



## Описание услуг

### ProDeploy Essentials for Client

#### Введение

Настоящий документ и приложения к нему («Описание услуг») содержат описание услуги ProDeploy Essentials for Client («ProDeploy Essentials») и опциональных дополнительных услуг (отдельно именуемые «Услуга» и совместно именуемые «Услуги»). Коллективно Услуги представляют собой часть пакета Dell ProDeploy Client Suite («Пакет ProDeploy»).

Dell Technologies («Dell») оказывает данные Услуги в соответствии с настоящим Описанием услуг. Ценовое предложение, бланк заказа или другая согласованная обеими сторонами форма счета или подтверждения заказа («Бланк заказа») включает название Услуг и возможные варианты предоставления Услуг, приобретенных вами («Заказчик»). Для получения дополнительной помощи, а также для запроса копии контрактов на обслуживание обращайтесь к своему менеджеру по продажам.

#### Предмет соглашения о предоставлении услуг

Данная Услуга доступна для поддерживаемых продуктов, включая отдельные системы Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, ноутбуки Dell XPS™ и системы Dell Latitude™, как указано в вашей Форме заказа («Поддерживаемые продукты»). Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell или других поставщиков, обращайтесь к менеджеру по продажам.

Данная Услуга ProDeploy Essentials Service состоит из Услуг, предоставляемых Заказчику удаленно из расположения Dell («Remote Base Services»). Кроме того, Заказчики могут выбрать и приобрести услуги, оказываемые лично на объекте Заказчика («Onsite Services»). Услуги Remote Base Services можно приобрести отдельно либо вместе с Услугой Asset Resale or Recycle Service (Приложение Б) и/или с определенными выбранными Услугами Onsite Services. Заказчики должны приобрести обязательный набор Услуг Onsite Service («Базовые услуги на месте»), прежде чем приобретать какие-либо дополнительные Услуги на месте («Дополнительные услуги на месте»). С Базовыми услугами на месте можно приобрести несколько Дополнительных услуг на месте.

Услуга ProDeploy Essentials Service **включает следующие услуги Remote Base Services** (более подробно описанные в приложении А к настоящему документу):

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

#### Дополнительные удаленные услуги по выбору:

- Услуга Asset Resale or Recycling Service — приложение Б.



### Базовые услуги на месте по выбору:

- **Onsite PC Installation Service\*** — приложение В.
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** — приложение Г.
- **Onsite Additional Technician Time Service — Full Day** — приложение И.

### Дополнительные услуги на месте по выбору:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** — приложение Д.
- **Onsite Additional Technician Time Service** — приложение З.
- **Onsite Operating System or Image Service** — приложение Е.
- **Onsite Internal Component Service** — приложение Ж.

\* Услуги Onsite PC Installation можно приобрести только в комбинации с услугой ProDeploy Essentials Service.

Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг. При обращении в Dell по вопросам предоставления Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

Для предоставления определенных услуг система, содержащая данные, настройки или жесткий диск, необходимые для предоставления услуги («Устаревшая система»), должна быть доступна и быть полностью в рабочем состоянии.

## Общие исключения

Во избежание разночтений в рамки настоящего Описания услуг не входит следующее:

- Услуга не предполагает создание какой-либо интеллектуальной собственности специально для Заказчика.
- Обслуживание продуктов не под управлением Windows или под управлением Windows IoT. Кроме того, при переходе Заказчика с Устаревшей системы не под управлением Windows на Поддерживаемый продукт Windows существуют определенные ограничения.
- Любые Услуги, задачи или действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг.

Настоящее Описание услуг не предоставляет Заказчику никаких гарантий, помимо гарантий, предоставляемых в соответствии с условиями основного соглашения о предоставлении Услуг или Соглашения, как это определено ниже.

## Основные обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Заказчик должен определить основное контактное лицо, которое совместно с компанией Dell и назначенными представителями будет сопровождать деятельность, предшествующую реализации соответствующих Услуг и выполняемую во время их реализации (Контактное лицо Заказчика).
- Заказчик должен предоставить технических специалистов, имеющих опыт работы с ИТ-компонентами, которые будут принимать участие в процессе реализации Услуг и иметь полномочия на принятие деловых решений («Контактные лица по техническим вопросам»). Компания Dell может затребовать проведение встреч с этими Контактными лицами по техническим вопросам.
- Заказчик должен оказывать компании Dell разумное и своевременное содействие в сфере предоставления Услуг.
- Предоставление требований и технических данных, необходимых для оказания Услуг в течение 3 рабочих дней после размещения заказов.



- Заказчик должен инициировать подключение к Dell для удаленной реализации Услуг. Это включает (помимо прочего) обеспечение подключения к сети и использование удаленных интерфейсов, предоставляемых компанией Dell, таких как чат и телефон.
- Обеспечение взаимодействия между Заказчиком и компанией Dell, включая любые вопросы, связанные со сферой действия Услуг, запросы Dell в отношении указаний, информации, согласований или решений, которые обоснованно необходимы для оказания Услуги Dell.
- Обеспечение доступности всех необходимых ресурсов Заказчика, включая Контактных лиц по техническим вопросам, в течение всего срока оказания Услуги.
- Предоставление всех требований к Услуге (например, адреса установки и часы, в течение которых возможна установка, в целях составления графика) и технических данных, необходимых для своевременного оказания Услуги.
- Устаревшая система должна быть полностью работоспособна и доступна для оказания любых Услуг на этой системе или с ее использованием.
- На Поддерживаемом продукте должна быть предварительно загружена или уже установлена операционная система, за исключением случаев, когда Услуга приобретается вместе услугой Onsite Operating System or Image Service.

