

Краткое описание

Dell EMC ProDeploy Plus for PowerMax

Эта Услуга входит в пакет Dell EMC ProDeploy Enterprise Suite (далее — ProDeploy Suite), имеющий несколько уровней: Basic Deployment, ProDeploy и ProDeploy Plus (далее — Уровень услуги или Уровни услуги). Решения корпоративного класса могут включать в себя, в частности, аппаратные платформы, такие как серверы, системы хранения данных, сетевое оборудование и модульные платформы (далее — Аппаратная платформа), а также дополнения, обновления и средства управления данными для соответствующего корпоративного программного обеспечения и оборудования (далее — Дополнительные услуги по развертыванию).

Dell Technologies Services (далее — DT Services) предоставляет эту Услугу в соответствии с настоящим документом. В коммерческом предложении, форме заказа и прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — Форма заказа) указываются название Услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell Technologies или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам.

Содержание

| | |
|---|----|
| Обзор Услуги | 2 |
| Состав предложения | 3 |
| Содержание проекта | 3 |
| Предоставление услуг по настройке в течение 30 дней после развертывания | 5 |
| Учебные баллы | 5 |
| Поставляемые результаты | 6 |
| услуг Изменения в объеме | 6 |
| Исключения из объема предоставляемых Услуг | 6 |
| Обязанности Заказчика | 7 |
| График предоставления Услуг | 9 |
| Условия и положения предоставления Услуг Dell Technologies Services | 10 |
| Приложение А. Дополнительные услуги по развертыванию | 14 |

Обзор Услуги

В рамках этой Услуги предоставляется решение PowerMax и обеспечиваются установка физического оборудования, а также развертывание и настройка дискового массива PowerMax. Эта услуга предоставляется с использованием региональных и локальных ресурсов.

ProDeploy Plus for PowerMax 2000

В рамках этого предложения выполняются физическая установка нового дискового массива PowerMax 2000, а также его подключение, настройка для работы в онлайн-режиме и внедрение для поддержки уровней обслуживания в среде Заказчика. Предложение включает в себя начальное предоставление ресурсов хранилища не более чем для четырех (4) хостов с одной или несколькими операционными системами, не более чем шестнадцать (16) зон сети хранения данных (SAN) и передачу знаний о приложении для управления Unisphere for PowerMax.

Примечание. Чтобы предоставить ресурсы хранилища для дополнительных хостов, используйте Услугу *ProDeploy Plus for PowerMax, Add Two Hosts*.

ProDeploy Plus for PowerMax 8000

В рамках этого предложения выполняются физическая установка нового дискового массива PowerMax 8000, а также его подключение, настройка для работы в онлайн-режиме и внедрение для поддержки уровней обслуживания в среде Заказчика. Предложение включает в себя начальное предоставление ресурсов хранилища не более чем для четырех хостов с одной или несколькими операционными системами, не более чем шестнадцать (16) зон сети хранения данных (SAN) и передачу знаний о приложении для управления Unisphere for PowerMax.

Примечание. Чтобы предоставить ресурсы хранилища для дополнительных хостов, используйте Услугу *ProDeploy Plus for PowerMax, Add Two Hosts*.

Состав предложения

Существует два типа предложения: Основные услуги и Дополнительные услуги.

Основные услуги связаны с развертыванием конкретной приобретенной Аппаратной платформы или с Дополнительными услугами по развертыванию на Аппаратной платформе. Основные услуги указаны в Бланке заказа, где после названия Услуги «Basic Deployment» (Базовое развертывание), «ProDeploy» или «ProDeploy Plus» указывается <Hardware Platform Series> (Серия аппаратной платформы) или <Base> (База), а затем <additional identifiers> (дополнительные идентификаторы) при необходимости. Пример: *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Дополнительные услуги указаны в Бланке заказа как «Add-on». Дополнительные услуги могут сочетаться с любыми Основными услугами в рамках одного Уровня услуги. Например, Дополнительные услуги ProDeploy Plus можно сочетать только с Основными услугами ProDeploy Plus. Некоторые Дополнительные услуги могут включать в себя список подуслуг, и эти подуслуги могут быть выбраны заказчиком после продажи или в начале проекта. Дополнительные услуги могут приобретаться для нескольких подуслуг или для многократного выполнения одной и той же Услуги. Чтобы получить подробные сведения о дополнительных услугах, см. [Приложение А](#).

Все услуги уровня ProDeploy и ProDeploy Plus включают в себя этап планирования. Он предусматривает сбор информации об инфраструктуре Заказчика для успешной интеграции и развертывания. Данный этап НЕ является заменой услуг по проектированию или стратегической оценке. Данные консультационные услуги корпорации Dell приобретаются отдельно.

