай	с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00
Боливия, Чили	с понедельника по пятницу с 9:00 до 19:00
Ближний Восток	с воскресенья по четверг с 8:00 до 18:00

Услуги не оказываются в нерабочее время или местные праздничные дни, кроме случаев, когда это было заранее согласовано в письменной форме.

Условия предоставления Услуг Dell EMC

Настоящее Описание услуги согласовано между заказчиком (далее — «вы» или «Заказчик») и подразделением компании Dell, указанным в Форме заказа на приобретение настоящей Услуги. Эта Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и Dell EMC Services генеральным соглашением о предоставлении услуг, которое явным образом предоставляет 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 размещены условия продажи, применимые в зависимости от места заключения Соглашения с Заказчиком. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Условия, применимые при приобретении Услуг Dell EMC	
	Приобретение Заказчиком Услуг непосредственно у подразделения корпорации Dell	Приобретение Заказчиком Услуг через авторизованного реселлера Dell или Dell EMC
США	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Канада	Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)	Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/service-descriptions/global *	Описания услуг и другие сервисные документы Dell EMC Services, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Dell EMC Services, а служат исключительно для описания содержания приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений данной Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell EMC Services должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание Dell EMC Services должно рассматриваться только как ссылка на Dell EMC Services в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и Dell EMC Services. 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.
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/service-descriptions/global *	
Европа, Ближний Восток и Африка	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/service-descriptions/global *. Кроме того, Заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже: Франция: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Германия: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Великобритания: Dell.co.uk/terms	

* Заказчики могут посетить региональный сайт Dell.com, открыв страницу Dell.com с компьютера, подключенного к сети Интернет в их стране, или выбрав нужное в разделе «Choose a Region/Country» (Выберите регион/страну) на сайте Dell по адресу Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ею сверх первоначального срока Услуга регулируется действующим на тот момент Описанием услуги, с которым можно ознакомиться по адресу Dell.com/servicedescriptions/global.

При наличии расхождений между условиями любого из документов, составляющих настоящее Соглашение, приоритет документов определяется в таком порядке: (i) данное Описание услуги, (ii) Соглашение, (iii) Форма заказа. Для разрешения расхождений при сохранении как можно большего количества совместимых условий, включая сохранение не противоречащих друг другу положений в том же абзаце, разделе или подразделе, преобладающие условия следует толковать в как можно более узком смысле.

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

Дополнительные условия и положения, применимые к Услугам консультирования и управляемым Услугам

1. Поддерживаемые продукты

Эта Услуга доступна для поддерживаемых продуктов, к которым относятся определенные продукты для хранения данных Dell серий SC и SCv, приобретаемые в стандартной конфигурации (далее — «Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения актуальной информации об услугах, относящихся к продукции Dell или других вендоров, обратитесь к менеджеру по продажам Dell. Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого комплекта Поддерживаемых продуктов, формирующих один центр хранения данных Storage Center, Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг. При обращении в Dell по вопросам предоставления настоящей Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

2. Срок предоставления Услуги. Настоящее Описание услуги начинает действовать с даты, указанной в вашей Форме заказа, и продолжается до истечения срока (далее — «Срок»), указанного в Форме заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и применимый Срок предоставления для каждой из них указываются в Форме заказа Заказчика. При отсутствии иной договоренности между Dell EMC Services и Заказчиком в письменной форме Услуга, приобретаемая в соответствии с Описанием услуг, предоставляется Заказчику для собственного пользования и не предназначена для перепродажи или предоставления услуг третьим лицам.

3. Важные дополнительные сведения

- A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления настоящей Услуги любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет график предоставления Услуги менее чем за 7 дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% стоимости предоставления Услуги. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.
- B. Оплата аппаратного обеспечения, приобретенного вместе с Услугами.** Если иное не согласовано в письменной форме, оплата аппаратного обеспечения не зависит от предоставления услуг консультирования или управляемых услуг, приобретаемых с таким оборудованием.
- C. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуги.** Компания Dell EMC Services вправе отказать в предоставлении Услуги, если будет иметь основания полагать, что это создает неоправданный риск для компании Dell EMC Services или поставщиков услуг компании Dell EMC Services, либо в случае, если какие-либо запрашиваемые услуги выходят за рамки объема предоставления Услуги. Компания Dell EMC Services не несет ответственности за невозможность предоставления Услуги или ее отсрочку по каким-либо причинам, не зависящим от нее, включая невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных Описанием услуги.
- D. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемые услуги, услуги специалистов, услуги по поддержке или обучению) можно приобрести в компании Dell EMC Services, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных услуг может потребоваться отдельное соглашение с компанией Dell EMC Services. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуги.
- E. Уступки и субподряд.** Компания Dell EMC Services вправе поручить предоставление Услуги и/или уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуги, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услугу по поручению компании Dell EMC Services.
- F. Прекращение предоставления Услуги.** Компания Dell EMC Services вправе прекратить предоставление данной Услуги в любой момент в течение Срока 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 оказывающим Услуги специалистом технической поддержки или выездным инженером; или
 - Заказчик иным образом нарушает положения Описания услуги.

В случае прекращения предоставления данной Услуги компания Dell EMC Services отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении предоставления Услуги по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина аннулирования и дата его вступления в силу (не ранее чем через десять (10) дней со дня направления компанией Dell EMC Services уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда местным законодательством предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению по договоренности сторон). В случае аннулирования Услуги компанией Dell EMC Services на основании настоящего пункта Заказчик не имеет права на возмещение каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся компании Dell EMC Services.

G. Географические ограничения и перемещение. Настоящая Услуга предоставляется не во всех регионах. Варианты предоставления Услуги, в том числе уровни обслуживания, рабочее время предоставления технической поддержки и время выезда специалиста на место, варьируются в зависимости от региона. Некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в регионе Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к вашему менеджеру по продажам.

© Dell EMC Inc., 2018 г. Все права сохранены. Товарные знаки и коммерческие обозначения, указанные в настоящем документе, могут использоваться для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и обозначения, либо для обозначения продукции этих организаций. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж корпорации Dell.