Заказчик соглашается со следующими дополнительными особыми обязательствами по Услугам, оказываемых на месте у Заказчика:

- Назначение основного контактного лица для каждого объекта Заказчика, где будет выполняться развертывание Услуг на месте, для координации планирования всех ресурсов, необходимых для оказания Услуг, и поддержания связи с целью предотвращения конфликтов планирования.
- Заказчик должен создать и предоставить сведения о планировании всех ресурсов, необходимых для оказания Услуги, включая планирование установки для конечных пользователей.
- Заказчик должен предоставить требования (например, адреса установки и часы, в течение которых возможна установка, в целях составления графика) и технические данные, необходимые для оказания Услуги.
- Заказчик своевременно уведомит Dell о всех конфликтах, чтобы зафиксировать график до запланированной даты установки.
- Заказчик должен предоставить доступ к объектам и системам Заказчика по мере необходимости для оказания Услуг, включая (помимо прочего) наличие достаточного количество безопасных парковочных мест, все необходимые ключи и бейджи.
- Подготовка всех рабочих мест и рабочих столов конечных пользователей для установки на месте до запланированного начала оказания Услуг, включая доступ к системам, периферийному оборудованию, питанию и сетевым подключениям.
- Заказчик должен создать учетную запись домена и компьютерные объекты до прибытия технических специалистов на объект (при необходимости до присоединения ПК к домену) в Active Directory, чтобы выполнить присоединение к домену до запланированной даты развертывания.
- Предоставление учетных данных, которые будут использоваться техническим специалистом на месте с необходимыми разрешениями для присоединения компьютера к стандартному контейнеру Computers в Active Directory.
- Заказчик должен предоставить Dell все права локального администратора, необходимые для оказания Услуги.
- Заказчик должен обеспечить безопасность рабочей среды и предоставление достаточного рабочего пространства.
- Во время оказания Услуг в офисах, расположенных в жилых помещениях, всегда должен присутствовать совершеннолетний человек.
- Предоставление технических характеристик и подписание формы приемки Заказчиком на основе согласованного плана взаимодействия.



**Взаимодействие со специалистом телефонной поддержки и выездным техническим специалистом.** Заказчик и его Конечные пользователи обязуются следовать указаниям специалистов телефонной поддержки и выездных технических специалистов Dell и оказывать им содействие.

**Полномочия на предоставление доступа.** Заказчик гарантирует, что он сам и 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 оказания данных Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет до обращения к Dell по вопросу оказания данных Услуг.

**Отказ от найма.** В течение двух лет с даты, указанной в Форме заказа, Заказчик обязуется не предлагать прямо или косвенно и без предварительного письменного согласия компании Dell Technologies Services трудоустройство любому сотруднику компании Dell Technologies Services, с которым Заказчик контактировал в связи с предоставлением Услуги, при условии, что рекламные объявления общего характера 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 компании Dell Technologies Services до начала обсуждения трудоустройства с Заказчиком. Если это обязательство отказа от найма запрещено местными законами или нормативными правилами, действующими в регионе Заказчика, то это положение не будет применяться к такому Заказчику.

**Содействие Заказчика.** Заказчик осознает, что без оперативного и адекватного содействия компания Dell 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 содействие, необходимое для предоставления Услуг. В случае если Заказчик не обеспечил надлежащего содействия в соответствии с вышеизложенным, компания Dell не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее предоставление Услуг. В этом случае Заказчик не имеет права потребовать возмещение.

**Обязанности на месте.** Если для оказания Услуг требуется выезд специалиста на место эксплуатации, Заказчик бесплатно для Dell обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам Заказчика, Поддерживаемым продуктам и среде Заказчика, а также достаточное рабочее пространство, наличие мест подключения к сети электропитания и местной телефонной линии. Также компании Dell бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данные элементы.

**Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных 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. Кроме того, Заказчик отвечает за удаление всей конфиденциальной, служебной информации или персональных данных, а также извлечение любых съемных носителей, например SIM-карт, компакт-дисков или PC-карт, независимо от того, содействует ли ему в этом выездной технический специалист.

Если иное не предусмотрено действующими местными законами, КОМПАНИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ДАННЫЕ (В Т. Ч. ГОЛОСОВЫЕ), ПОНЕСЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕИЗВЛЕЧЕНИЯ SIM-КАРТ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОМПАНИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;



- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ КОМПАНИИ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Dell не несет ответственности за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных после оказания Услуг. Заказчики, использующие услуги по миграции данных, должны выполнить резервное копирование всех своих данных или принять соответствующие меры по предотвращению риска их утраты.

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

**Партнеры Заказчика.** Заказчик может прибегать к услугам третьих лиц (таких как подрядчики, агенты, системные интеграторы и/или партнеры по сбыту) для представления Заказчика при работе с Dell в процессе оказания ему Услуг («Партнеры Заказчика»). Заказчик несет единоличную ответственность за действия или бездействие Партнеров Заказчика. Заказчик далее соглашается возмещать и гарантировать Dell освобождение от ответственности за все убытки, расходы и затраты (включая адвокатские гонорары и судебные издержки, связанные с исками и урегулированием претензий), вытекающие из любых действий или бездействия Партнеров Заказчика, которые совершены данными лицами в качестве представителя Заказчика, или возникающие в связи с ними, независимо от того, в какой форме они совершены.

**Время предоставления Услуги.** С учетом местных законов, касающихся количества часов работы в неделю, если иное не указано ниже или не оговорено в Приложении по услугам, эта Услуга будет выполняться с понедельника по пятницу в обычные часы работы Dell с 8:00 до 18:00 по местному времени Заказчика.

Страна	Стандартный график работы Dell
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, Япония, Нидерландские Антильские острова, Новая Зеландия, Сингапур, Таиланд	с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00
Аргентина, Бразилия, Эквадор, Франция, Индия, Индонезия, Италия, Корея, Малайзия, Мексика, Парагвай, Перу, Тайвань, 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
Гонконг	с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:30

Услуги на месте установки не оказываются в нерабочее время или местные праздничные дни, кроме случаев, когда это было заранее согласовано в письменной форме. Часы предоставления удаленной технической поддержки различаются в зависимости от географического положения и конфигурации. Для получения дополнительных сведений по этому вопросу обратитесь к менеджеру по продажам.