Содержание проекта

Для предоставления указанных ниже услуг (далее — Услуги) сотрудники DT Services или уполномоченные агенты (далее — Персонал DT Services) должны тесно сотрудничать с персоналом Заказчика при условии, что он выполняет Обязанности Заказчика, подробно описанные в настоящем документе.

| Объем Услуг | ProDeploy Plus for PowerMax | |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | ProDeploy Plus for PowerMax 2000 | ProDeploy Plus for PowerMax 8000 |
| Количество дисковых массивов | 1 | 1 |
| Количество хостов | 4 | 4 |
| Количество зон | 16 | 16 |
| Общая емкость данных (Гбайт) | 500 | 500 |

В рамках этой услуги Персонал DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

| Сервисные задания | ProDeploy Plus for PowerMax | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|
| | ProDeploy Plus for PowerMax 2000 | ProDeploy Plus for PowerMax 8000 |
| Проведение собрания, посвященного обзору развертывания | ✓ | ✓ |
| Проверка размещения оборудования на площадке и соблюдения требований по питанию и кабелям. | ✓ | ✓ |

| | | |
|--|---|---|
| Встреча с Заказчиком для проверки выполнения требований к среде и операционных требований к внедрению (аппаратное обеспечение, программное обеспечение и инфраструктура). Предоставление Заказчику списка обязательных или желательных обновлений. | ✓ | ✓ |
| Готовится к обсуждению необходимых Заказчику оповещений | ✓ | ✓ |
| Проверяет наличие у Заказчика механизмов для отправки оповещений Unisphere | ✓ | ✓ |
| Сбор необходимой информации для Услуги. | ✓ | ✓ |
| Проверяет соблюдение всех требований к аппаратному и программному обеспечению в среде. | ✓ | ✓ |
| Проектирует архитектуру решения по взаимодействию. | ✓ | ✓ |
| Документирует предполагаемую архитектуру в плане развертывания | ✓ | ✓ |
| Проверка наличия необходимых лицензий на продукт | ✓ | ✓ |
| Подтверждает требования к площадке. | ✓ | ✓ |
| Устанавливает системные отсеки. | ✓ | ✓ |
| Устанавливает и настраивает необходимый дисковый массив: <ul style="list-style-type: none"> Обеспечивает подключение к сети переменного тока. Настраивает дисковый массив для работы в онлайн-режиме, в том числе настраивает подключение для удаленной поддержки модема, если это необходимо. | ✓ | ✓ |
| Подключает кабели MMCS Ethernet для обеспечения работы eMGMT. | ✓ | ✓ |
| Настраивает IP-интерфейсы eMGMT. | ✓ | ✓ |
| Настраивает IP-интерфейсы eVASA (при наличии). | ✓ | ✓ |
| Настраивает подключение массивов хранения данных к CloudIQ. | ✓ | ✓ |
| Настраивает внешний сервер NTP для функции Cloud Mobility. | ✓ | ✓ |
| Включает согласованные с Заказчиком оповещения Unisphere и настраивает механизм уведомления | ✓ | ✓ |
| Настраивает зонирование сети хранения данных (SAN) для внедрения хоста. | ✓ | ✓ |
| Создает группы хранения (родительские и дочерние). | ✓ | ✓ |
| Разрабатывает политику создания моментальных снимков и назначает ее группам хранения в соответствии с требованиями. | ✓ | ✓ |
| Распределяет данные для хранения между хостами. | ✓ | ✓ |
| Создает тома с поддержкой шифрования (при необходимости) | ✓ | ✓ |
| Проверка возможностей подключения системы хранения к хостам | ✓ | ✓ |
| Проверяет доступ хостов к выделенным томам хранения данных. | ✓ | ✓ |
| Проверяет правильность установки и/или настройки. | ✓ | ✓ |

| | | |
|--|---|---|
| Выполняет базовую передачу знаний. | ✓ | ✓ |
| Разрабатывает и предоставляет план развертывания | ✓ | ✓ |
| Разрабатывает и предоставляет документацию по проверке развертывания | ✓ | ✓ |

Следующие мероприятия включены во все Услуги (в том числе в выбираемые Заказчиком дополнительные услуги по развертыванию) и направлены на управление инициированием, планированием, выполнением и закрытием проекта, в том числе на координацию ресурсов для предоставления услуг и взаимодействие с заинтересованными сторонами.

- Управление ресурсами DT Services, выделенными для проекта.
- Взаимодействие с предоставленной Заказчиком единой точкой контакта для координирования задач проекта и выделенных для них ресурсов.
- Предоставление единой точки контакта для всех коммуникаций и эскалаций в отношении проекта.
- Определение этапов взаимодействия и графика.
- Разработка общего Плана проекта с критически важными событиями и вехами.
- Проведение стартового совещания для анализа содержания проекта, ожиданий, коммуникационных планов, а также доступности необходимых ресурсов.
- Проведение периодических собраний для изучения проблем, потенциальных рисков и текущего состояния проекта. Частота проведения собраний совместно согласовывается с Заказчиком и DT Services.
- Координирует совещание для закрытия проекта.

Предоставление услуг по настройке в течение 30 дней после развертывания

В течение 30 дней с даты развертывания DT Services предоставляет удаленную помощь по настройке приобретенных Поддерживаемых продуктов (в соответствии с определением в данном документе) и компонентов, включенных в эту Услугу в рамках Содержания проекта. Если у вас возникли вопросы по настройке после того, как группа развертывания Dell покинула ваш объект, позвоните в техническую поддержку Dell, чтобы получить первичную помощь. Если нужна более серьезная помощь, техническая поддержка Dell назначит время, в которое группа специалистов поможет вам в настройке.

Учебные баллы

Заказчики, которые приобрели Услуги для использования с отдельными Поддерживаемыми продуктами, также получат Учебные баллы DT Education Services (далее — Учебные баллы). Ознакомьтесь с Бланком заказа, чтобы узнать, приобрели ли вы Услуги, включающие баллы ProDeploy Plus, и определить, сколько баллов вы получите с приобретенными Услугами.

Учебные баллы — это удобный способ получить доступ к учебным курсам, предоставляемым подразделением Dell Technologies Education Services (далее — Dell). Учебные курсы предлагаются в различных форматах: от онлайн-курсов по требованию и дистанционного обучения через Интернет до аудиторных курсов на территории Заказчика или в открытом для всех заказчиков месте. Перечень доступных курсов обучения можно найти на сайте education.dellemc.com.

Учебные баллы можно использовать только в стране приобретения, исключения возможны лишь при предварительном согласовании с Dell. Чтобы использовать Учебные баллы для заказа услуг обучения за пределами той страны, в которой они были приобретены, обратитесь в Dell Technologies Education Services или к своему менеджеру по продажам.

Длительность срока, в течение которого Учебные баллы должны быть использованы для заказа учебных курсов Dell Technologies Education Services, составляет двенадцать (12) месяцев со дня приобретения Заказчиком Учебных баллов. Все приобретаемые за Учебные баллы учебные курсы должны быть

запланированы и пройдены до истечения срока в 12 месяцев после даты приобретения Услуг, указанной в Форме заказа, если иное не установлено действующим законодательством. После приобретения Учебных баллов корпорация Dell предоставляет Заказчику ежемесячный отчет по их остатку и заранее (за 90 дней) уведомляет Заказчика об истечении срока действия Учебных баллов. По всем вопросам, касающимся срока использования Учебных баллов, обращайтесь в Dell Education Services или к своему менеджеру по продажам. Обязательства Dell по предоставлению Образовательных услуг Dell Technologies в обмен на приобретенные Учебные баллы считаются выполненными через 12 месяцев после даты приобретения баллов, даже если вы не используете баллы для приобретения Образовательных услуг Dell Technologies. Возмещение потраченных на приобретение Учебных баллов средств по истечении срока их использования не производится.

Приобретенные Учебные баллы могут быть использованы для обучения, предоставляемого Dell Technologies Education Services, а также в некотором ограниченном числе случаев для обучения, предоставляемого сторонними организациями. Свяжитесь с Education Services или вашим менеджером по продажам, чтобы узнать больше о необходимых условиях для обучения, предоставляемого сторонними организациями.

Поставляемые результаты

В рамках указанных Услуг DT Services предоставит Заказчику следующие Поставляемые результаты:

- План развертывания
- Проверка развертывания
- Конфигурация после развертывания

услуг Изменения в объеме

Любые изменения в Услугах, графике, расходах или в настоящем документе должны согласовываться DT Services и Заказчиком в письменном виде. В зависимости от объема таких изменений DT Services может потребовать согласования сторонами отдельного Задания на оказание услуг с подробным описанием изменений, влияния предлагаемых изменений на расходы и график, а также других условий.

Исключения из объема предоставляемых Услуг

DT Services отвечает за предоставление только тех услуг, которые четко указаны в этом документе и помечены отметкой (✓) для приобретенной вами Услуги. Все прочие услуги, задачи и действия не входят в Объем услуг.

Заказчик обязан обеспечить непрерывное выполнение текущей версии антивирусного ПО в любой системе, к которой предоставляется доступ для DT Services, а также проверку всех Поставляемых результатов и их носителей. Заказчик отвечает (в разумных пределах) за резервное копирование данных, в частности Заказчик обязан обеспечить ежедневное резервное копирование и осуществлять резервное копирование необходимых данных до тех пор, пока DT Services не произведет устранение дефектов, модернизацию или иные операции в производственных системах Заказчика. В объеме, в котором ответственность DT Services за потерю данных не исключается полностью в соответствии с Существующим соглашением и настоящим документом, DT Services отвечает (в случае потери данных) только за стандартные действия по восстановлению, которые были бы выполнены, если бы Заказчик надлежащим образом осуществил резервное копирование своих данных.

Ниже перечислены действия, которые не входят в объем данной услуги.

- Все услуги уровня ProDeploy и ProDeploy Plus включают в себя этап планирования. Он предусматривает сбор информации об инфраструктуре Заказчика для успешной интеграции и развертывания. Данный этап НЕ является заменой услуг по проектированию или стратегической оценке. Данные консультационные услуги корпорации Dell приобретаются отдельно.

- Действия, связанные с существующей инфраструктурой центра обработки данных Заказчика, такие как монтаж или демонтаж оборудования, изменение конфигурации, подключение, поиск и устранение неисправностей и т. д.
- Создание скриптов, программирование и оптимизация производительности.
- Установка, настройка или перенос любых приложений, сетевых технологий, баз данных, виртуализированных сетей или другого программного обеспечения, за исключением случаев, явно описанных в разделе «Содержание проекта» выше.
- Перенос или перемещение физических вычислительных систем в виртуальные или наоборот, за исключением случаев, описанных в разделе «Содержание проекта».
- Перенос данных или приложений на неподдерживаемые продукты, в удаленные центры обработки данных, продукты сторонних поставщиков (не Dell Technologies) или из них.
- Физическая установка компьютерных компонентов — карт памяти, внутренних устройств хранения данных, плат расширения — на продукты сторонних поставщиков (не Dell Technologies).
- Установка или конфигурирование неподдерживаемых продуктов. Все компоненты, предоставленные корпорацией Dell и Заказчиком, на этапе планирования должны быть разделены на поддерживаемые и неподдерживаемые. В некоторых случаях корпорация Dell может предоставить руководство по установке и конфигурированию неподдерживаемого оборудования для выполнения этих действий Заказчиком.
- Прокладывание кабелей (сетевых, питания или оптоволоконных) между стойками, через стены, потолки или между помещениями.
- Установка высокоплотных или тяжелых шасси выше положения 21U в стойке или монтирование шасси выше положения 44U в любой стойке.
- Подключение к источникам питания постоянного тока. Все заземления и подключения к источникам питания постоянного тока должны выполняться квалифицированным электриком.