**Продукты третьей стороны.** Термин «Продукты третьей стороны» обозначает все оборудование, программное обеспечение или любые иные материальные и нематериальные активы (предоставленные Заказчиком Dell или приобретаемые Dell по указанию Заказчика), используемые Dell в связи с оказанием Услуг. Заказчик гарантирует Dell получение всех лицензий, согласий, сертификатов и разрешений, требуемых для предоставления компании Dell и ее вышеуказанным



Партнерам, включая соответствующих субподрядчиков и сотрудников, прав и разрешений для доступа, копирования, распространения, использования и/или изменения (включая выполнение производных работ) и/или установки Продуктов третьих сторон без нарушения прав собственности или лицензионных прав (включая патенты и авторские права) поставщиков или владельцев таких Продуктов третьих сторон. Заказчик соглашается принять на себя всю ответственность за лицензирование программного обеспечения. Технический специалист Dell, выделенный Заказчику, принимает от имени Заказчика электронные соглашения, которые являются частью процесса установки, если иное не указано Заказчиком в письменной форме. ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ОГОВОРЕНО СТОРОНАМИ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, DELL НАСТОЯЩИМ ЗАЯВЛЯЕТ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ВСЕМ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ, ЯВНЫМ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫМ, ОТНОСЯЩИМСЯ К ПРОДУКТАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ. В отношении Продуктов третьей стороны действуют условия и положения исключительно тех соглашений, которые заключены между Заказчиком и сторонним производителем. НАСТОЯЩИМ DELL ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОЗДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОКАЗАНО НА ПРОДУКТЫ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ ПО НАСТРОЙКЕ КОНФИГУРАЦИИ. В той мере, в какой это разрешено действующим региональным законодательством, компания Dell не несет ответственности за Продукты третьей стороны, и Заказчик вправе взыскивать возмещение ущерба или требовать выполнения обязательств в отношении предоставления таких продуктов исключительно от соответствующего стороннего производителя.

**Отсутствие персональных данных или информации личного порядка.** Продукты третьей стороны, включая, помимо прочего, образы, приложения и документацию, переданные Dell, не могут содержать информацию личного порядка или прочие персональные данные. Если действующим региональным законодательством не предусмотрено иное, под «Информацией личного порядка» (или персональными данными) понимаются данные, которые сами по себе или в сочетании с любой другой информацией идентифицируют реально существующего человека, или данные, считающиеся личной информацией, или любой другой вид личной информации, которая может выступать предметом регулирования для законов о защите личной информации. Заказчик гарантирует, что никакие из передаваемых Dell для предоставления Услуг Продуктов сторонних производителей не будут содержать Информации личного порядка. Для получения подробных сведений обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. **НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ В РАСПОРЯЖЕНИЕ DELL ПРОДУКТЫ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ, СОДЕРЖАЩИЕ ИНФОРМАЦИЮ ЛИЧНОГО ПОРЯДКА.**

**Экспорт.** Заказчик подтверждает, что Продукты третьей стороны, включая, помимо прочего, программное обеспечение в составе образа, переданные компании Dell в связи с предоставлением любых услуг по созданию образов, не используют запрещенных технологий (например, шифрования) или, если используют, что данные продукты могут быть экспортированы компанией Dell в любую страну (кроме попадающих под действующее эмбарго) без лицензии на экспорт. Компания Dell не несет ответственности за точность и достоверность каких-либо заявлений относительно наличия лицензии на экспорт или правомочности экспорта Продуктов третьей стороны без лицензии. Экспортные сертификаты Заказчика должны соответствовать требованиям действующего регионального и местного законодательства, правовым нормам и требованиям (например, в отношении физической и электронной подписи). Помимо вышеуказанных гарантий, может потребоваться отдельный экспортный сертификат на все услуги по созданию образов («Сертификат соответствия образов экспортным требованиям»). В отдельных странах может потребоваться оформление экспортных сертификатов на остальные Услуги (например, настройка конфигурации инвентарного номера, аппаратных средств или программного обеспечения). Все необходимые экспортные сертификаты необходимо заполнить, подписать и вернуть Dell до момента оказания соответствующих Услуг Dell. В случае если в целях оказания Услуг Dell потребуется получить лицензию на экспорт для Продуктов третьей стороны, Заказчик настоящим соглашается безвозмездно оказать Dell любое содействие в разумных пределах для получения Dell такой лицензии на экспорт.

**Гарантия возмещения убытков Заказчиком.** Заказчик обязуется обеспечить защиту и гарантировать возмещение и освобождение Dell от любого вреда или жалоб третьих лиц, а также возмещать ущерб, проистекающий из (а) неполучения Заказчиком необходимых лицензий, прав на использование интеллектуальной собственности или любых других разрешений, сертификатов или подтверждений, связанных с Продуктами третьей стороны, равно как и с программным обеспечением или материалами, направленными или запрошенными Заказчиком для установки и интеграции как часть Услуг, или (б) любых несоответствующих действительности заявлений



относительно существования лицензий на экспорт или любых заявлений, направленных против Dell в связи с нарушением или возможным нарушением Заказчиком действующих законов и распоряжений об экспорте.

**Уведомление о технических спецификациях и заявление об отказе от ответственности.** Заказчик несет ответственность за определение технических спецификаций Услуг и обеспечение надлежащего документирования таких технических спецификаций для Dell. Заказчик подтверждает, что Услуги предоставляются в соответствии с выбором Заказчика. Dell вправе полагаться на технические спецификации, предоставленные Заказчиком. Dell не несет ответственности за возможные негативные последствия оказания Услуг, если они были оказаны в соответствии с техническими спецификациями Заказчика. Если Dell приходит к обоснованному выводу о том, что предлагаемые Услуги не являются технически выполнимыми, Dell оставляет за собой право отказаться от дальнейшего предоставления Услуг. Dell не предоставляет каких бы то ни было гарантий того, что Услуги, оказанные Заказчику, будут соответствовать всем требованиям Заказчика, так как Dell полагается на Продукты третьей стороны и содействие, оказываемое Заказчиком или третьими лицами.