Это Краткое описание не предусматривает для Заказчика какие-либо гарантии в дополнение к предоставляемым по генеральному договору о предоставлении услуг или (в зависимости от конкретного случая) по Соглашению.

Обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик гарантирует, 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 техническим специалистом. Заказчик соглашается сотрудничать и следовать указаниям специалиста Dell, оказывающего телефонную поддержку, или выездных технических специалистов. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок возможно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или техническим специалистом.

Готовность оборудования. Заказчик отвечает за перемещение оборудования из зоны приема в своем расположении на площадку установки до того, как DT Services приступит к распаковке и установке оборудования.

Обеспечение рабочих условий на месте установки. Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте, Заказчик бесплатно обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к своим объектам и Обслуживаемым изделиям, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Также корпорации Dell бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данные элементы.

Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых выпусков. Заказчик обязан обновлять программное обеспечение и Поддерживаемые продукты до минимальных требуемых Dell выпусков или конфигураций, указанных на странице www.support.dell.com для Поддерживаемых продуктов. Заказчик также гарантирует установку коррективных запасных компонентов, внесение изменений, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями Dell с целью обеспечения пригодности Обслуживаемых изделий для оказания настоящей Услуги.

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящих Услуг и во время их предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Во избежание повреждений, изменений и потери данных Заказчик обязан регулярно создавать резервные копии данных, хранящихся во всех задействованных системах. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всей конфиденциальной, служебной и персональной информации, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски и PC-карты независимо от того, оказывает ли помощь выездной технический специалист. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ И ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ И УТРАТУ 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 КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И (ИЛИ) ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell не несет ответственности за восстановление и 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.

DT Services не несет ответственности за изменение конфигурации существующей среды iSCSI.

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

Дополнительные обязанности Заказчика. Ниже указаны дополнительные обязанности Заказчика.

- По мере необходимости предоставлять Dell EMC право доступа (в разумных пределах) к функциональному, техническому и коммерческому персоналу Заказчика для оказания Услуг.
- Назначить основное контактное лицо и точку авторизации в качестве менеджера проекта Заказчика. Эта единая точка контакта будет отвечать за решение проблемных вопросов, планирование действий и собеседований, а также за сбор и распространение информации. Спонсор проекта отвечает за выполнение обязательств Заказчика.
- По мере необходимости выделять ведущего технического специалиста, который будет выступать в качестве единой точки контакта по техническим вопросам между Заказчиком и Dell EMC в течение всего срока выполнения проекта.
- Представлять Dell EMC список всего предоставленного Заказчиком оборудования, которое будет использоваться при реализации проекта для проверки соответствия оборудования таблице поддержки Dell EMC и применимым таблицам совместимости Dell EMC.

- Обеспечить всю необходимую подготовку площадки для новых системных компонентов других поставщиков. Кроме того, Заказчик обязан гарантировать, что его площадки (или площадки, предоставляемые через сторонние организации) могут принимать и поддерживать любые новые продукты, заказанные у Dell EMC, до даты начала проекта. Сюда входят, в числе прочего, достаточные отопление и вентиляция, электропитание, свободное пространство, безопасность и т. д.
- По мере необходимости предоставлять Dell EMC (или уполномоченным агентам) доступ к соответствующим окнам обслуживания системы для подготовки оборудования.
- Обеспечить (при необходимости) создание инфраструктуры связи и внедрение соответствующих компонентов.
- При необходимости предоставить техническую поддержку специалистам по внедрению, всем вендорам и сторонним компаниям.
- Возлагать на себя всю ответственность по вопросам подключения к сети и конфигурации.
- Получить и предоставить за свой счет все сторонние лицензии и соглашения на обслуживание, необходимые Dell EMC для завершения проекта.
- Поддерживать надлежащим образом настроенную платформу оборудования/операционной системы для поддержки Услуг и подготовить надлежащим образом настроенный сервер до начала предоставления Услуг.
- Получать лицензии и сопутствующую поддержку в техническом обслуживании по отдельному контракту для любых необходимых продуктов Dell EMC до начала предоставления Услуг.
- Разрешить Dell EMC публиковать любые документы, необходимые для предоставления Услуг, в соответствии с законодательством на любой площадке, на которой предоставляются Услуги.
- Убедиться, что вся необходимая сетевая инфраструктура, используемая на площадке и/или между площадками, установлена и функционирует надлежащим образом.
- Управлять всеми внутренними процессами контроля внесения изменений и документацией, в том числе координацией с владельцами приложений и компаний.
- Обеспечивать соблюдение всех экологических, технических и эксплуатационных требований до начала предоставления услуги.

График предоставления Услуг

Если иное не согласовано в письменном виде, оказание Услуг начинается в течение 2 (двух) недель после получения и утверждения DT Services заказа на покупку Услуги от Заказчика.

Заказчик может пользоваться указанными Услугами на протяжении 12 (двенадцати) месяцев, после того как DT Services выставит на них счет (далее — **Период обслуживания**). Срок предоставления Услуг автоматически истекает в последний день Периода обслуживания, если иное не согласовано с DT Services. Ни при каких обстоятельствах Заказчик не имеет права на возмещение стоимости неиспользованной части Услуги.

Часы работы корпорации Dell: с понедельника по пятницу (с 8:00 до 18:00 по местному времени Заказчика), если в таблице ниже не указано иное.

| Страна | Стандартные часы работы Dell Technologies Services |
|---|--|
| Коста-Рика, Дания, Сальвадор, Финляндия, Гватемала, Гондурас, Норвегия, Панама, Пуэрто-Рико, Респ. Доминикана, Швеция | с 8:00 до 17:00 |
| Австралия, Китай, Гонконг, Япония, Корея, Малайзия, Новая Зеландия, Сингапур, Тайвань, Таиланд | с 9:00 до 17:00 |
| Аргентина, Франция, Индия, Италия, Парагвай, Уругвай | с 9:00 до 18:00 |
| Боливия, Чили | с 9:00 до 19:00 |
| Ближний Восток | С воскресенья по четверг с 8:00 до 18:00 |

Определенные действия по обслуживанию могут осуществляться вне стандартных рабочих часов корпорации Dell по запросу Заказчика и в соответствии с местными нормами. Работа осуществляется периодами длительностью не более 8 часов в день, за исключением случаев предварительной взаимной договоренности с DT Services. Обслуживание не осуществляется в дни местных, региональных и/или государственных праздников.

Услуги, указанные в данном документе, предоставляются по фиксированной цене в соответствии с применимым коммерческим предложением Поставщика услуг.

Услуги предоставляются по стандартной модели Поставщика услуг как на месте, так и удаленно. Если Заказчику требуется другая модель, то расходы, цены, объем работ и/или график подлежат изменению в соответствии с разделом «Изменения в Объеме услуг» настоящего документа. Если Заказчик не согласовывает такие изменения (в соответствии с разделом «Изменения в Объеме услуг»), Поставщик услуг и Заказчик соглашаются с тем, что Услуги будут предоставляться по стандартной модели Поставщика услуг. (Не применяется к правительственным учреждениям США или администрациям штатов США, в которых не допускается предоставление услуг за пределами площадки.)

Счета выставляются после того, как Поставщик услуг получит и утвердит заказ на покупку от Заказчика.

Заказчик разрешает Поставщику услуг выставять счета на дополнительную оплату Услуг в связи с изменениями или исключениями.

Условия и положения предоставления Услуг Dell Technologies Services

Этот документ действует между Заказчиком, который определен ниже в соответствующем описании продажи (далее — Заказчик), и уполномоченным подразделением продаж корпорации Dell Technologies (далее — Dell Technologies), указанным в Заказе на продажу; он содержит бизнес-параметры и другие положения, касающиеся услуг, для выполнения которых Заказчик привлек Dell Technologies.

Прямая продажа Заказчику Dell Technologies. Настоящий документ (и описанные в нем Услуги) применяется с учетом (1) последнего подписанного соглашения между Заказчиком и Dell Technologies, которое содержит положения и условия предоставления услуг специалистов (далее — Существующее соглашение), или (2) при отсутствии такового — с учетом стандартных положений и условий предоставления услуг специалистов Dell Technologies, указанных ниже. В случае конфликта между настоящим документом и Существующим соглашением, приоритет имеет настоящий документ.

Продажа Заказчику через авторизованного реселлера Dell Technologies. Если вы приобрели Услуги, указанные в настоящем документе, у авторизованного реселлера Dell Technologies, настоящий документ предоставляется исключительно в описательных и информационных целях и не устанавливает договорных отношений и каких-либо прав или обязательств между вами и Dell Technologies. Такие Услуги регулируются исключительно соглашением между вами и вашим авторизованным реселлером Dell Technologies. Корпорация Dell Technologies разрешила вашему авторизованному реселлеру Dell Technologies предоставить вам этот документ. Ваш авторизованный реселлер Dell Technologies может заключать соглашения с Dell Technologies о предоставлении всех или части Услуг от имени реселлера.

Продажа корпорацией Dell Technologies авторизованному реселлеру Dell Technologies. Настоящий документ (и описанные в нем Услуги), действующий между вами (далее — Партнер) и Dell Technologies, применяется с учетом положений и условий предоставления услуг специалистов, которые указаны в (1) подписанном соглашении о заказе продуктов и услуг, если таковое имеется, или в (2) подписанном отдельном соглашении о предоставлении услуг специалистов (далее — PSA), если таковое имеется (при наличии обоих документов приоритет имеет документ с более поздней датой вступления в силу), а (3) при отсутствии вышеуказанных документов — с учетом стандартных положений и условий предоставления услуг специалистов Dell Technologies, указанных ниже. Партнер понимает и соглашается с тем, что: а) его соглашения с заказчиками (далее — Конечные пользователи) по предоставлению услуг, описанных в настоящем документе, не являются контрактами Dell Technologies; б) Партнер не имеет прав или полномочий связывать Dell Technologies любыми обязательствами, если иное не согласовано Dell Technologies явно в письменном виде, а также не должен выступать представителем в других отношениях или претендовать на это; в) Конечные пользователи не являются сторонними бенефициарами этого документа или любого другого соглашения между Dell Technologies и Партнером; г) все упоминания Заказчика в настоящем документе означают Партнера, который покупает Услуги; д) в случаях, когда предоставление услуг Dell Technologies зависит от обязательства Партнера, это обязательство может

также применяться к его Конечному пользователю в отношении предоставления Услуг такому Конечному пользователю. Партнер гарантирует выполнение Конечным пользователем подобных обязательств при их наличии. Если Конечный пользователь не выполнил такое обязательство, Dell Technologies не несет ответственности за невыполнение своих обязательств. В случае конфликта между настоящим документом и соглашениями, упомянутыми выше в пунктах (1) и (2), приоритет имеет настоящий документ.