**Контроль изменений.** Для дополнительных работ, не указанных в Проекте оказания Услуг или соответствующей Технической спецификации, которая требуется в результате: (i) направления запроса на изменение в рамках Проекта оказания Услуг, (ii) действия или бездействия Заказчика, (iii) изменений в действующем законодательстве и/или в применимых правилах, (iv) дополнительного времени, затраченного на внесение изменений в сроки предоставления ресурсов на месте, (v) форс-мажорных обстоятельств, Dell проведет исследование на предмет проведения дополнительных работ и сообщит информацию о новых сроках и изменении в цене в соответствии с запрашиваемыми изменениями. Если Заказчик согласен с увеличением срока и/или стоимости, такое увеличение подтверждается посредством предварительного письменного согласия до того, как компания Dell начнет или продолжит (если уже начала) оказание дополнительных услуг. Заказчик должен обратиться к менеджеру по продажам, чтобы оплатить все согласованные дополнительные расходы.

**Отзывы заказчиков.** Заказчик признает, что компания Dell запросит участие Заказчика в опросе заказчиков. Кроме того, компания Dell может обращаться к Заказчику, чтобы тот предоставил рекомендации в отношении оказания Услуг Dell. Если Заказчик согласится предоставлять рекомендации, Заказчик и компания Dell заключат письменное соглашение об условиях таких рекомендаций. Программа рекомендаций разработана для упрощения конфиденциального общения между заказчиками и потенциальными заказчиками Dell.

**Организация, контролирующая данные.** Заказчик признает и соглашается с тем, что он является организацией, контролирующей данные, и экспортером в отношении любых данных, содержащихся на любом физическом оборудовании, накопителях, виртуальных машинах, размещенных на сторонних серверах, или других компонентах, предоставленных Заказчиком компании Dell («Решение заказчика для развертывания»), программного обеспечения для управления системами, которое используется Заказчиком в связи с предоставлением Услуг («Программное обеспечение заказчика»), и Контента заказчика (как определено ниже) в зависимости от того, что из указанного выше применимо, и в соответствии с определением данных в каждой отдельно взятой стране, в том числе в Европейском союзе (ЕС), а компания Dell является обработчиком данных для Заказчика в рамках настоящего документа при предоставлении ею Услуг. Заказчик признает и соглашается с тем, что он отвечает за обеспечение соблюдения действующего законодательства в отношении конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране и в качестве организации, контролирующей данные, и экспортера данных, а Dell отвечает за обеспечение соблюдения действующего законодательства в отношении конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране в качестве обработчика данных.

Заказчик обеспечит защиту Dell от претензий по любым нарушениям каких-либо из своих обязательств в отношении соблюдения действующего законодательства о конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране, а также при невыполнении обязательств в соответствии с любыми применимыми положениями Соглашения Заказчика на приобретение Поддерживаемых систем и Услуг Dell.



Компания Dell не обязана предоставлять Услуги и может прекратить их предоставление в случае нарушения Заказчиком Соглашения. Кроме того, компания Dell не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие такого нарушения со стороны Заказчика. В качестве альтернативы Заказчик может принять на себя оплату дополнительных комиссий и расходов в отношении любых дополнительных временных материальных затрат, убытков или ущерба, возникших в результате этого и понесенных компанией Dell или ее поставщиками. Заказчик обязуется незамедлительно оповестить компанию Dell и добросовестно сотрудничать с ней для решения любых вопросов, связанных с упущениями, дефектами, недостатками или любыми другими проблемами, касающимися выполнения Заказчиком своих обязательств в отношении соблюдения действующего законодательства о конфиденциальности данных и любых соответствующих положений Соглашения.

## Условия предоставления Услуг

Настоящее Описание услуг согласовано между заказчиком (далее — «Заказчик») и юридическим лицом, указанным в Форме заказа на приобретение Услуги (далее — «Юридическое лицо Dell»). Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и Юридическим лицом Dell основным соглашением о предоставлении услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого соглашения, которое явным образом предоставляет право на данную Услугу, и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения, указанными в приведенной ниже 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 Услуги напрямую	Заказчики, приобретающие Услуги у официального реселлера
США	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Канада	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (на английском языке) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (на канадском варианте французского языка)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (на английском языке) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (на канадском варианте французского языка)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный сайт <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> для конкретной страны или <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.	Описания услуг и другие сервисные документы Юридического лица Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Юридическим лицом Dell, 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 услуг и любых других документах об оказании услуг Юридическим лицом Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Юридического лица Dell должно



		<p>рассматриваться только как ссылка на Юридическое лицо Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и Юридическим лицом 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.</p>
<p>Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония</p>	<p>Региональный сайт <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> для конкретной страны или <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>*.</p>	<p>Описания услуг и другие документы Юридического лица Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Юридическим лицом Dell, 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 услуг и любых других документах об оказании услуг Юридическим лицом Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Юридического лица Dell должно рассматриваться только как ссылка на Юридическое лицо Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и Юридическим лицом 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.</p>
<p>Европа, Ближний Восток и Африка (EMEA)</p>	<p>Региональный сайт <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> для конкретной страны или <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>*.</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже:</p> <p>Франция: <a href="https://www.dell.com/fr">Conditions de vente   Dell France</a></p>	<p>Описания услуг и другие документы Юридического лица Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Юридическим лицом Dell, 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 услуг и любых других документах об оказании услуг Юридическим лицом Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание</p>



	<p>Германия: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Великобритания: <a href="#">Условия предоставления услуг   Dell UK</a></p>	<p>Юридического лица Dell должно рассматриваться только как ссылка на Юридическое лицо Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и Юридическим лицом 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.</p>
--	--	--

\* Заказчики могут посетить региональный сайт [Dell.com](https://www.dell.com), открыв страницу [Dell.com](https://www.dell.com) с компьютера, подключенного к сети Интернет в их стране, или выбрав необходимый вариант 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](https://www.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/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

**Конфиденциальность.** Dell Technologies Services обязуется обрабатывать все персональные данные, собранные в соответствии с настоящим Описанием услуг, в соответствии с Заявлением о конфиденциальности Dell 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.

При наличии расхождений между условиями любого из документов, составляющих настоящее Соглашение, приоритет документов определяется в таком порядке: (i) настоящее Описание услуг, (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 как можно более в узком смысле.

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Я соглашаюсь» или подобных на сайте Dell.com или DellEMC.com в связи с покупкой либо в составе программного или интернет-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.



## Дополнительные условия и положения

**1. Срок предоставления Услуг.** Настоящее Описание услуг начинает действовать с даты, указанной в вашей Форме заказа, и продолжается до истечения срока («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 и Заказчиком в письменной форме Услуги, приобретаемые в соответствии с Описанием услуг, предоставляются Заказчику для собственного пользования и не предназначены для перепродажи третьим лицам и их обслуживания.

### 2. Дополнительные важные сведения

- A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления Услуг любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет график предоставления Услуги в течение 7 дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% стоимости обслуживания Заказчика. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.
- B. Оплата оборудования, приобретенного вместе с Услугами.** Если иное не согласовано в письменной форме, оплата оборудования никоим образом не зависит от оказания или предоставления Услуг, приобретаемых с таким оборудованием.
- C. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Компания Dell вправе отказать в предоставлении Услуг, если будет иметь основания полагать, что это создает коммерчески неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell либо если требуемые Заказчиком действия выходят за рамки данных Услуг. Компания Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, в том числе невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг.
- D. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести в компании Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с компанией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуг.
- E. Уступки и субподряд.** Компания Dell вправе поручить предоставление Услуг и/или уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению компании Dell.
- F. Прекращение предоставления Услуг.** Компания Dell вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления услуг по любой из указанных ниже причин:
  - Заказчик не оплатил полную стоимость Услуги в соответствии со счетом;
  - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим Услугу техническим аналитиком или специалистом на месте установки; либо
  - Заказчик иным образом нарушает положения и условия настоящего Описания услуг.



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

**G. Географические ограничения и изменение местоположения.** Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Услуга предоставляется не во всех регионах. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения; некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения по местонахождению Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к менеджеру по продажам Dell. Обязательство компании Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов по актуальным на данный момент ценам на обслуживание по контракту «время и материалы» Dell. Услуга Online First Article service в некоторых регионах недоступна. Услуги Asset Tagging и Asset Reporting также доступны для некоторых периферийных устройств (например, мониторов, принтеров, стоек) в Северной и Южной Америке, Европе, на Ближнем Востоке и в Африке.

**H. Партнеры Dell.** Dell вправе привлекать для оказания Услуг дочерние организации и субподрядчиков. Услуги могут оказываться за пределами страны расположения Заказчика и/или Dell. При необходимости Dell вправе изменить место оказания Услуг и/или контрагента, оказывающего Услуги, но только при том условии, что Dell продолжает нести ответственность перед Заказчиком за оказание Услуг.

**I. Передача прав на Услуги.** Заказчику запрещается передавать третьей стороне Услугу по настройке конфигурации или любые права, предоставленные Заказчику в рамках настоящего Описания услуг.

**J. Услуга предоставляется в течение 180 календарных дней после покупки.** ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ И ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ЗАКАЗЧИКОВ, ПРИОБРЕТШИХ УСЛУГУ ПО ПОВТОРНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ ИЛИ ПЕРЕРАБОТКЕ ОБОРУДОВАНИЯ, ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННОЙ УСЛУГОЙ ОДИН РАЗ В ТЕЧЕНИЕ 6 МЕСЯЦЕВ ПОСЛЕ ДАТЫ ПЕРВОНАЧАЛЬНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ («ДАТА ОКОНЧАНИЯ СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ»). ДАТОЙ ПЕРВИЧНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ СЧИТАЕТСЯ ДАТА ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТА ЗА УСЛУГУ ЛИБО ДАТА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАКАЗА СО СТОРОНЫ DELL В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, КАКАЯ ИЗ НИХ НАСТУПИЛА РАНЕЕ. УСЛУГИ СЧИТАЮТСЯ ОКАЗАННЫМИ КОМПАНИЕЙ DELL ПО ОКОНЧАНИИ СРОКА ДЕЙСТВИЯ, ДАЖЕ ЕСЛИ ОНИ НЕ БЫЛИ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ЗАКАЗЧИКОМ.

Если Описание услуг или Спецификация предложения не отображается ниже, свяжитесь с местным менеджером по продажам Dell Services, чтобы убедиться в доступности этой услуги в вашей стране.



# Приложение А

## Услуга ProDeploy Essentials Service

### Single Point of Contact

#### Обзор Услуги

В рамках Услуги Single Point of Contact («SPOC») Service Заказчику предоставляется единое контактное лицо, представляющее компанию Dell, которое оказывает Услуги ProDeploy Essentials Services, включенные в данный заказ. Представитель SPOC будет выступать в качестве основного контактного лица Заказчика до успешного завершения развертывания.

#### Обязанности Заказчика

- Заказчик должен определить основное контактное лицо, которое совместно с компанией Dell и назначенными представителями будет сопровождать деятельность, предшествующую реализации соответствующих Услуг и выполняемую во время их реализации.
- Заказчик должен предоставить технических специалистов, имеющих опыт работы с ИТ-компонентами, которые будут принимать участие в процессе реализации Услуг и иметь полномочия на принятие деловых решений (далее — «Контактные лица по техническим вопросам»). Компания Dell может затребовать проведение встреч с этими Контактными лицами по техническим вопросам.
- Заказчик должен оказывать компании Dell разумное и своевременное содействие в сфере предоставления Услуг.

#### Обязанности компании Dell

- После размещения заказов, содержащих услуги ProDeploy Essentials, компания Dell назначит представителя SPOC.
- Представитель SPOC попытается связаться с Заказчиком по электронной почте или по телефону, чтобы сообщить свои данные.
- Если представителю SPOC не удастся связаться с Заказчиком, осуществление развертывания или оказание Услуг будет приостановлено до истечения срока предоставления Услуги (т. е. 180 календарных дней).
- После установления связи с Заказчиком представитель SPOC предоставит Заказчику полные сведения об Услуге и о том, какая информация необходима для успешного оказания приобретенных Услуг.