Настоящий документ регулирует следующие положения и условия:

1.1. Срок действия и расторжение. Действие настоящего документа начинается с даты, указанной в разделе «График предоставления услуг» выше, и продолжается согласно положениям этого раздела, если документ не будет расторгнут по причине нарушения. Каждая сторона обязана в письменной форме уведомить другую сторону, если предполагает, что другая сторона допускает нарушение в предоставлении материалов согласно настоящему документу. Получателю предоставляется 30 (тридцать) календарных дней с даты получения такого уведомления для исправления (далее — **Период исправления**). Если получатель такого уведомления не выполняет исправление в течение Периода исправления, отправитель уведомления может отправить письменное уведомление о расторжении, которое вступит в силу после его получения.

1.2. Предоставление авторских или лицензионных прав на Поставляемые результаты. При условии выплаты Заказчиком всех сумм, причитающихся Dell Technologies, стороны соглашаются с тем, что (1) Заказчик должен владеть всеми авторскими правами на часть Поставляемых результатов (определенных ниже), состоящую исключительно из письменных отчетов, анализов и других рабочих документов, подготовленных и предоставленных Dell Technologies Заказчику во исполнение обязательств Dell Technologies, а также (2) на часть Поставляемых результатов, состоящую из сценариев и кода, для которых Dell Technologies предоставляет Заказчику неэксклюзивное, непередаваемое, безотзывное (исключая случаи нарушения настоящего документа), бессрочное право на использование, копирование и создание производных продуктов (без права на сублицензию) для внутренних бизнес-операций Заказчика согласно настоящему документу. Лицензия, предоставляемая в данном разделе, не распространяется на (а) материалы, предоставленные Заказчиком, и (б) любые другие продукты или материалы Dell Technologies, лицензированные или иным образом предоставленные в рамках отдельного соглашения. **Поставляемые результаты** — это любые отчеты, анализы, сценарии, код или другие результаты работы, которые Dell Technologies предоставляет Заказчику в рамках выполнения обязательств по настоящему документу.

1.2.1. Материалы, предоставляемые Заказчиком. Заказчик не отказывается от своих прав на материалы, которые он предоставляет Dell Technologies для использования при оказании Услуг. В соответствии со своими Имущественными правами (определяемыми в настоящем документе ниже) Заказчик предоставляет Dell Technologies неэксклюзивное, непередаваемое право на использование материалов исключительно в интересах Заказчика в рамках выполнения Dell Technologies обязательств по настоящему документу.

1.2.2. Резервирование имущественных прав. Каждая сторона оставляет за собой все имущественные права, которые она прямо не предоставила другой стороне. Dell Technologies не ограничивается в разработке, использовании и маркетинге услуг или продуктов, которые аналогичны Поставляемым результатам или Услугам, предоставляемым согласно настоящему документу, или, в случае обязательств Dell Technologies по конфиденциальности перед Заказчиком, в использовании Поставляемых результатов или выполнении аналогичных Услуг для любых других проектов. **Имущественные права** — это патенты, авторские права, коммерческие секреты, методологии, идеи, концепции, изобретения, ноу-хау, методы или другие права на интеллектуальную собственность.

1.3. Конфиденциальная информация и разглашение. **Конфиденциальная информация** — это любая информация, которая обозначается термином «конфиденциальная», «служебная» или другим аналогичным термином или в отношении которой конфиденциальность должна предполагаться в силу ее характера либо, если информация сообщается устно, идентифицируется как конфиденциальная в момент сообщения и в течение 2 (двух) недель после этого формулируется, соответствующим образом маркируется и предоставляется в материальной форме. Конфиденциальная информация не включает информацию, которая (1) находится законным образом в распоряжении получающей стороны без предварительного обязательства по соблюдению конфиденциальности, сделанного разглашающей стороной, (2) является общедоступными сведениями, (3) законным образом предоставлена получающей стороне третьей стороной без ограничений,