#### Исключенные Услуги

- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

#### Дополнительные условия и положения

- Представитель SPOC может принять решение касательно необходимости привлечения дополнительных профильных специалистов для непосредственного взаимодействия с контактными лицами Заказчика в целях успешного предоставления Услуги.

### Deployment Expert

#### Обзор Услуги

Услуга Deployment Expert Service служит для предоставления Заказчику сформированных компанией Dell рекомендаций по оптимизации процедур развертывания, связанных с оказанием Услуг на месте или удаленно.



## Обязанности Заказчика

- Заказчик должен предоставить запрашиваемую информацию в течение 3 рабочих дней с даты запроса, выполненного компанией Dell.
- Заказчик должен оказывать разумное и своевременное содействие в соответствии с рекомендациями компании Dell касательно оптимизации.

## Обязанности компании Dell

- До начала проведения процедур по развертыванию компания Dell запросит информацию о цели развертывания Заказчика, актуальном плане развертывания, ИТ-среде и потребностях конечных пользователей.
- Компания Dell рассмотрит предоставленные Заказчиком сведения. В случае выявления вариантов оптимизации компания Dell оповестит о них Заказчика в письменной форме перед предоставлением Услуг. При отсутствии вариантов оптимизации компания Dell уведомит об этом Заказчика в письменной форме.

## Исключенные Услуги

- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Дополнительные условия и положения

- Содействие Заказчика в отношении реализации рекомендаций не требуется, если это не указано явным образом в разделе обязанностей Заказчика в настоящем Описании услуг.
- Рекомендации будут определяться на основе потенциальной выгоды в результате их реализации.
- Рекомендации могут предоставляться не по всем планам развертывания.

## Remote PC Installation

### Обзор Услуг

В рамках данной услуги Remote Base Service предоставляется удаленная помощь с установкой и подключением нового Поддерживаемого продукта или Устаревшей системы и (при наличии) сопутствующих рабочих периферийных устройств, а также перенос файлов и системных настроек конечных пользователей и установка предоставленного Заказчиком программного обеспечения («Remote PC Installation»).

### Особенности Услуги Remote PC Installation

#### Помощь в установке Поддерживаемого продукта

- Удаленная помощь в распаковке нового Поддерживаемого продукта из транспортных коробок и осмотре компонентов на предмет наличия повреждений.
- Оказание помощи Заказчику в подключении рабочих периферийных устройств Поддерживаемого продукта (например, мониторов, клавиатур, блоков питания, мышей и т. д.).
- Оказание помощи Заказчику в подключении Поддерживаемого продукта к источникам питания и сетевой инфраструктуре Заказчика.

#### Помощь с подключением для Поддерживаемого продукта

- Помощь в загрузке нового Поддерживаемого продукта и проверке сетевого подключения для подключенных сетевых устройств Заказчика.
- Помощь в выполнении базового объединения доменов через стандартный интерфейс Windows.
- Если Заказчику требуются какие-либо действия, перечисленные ниже, Заказчик должен уведомить об этом компанию Dell (путем передачи информации назначенному представителю SPOC):



- Помощь в повторном подключении существующих или в установке и подключении новых внешних рабочих периферийных устройств к Поддерживаемому продукту и в настройке конфигурации таких устройств. При необходимости Dell загрузит драйверы, предоставленные Заказчиком, и проведет согласованный простой тест на работоспособность (например, распечатает тестовую страницу).
- Выполнение базового объединения доменов через стандартный интерфейс Windows.
- Присоединение Поддерживаемого продукта к рабочей группе. Поддерживаемый продукт может быть присоединен к контейнеру по умолчанию в Active Directory по запросу Заказчика.
- Помощь в выполнении корпоративной регистрации.
- Настройка IP-адреса.
- Настройка электронной почты или учетной записи в Интернете.
- Настройка удаленного подключения к рабочему столу.
- Назначение сетевых принтеров новому Поддерживаемому продукту.
- Восстановление общего доступа к сетевым файлам.
- Краткое ознакомление с основными функциями нового Поддерживаемого продукта.

#### **Передача данных**

- Передача данных и файлов конечных пользователей.
- Загрузка данных и файлов конечных пользователей с Устаревшей системы или внешнего диска или носителя, предоставленного Заказчиком.
- Передача данных, связанных с профилями пользователей, на новые Поддерживаемые продукты или предоставленные Заказчиком облачные системы хранения, внешний накопитель или носитель.
- По завершении переноса данных технический специалист Dell подтверждает целостность перенесенных данных и/или формирует соответствующий отчет.

#### **Перенос настроек**

- Перенос общей персонализации и настроек конечных пользователей из Устаревшей системы Заказчика.
- Перенос настроек, связанных с профилями пользователей, на новые Поддерживаемые продукты.
- Перенос общих настроек приложения.

#### **Установка программного обеспечения**

- Установка приложений Поддерживаемого продукта с помощью обеспечиваемого Заказчиком скачивания из Интернета, ручного сценария, USB-накопителя или диска CD/DVD.
- Помощь в активации продукта и установке обновлений по запросу Заказчика.
- Базовая настройка программного обеспечения для использования (например, приложения для удаленного рабочего стола) для подтверждения правильной работы.
- Удаление программных приложений по запросу Заказчика.
- Обновление версий программных приложений по запросу Заказчика.

#### **Помощь в удалении Устаревшей системы**

- Помощь в отсоединении аппаратных компонентов, сетевого кабеля и кабеля питания Устаревшей системы Заказчика.

### **Обязанности Заказчика**

- Перед началом предоставления данной Услуги Заказчик должен предоставить всю критически важную и актуальную информацию, необходимую Dell для своевременного предоставления данной Услуги.
- Заказчик должен подготовить все рабочие места и рабочие столы конечных пользователей до начала оказания Услуг, включая доступ к системам, внешнему периферийному оборудованию, питанию и сетевым подключениям.



- До начала предоставления Услуги Заказчик должен создать учетную запись домена и компьютерные объекты (при необходимости до присоединения Клиентской системы к домену) в Active Directory, чтобы выполнить присоединение к домену до запланированной даты развертывания.
- Заказчик должен инициировать подключение к Dell для удаленной реализации Услуг. Это включает (помимо прочего) обеспечение подключения к сети и использование удаленных интерфейсов, предоставляемых компанией Dell, таких как чат и телефон.
- Заказчик должен предоставить учетные данные домена и назначить необходимые права для присоединения компьютера к стандартному контейнеру Computers в Active Directory.
- Заказчик должен предоставить все надлежащие драйверы для установки оборудования.
- Заказчик должен предоставить компании Dell программное обеспечение (например сценарий, USB-носитель или CD/DVD-диск), необходимое для установки приложений.
- Заказчик обязан протестировать программное приложение и подтвердить, что оно функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, планируемых к приобретению. Компания Dell не несет ответственности за ошибки или проблемы, связанные с несовместимостью компонентов, которые возникают в процессе установки программного обеспечения в результате невыполнения Заказчиком процедур тестирования и проверки совместимости программного обеспечения.
- Заказчик должен предоставить все необходимые лицензии на программное обеспечение, выделить техническому специалисту достаточное количество носителей для установки и обеспечить наличие инструкций по установке.
- Если это необходимо для установки приложений, Заказчик должен предоставить техническому специалисту доступ к сети Заказчика для оказания Услуг.
- У Заказчика должен быть телефон и стабильный доступ к Интернету.
- Сеть Заказчика должна соответствовать минимальному стандарту коммутируемых подсетей Ethernet 100 Мбит/с и обеспечивать пропускную способность 5–10 Мбит/с для Поддерживаемого продукта.
- Заказчик должен обеспечить наличие стабильной сетевой инфраструктуры на всех объектах.
- Заказчик должен убедиться, что Поддерживаемый продукт подключен к локальной сети и имеет надежный доступ к Интернету.
- Если это требуется для предоставления Услуги в соответствии с указанными Заказчиком техническими характеристиками, Заказчик должен предоставить облачное хранилище, внешний накопитель или носитель.

## Обязанности компании Dell

- Изучите объем приобретенных услуг вместе с Контактным лицом Заказчика.
- Компания Dell будет собирать актуальные данные об Устаревшей системе в целях планирования оказания Услуги. Сбор данных может осуществляться по телефону, по электронной почте или с помощью инструментов развертывания Dell.
- Компания Dell соберет все критически важные сведения об объекте, контактную информацию и сведения о графике работы для каждого объекта развертывания Заказчика до начала предоставления Услуги.

## Исключенные Услуги

- Настройка новой сети.
- Объединение конкретных Структурных подразделений в Active Directory; компьютеры объединяются в стандартный контейнер Computers.
- Предоставление или запуск пользовательских сценариев для объединения доменов.
- Устранение ошибок, связанных со стандартным процессом объединения доменов Windows.
- Настройка или конфигурация Active Directory.
- Перенос данных в рамках отдельного мероприятия.



- Перенос данных и настроек с использованием других инструментов, помимо средств, указанных Dell для оказания Услуги персоналом Dell.
- Перенос данных для пользовательских учетных записей в другие домены.
- Резервное копирование или восстановление данных, включая восстановление после сбоев.
- Оказание услуг по переносу данных и установке по отдельному графику.
- Создание сценариев для установки приложений.
- Перенос приложений или программного обеспечения. Установка/повторная установка программных приложений без переноса.
- Установка программного обеспечения операционной системы.
- Настройка и/или персонализация программного обеспечения (кроме обязательных действий, обеспечивающих надлежащую установку программного обеспечения).
- Перенос данных из операционных систем, не основанных на Windows, или в такие системы.
- Настройка программного обеспечения для обеспечения безопасности, например антивирусного ПО и ПО для защиты от программ-шпионов или вредоносного ПО.
- Установка и настройка корпоративного программного обеспечения.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Дополнительные условия и положения

- Будут приняты все целесообразные меры для переноса данных Заказчика, однако если после 3 попыток Dell сочтет перенос данных невыполнимым, Услуга не будет оказана.
- За задержки со стороны Заказчика, которые могут мешать компании Dell оказывать Услугу, может взиматься дополнительная плата.
- Если в среде Заказчика обнаружены элементы или оборудование, ограничивающие скорость передачи данных и продлевающие время, необходимое для технического специалиста, Dell совместно с Заказчиком будет работать над устранением этих проблем. По усмотрению Dell с Заказчика может взиматься дополнительная плата в рамках Процедуры контроля изменений.

## Deployment Support

### Обзор Услуги

Компания Dell оказывает удаленную помощь по вопросам, связанным с установкой и подключением нового Поддерживаемого продукта, передачей файлов конечных пользователей и настроек системы, а также установкой предоставленного Заказчиком программного обеспечения.

Заказчик сможет запросить содействие со стороны группы поддержки Dell Support и получить помощь с любыми услугами ProDeploy Essentials for Client Suite Services, приобретенными в рамках настоящего Описания услуг.

### Обязанности Заказчика

- Заказчик должен приобрести одну услугу ProDeploy Essentials Service для каждого Поддерживаемого продукта.
- Заказчик должен оказывать всю необходимую помощь, запрашиваемую компанией Dell, для выявления и устранения любых проблем и вопросов.

### Обязанности компании Dell

- Заказчик сможет привлечь группу поддержки Dell Support (по телефону, электронной почте или в чате) и получить помощь по вопросам или проблемам, связанным с Услугами, приобретенными Заказчиком и предоставляемыми в рамках настоящего Описания услуг, в течение 30 календарных дней с даты первоначального развертывания Поддерживаемого продукта.
- Dell совместно с Заказчиком или Поставщиком обеспечит удаленную диагностику проблемы Заказчика.



- В отношении любых проблем или вопросов, касающихся Услуг и возникающих при выполняемом компанией Dell развертывании, Dell совместно с Заказчиком и/или Поставщиком услуг разработает план устранения проблем и, если это применимо, окажет содействие в его реализации.