связанных с конфиденциальностью, или (4) независимо разработана принимающей стороной без ссылки на Конфиденциальную информацию разглашающей стороны. Каждая сторона должна (а) использовать Конфиденциальную информацию другой стороны только для осуществления прав или выполнения обязательств в соответствии с настоящим документом и (б) защищать от разглашения третьим сторонам, используя стандарт осторожности, эквивалентный тому, который использует получатель для защиты своей собственной информации аналогичного характера и важности (но не ниже разумной осторожности), любую Конфиденциальную информацию, разглашенную другой стороной, в течение 3 (трех) лет с даты разглашения, за исключением случаев, когда речь идет о (1) данных Заказчика, к которым Dell Technologies может иметь доступ в связи с предоставлением Услуг и которые должны оставаться Конфиденциальной информацией до тех пор, пока не будет применено одно из указанных выше исключений, и о (2) Конфиденциальной информации, которая представляет собой, содержит или разглашает, полностью или частично, имущественные права Dell Technologies, которые не должны быть разглашены получающей стороной в любое время. Несмотря на вышесказанное, любая сторона имеет право раскрывать Конфиденциальную информацию а) Аффилированной компании для выполнения своих обязательств или осуществления своих прав в соответствии с настоящим документом, если Аффилированная компания выполняет указанные выше требования, а также б) если это требуется по закону, при условии что получающая сторона незамедлительно уведомила об этом разглашающую сторону. **Аффилированная компания** — это юридическое лицо, которое контролируется или управляется Dell Technologies или Заказчиком либо находится под их общим управлением соответственно. **Управление** означает право голоса или долю участия в компании, составляющие более 50%. Каждая сторона не имеет права и не должна разрешать или помогать другой стороне создавать, производить, издавать или выпускать любую письменную рекламу, пресс-релизы, маркетинговое обеспечение или другие издания или публичные заявления, относящиеся каким-либо образом к настоящему документу, без предварительного письменного разрешения другой стороны, отказ в котором должен быть обоснован.

1.4. **Оплата.** Заказчик оплачивает счета Dell Technologies в полном объеме в валюте счета в течение 30 (тридцати) дней после даты выставления с последующим начислением пени по самой высокой ставке, разрешенной законом, но не менее 1,5% в месяц. Налоговые начисления не включены в стоимость услуг, указанных в настоящем документе, поэтому Заказчик обязан оплатить или возместить Dell Technologies налог на добавленную стоимость (НДС), налог на продажи, налоги на использование, акцизы, удержания, налоги на собственность, товары и услуги, а также другие налоги, сборы, таможенные сборы и пошлины, начисленные на основании заказа Заказчика на покупку, за исключением налогов на чистый доход Dell Technologies. Если Заказчик обязан удерживать налоги, он отправляет квитанции об удержаниях в Dell Technologies на электронный адрес tax@emc.com.

1.5. **Гарантия и отказ от обязательств относительно гарантии.** Корпорация Dell Technologies обязуется выполнять Услуги на высоком уровне в соответствии с общепринятыми отраслевыми стандартами. Заказчик обязан уведомить Dell Technologies о любых выявленных недостатках в течение 10 (десяти) дней после предоставления соответствующей части Услуг. Полную ответственность за устранение недостатков несет Dell Technologies, и такое устранение служит единственной компенсацией для Заказчика. Dell Technologies по своему усмотрению может (а) устранить такой недостаток и/или (б) прекратить действие настоящего документа и возместить часть полученных платежей, соответствующую данному недостатку. **ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, ПРЯМО УКАЗАННЫХ В НАСТОЯЩЕМ РАЗДЕЛЕ, И В МАКСИМАЛЬНЫХ ПРЕДЕЛАХ, РАЗРЕШЕННЫХ ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОРПОРАЦИЯ DELL TECHNOLOGIES (ВКЛЮЧАЯ ЕЕ ПОСТАВЩИКОВ) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ДРУГИХ ЯВНЫХ ГАРАНТИЙ, ПИСЬМЕННЫХ ИЛИ УСТНЫХ, И ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ. В ТОЙ МЕРЕ, В КАКОЙ ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ВСЕ ПРОЧИЕ ГАРАНТИИ СПЕЦИАЛЬНО ИСКЛЮЧАЮТСЯ, ВКЛЮЧАЯ (НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ) ПОДРАЗУМЕВАЕМУЮ ГАРАНТИЮ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ ОТСУТСТВИЯ ПРАВОВЫХ ПРЕПЯТСТВИЙ, А ТАКЖЕ ЛЮБУЮ ГАРАНТИЮ НА ОСНОВАНИИ ЗАКОНОВ ИЛИ ПРАВОВЫХ АКТОВ, МЕТОДОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СДЕЛОК ИЛИ ВЕДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВЛИ.**

1.6. **ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ОБЩАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОРПОРАЦИИ DELL TECHNOLOGIES, А ТАКЖЕ ЕДИНСТВЕННАЯ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ КОМПЕНСАЦИЯ ЗАКАЗЧИКУ ПО ЛЮБЫМ ПРЕТЕНЗИЯМ ЛЮБОГО ТИПА, В СВЯЗИ С НАСТОЯЩИМ ДОКУМЕНТОМ ИЛИ УСЛУГАМИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫМИ ПО НАСТОЯЩЕМУ ДОКУМЕНТУ, ОГРАНИЧИВАЕТСЯ ДОКАЗАННЫМ ПРЯМЫМ УЩЕРБОМ, ПРИЧИНЕННЫМ КОРПОРАЦИЕЙ DELL TECHNOLOGIES, В РАЗМЕРЕ, НЕ ПРЕВЫШАЮЩЕМ ЦЕНУ, УПЛАЧЕННУЮ КОРПОРАЦИИ DELL TECHNOLOGIES ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ПО НАСТОЯЩЕМУ ДОКУМЕНТУ УСЛУГИ. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРЕТЕНЗИЙ, КАСАЮЩИХСЯ НАРУШЕНИЯ**

ПРАВ КОРПОРАЦИИ DELL TECHNOLOGIES НА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ, НИ ОДНА ИЗ СТОРОН НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ДРУГОЙ СТОРОНОЙ ЗА КАКИЕ-ЛИБО ФАКТИЧЕСКИЕ, СОПУТСТВУЮЩИЕ, ШТРАФНЫЕ, СЛУЧАЙНЫЕ ИЛИ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ (ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ИМИ, ПОТЕРЯННЫЕ ВЫГОДЫ, ДОХОДЫ, ДАННЫЕ И/ИЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ) ДАЖЕ В СЛУЧАЕ УВЕДОМЛЕНИЯ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОВЫХ.

1.7. Разное. Стороны выступают в качестве независимых подрядчиков для всех целей настоящего документа. Ничто, содержащееся в настоящем документе, не дает права любой из сторон выступать в качестве агента или представителя другой стороны, или обеим сторонам в качестве совместного предприятия или партнерства для каких-либо целей. Ни одна из сторон не несет ответственности за действия или бездействие другой стороны, и ни одна из сторон не имеет полномочий выступать от имени, представлять или обязывать другую сторону каким-либо образом без предварительного письменного согласия другой стороны. Каждая сторона соблюдает все применимые экспортные законы, распоряжения и правила и получает все необходимые правительственные разрешения, лицензии и согласования. Перенаправление в нарушение законодательства США, включая законодательство об экспортном контроле, запрещено. Настоящий документ регулируется законодательством штата Массачусетс в отношении операций, осуществляемых в США, и страны, в которой находится подразделение корпорации Dell Technologies, для операций, осуществляемых за пределами США, исключая конфликты правовых норм. Конвенция ООН о договорах международной купли-продажи не применяется.

Приложение А. Дополнительные услуги по развертыванию

Дополнительные услуги по развертыванию — это дополнительные услуги по развертыванию для нового проекта по развертыванию или уже развернутого решения Dell Technologies. Указанные ниже дополнительные услуги по развертыванию продаются в качестве дополнительных модулей вышеупомянутого предложения ProDeploy Enterprise Suite или как отдельное предложение.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000

В рамках этого предложения обеспечивается физическая установка второго отсека для конфигурации PowerMax 8000 с несколькими отсеками.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2000 Rack Install

В рамках этого предложения выполняется установка:

Один модуль PowerMax в конфигурации с одним модулем либо как первый или второй модуль в конфигурации с двумя модулями дискового массива PowerMax 2000 устанавливается в поставляемую Заказчиком стойку стороннего производителя, которая соответствует стандарту Национальной ассоциации электротехнической промышленности (NEMA) для 19-дюймовых шкафов.

ИЛИ

Второй модуль устанавливается в стандартную стойку Dell Technologies, в которой уже имеется дисковый массив PowerMax 2000 с одним модулем, где оба дисковых массива будут работать независимо друг от друга.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Rack Install

В рамках этого предложения выполняется установка до четырех (4) модулей и фабрики дискового массива PowerMax 8000 в поставляемую Заказчиком стойку стороннего производителя, которая соответствует стандарту Национальной ассоциации электротехнической промышленности (NEMA) для 19-дюймовых шкафов.

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Additional Rack Inst

В рамках этого предложения выполняется установка второго системного отсека дискового массива PowerMax 8000 в поставляемую Заказчиком стойку стороннего производителя, которая соответствует стандарту Национальной ассоциации электротехнической промышленности (NEMA) для 19-дюймовых шкафов.

| Объем Услуг | ProDeploy Plus for PowerMax | | | |
|---------------------------------|---|---|--|---|
| | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2000, Rack Install | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Rack Install | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Additional Rack Install |
| Стойки сторонних производителей | | 1 | 1 | 1 |
| Количество системных отсеков | 1 | | | |

В рамках этой услуги Персонал DT Services осуществляет приведенные ниже мероприятия.

| Сервисные задания | ProDeploy for PowerMax | | | |
|--|---|---|--|---|
| | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2000, Rack Install | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Rack Install | ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8000 Additional Rack Install |
| Проведение собрания, посвященного обзору развертывания | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Проверка размещения оборудования на площадке и соблюдения требований по питанию и кабелям. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Встреча с Заказчиком для проверки выполнения требований к среде и операционных требований к внедрению (аппаратное обеспечение, программное обеспечение и инфраструктура). Предоставление Заказчику списка обязательных или желательных обновлений. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает системные отсеки. | ✓ | | | |
| Устанавливает и настраивает необходимый дисковый массив: <ul style="list-style-type: none"> Обеспечивает подключение к сети переменного тока. Подключает компоненты MIBE. Подключает модули управления. | ✓ | | | |
| Устанавливает и настраивает необходимые дисковые массивы. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает стойки сторонних производителей и стойки для транспортировки. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Проверяет и компонует материалы для установки. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает направляющие и верхние отделы. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Применяет бирки для идентификации. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает требуемые компоненты. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает встроенные кабели. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Устанавливает фронтальную панель отсека. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Утилизирует упаковочный материал и подготавливает мини-стойку Dell EMC для возврата в корпорацию Dell. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Размещает упаковочный и неиспользованный материал, не помеченный как одноразовый, в пустой стойке для транспортировки, и обеспечивает его возврат. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Проверяет правильность установки и/или настройки. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

© Dell Technologies или ее дочерние компании, 2020 г. Все права защищены. Dell, EMC, Dell EMC, а также другие товарные знаки являются товарными знаками Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки являются собственностью их владельцев.