## Исключенные Услуги

- Оказание удаленной помощи по любым другим услугам, кроме услуг ProDeploy Essentials Services, приобретенных Заказчиком.
- Настройка новой сети.
- Устранение ошибок, связанных со стандартным процессом объединения доменов Windows.
- Настройка или конфигурация Active Directory.
- Перенос данных и настроек с использованием других инструментов, помимо средств, указанных Dell для оказания Услуги персоналом Dell.
- Резервное копирование или восстановление данных, включая восстановление после сбоев.
- Перенос приложений или программного обеспечения. Установка/повторная установка программных приложений без переноса.
- Установка программного обеспечения операционной системы.
- Настройка и/или персонализация программного обеспечения (кроме обязательных действий, обеспечивающих надлежащую установку программного обеспечения).
- Настройка программного обеспечения для обеспечения безопасности, например антивирусного ПО и ПО для защиты от программ-шпионов или вредоносного ПО.
- Установка и настройка корпоративного программного обеспечения.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Дополнительные условия и положения

- Эта поддержка предоставляется в дополнение к любым другим услугам по поддержке, на которые Заказчик может иметь право в соответствии с Соглашением. Для получения дополнительной информации по иным доступным услугам поддержки см. Форму заказа и/или Соглашение.

## Приложение Б

### Услуга Asset Resale or Recycling Service

#### Обзор Услуги

Данная Дополнительная услуга предоставляет безопасный для окружающей среды и удобный способ утилизации ненужного или арендованного оборудования. Обработка всего оборудования осуществляется в соответствии с [Политикой Dell по утилизации электронного оборудования](#) и [Заявлением об уничтожении носителей устройств хранения данных](#).

#### Состав Услуги

Настоящее Приложение по Услугам распространяется на следующие Услуги Asset Recovery Services для клиентского и серверного оборудования Dell и сторонних производителей:

- **ИТ-услуги Asset Resale and Recycling Service с Offsite Data Sanitization (срок действия истекает через 4 года с даты приобретения) — требования по минимальному числу единиц отсутствуют:** рекомендуется для Заказчиков, которые являются собственниками оборудования и хотели бы с должной степенью ответственности утилизировать его путем перепродажи или переработки. Перед отправкой Заказчик должен удалить все



конфиденциальные и персональные данные. Услуга включает в себя доставку, обработку, подробную отчетность по утилизации, подтверждение утилизации и оплату при наличии остаточной стоимости возвращенного оборудования.

- Также включает контактное лицо для упрощения организации работы с заказчиками (далее — «Руководитель по восстановлению») и доступ к portalу TechDirect.

За исключением случаев, когда применимое законодательство предусматривает другие условия, данную Услугу можно использовать только на протяжении 4-летнего периода (как указано выше) после даты совершения исходной покупки (далее — «Дата истечения срока действия»). Датой первичного приобретения считается дата выставления счета за Услугу либо дата подтверждения заказа со стороны Dell в зависимости от того, какая из них наступила ранее. Услуга считается оказанной компанией Dell после истечения срока действия, даже если данная Услуга не была использована.

### Доступ к portalу TechDirect

Заказчики, которые приобрели Услуги Asset Recovery Services, получают доступ к portalу TechDirect. С помощью этого portalа Заказчики могут просматривать и выполнять задачи, связанные с приобретенной Услугой, которые включают, в частности, следующие действия:

- получение оценочных значений;
- просмотр баллов на Услуги по повторной реализации и переработке оборудования;
- услуги Schedule & track services;
- просмотр и скачивание отчетов;
- запрос на выплату остаточной стоимости оборудования, которое было перепродано в рамках этой Услуги Asset Resale and Recycle Service.

На portalе TechDirect доступны все сведения об Услуге Asset Recovery Service, соответствующей приобретенным и используемым Заказчиком Услугам.

Использование Заказчиком portalа TechDirect регулируется условиями использования portalа Self-Service Portal (далее — «Условия использования»), которые соответствуют приобретенной Заказчиком Услуге Asset Recovery Services.

Условия использования, с которыми Заказчик выражает свое согласие, включают, в частности: (1) обязательство Заказчика по анализу, подтверждению и утверждению технических характеристик поддерживаемой Услуги и (2) условия по отказу от обязательств Dell и/или вменению ответственности Заказчика в отношении любых аспектов использования Заказчиком portalа Self-Service Portal, которые Заказчик принимает в силу условий, представленных Заказчику на portalе TechDirect.

### Поставляемые результаты

Ниже приведен список возможностей, предоставляемых в рамках оказания Услуги.

- **Доступ к portalу TechDirect**, благодаря которому Заказчик получает следующие возможности:
  - **Получение оценочной стоимости:** возможность узнать приблизительную стоимость устаревшего оборудования.
  - **Просмотр панели управления:** получение полного представления о всех доступных баллах на Услуги по повторной реализации и переработке оборудования, недавних действиях и действиях в состоянии ожидания.
  - **Планирование предоставления Услуг:** планирование предоставления Услуг для своих объектов и выбрать необходимую дату и время в рабочие часы.



- **Отслеживание выполнения Услуг:** просмотр состояния каждой Услуги, включая запланированные, текущие, выполненные Услуги и Услуги в состоянии ожидания.
- **Логистика и упаковка:**
  - Более 20 единиц оборудования: Dell обеспечивает логистику и упаковку силами грузоперевозчиков.
  - Менее 20 единиц оборудования: Dell обеспечивает логистику силами поставщиков услуг доставки.
- **Обработка:** обработка в рамках Услуги Resale/Recycle Service включает в себя аудит полной цепи обеспечения сохранности от отгрузки до доставки на предприятие, занимающееся переработкой, функциональное тестирование, оценку внешнего вида, уничтожение данных в соответствии со стандартом NIST SP 800-88r1 и оценку стоимости при перепродаже.
- **Отчетность:** Заказчик может просматривать и скачивать отчеты по заказам, доступным баллам на Услуги по повторной реализации и переработке оборудования, графикам и оценочной стоимости возмещения. На онлайн-портале также будут доступны дополнительные отчеты по следующим Услугам:
  - Услуга по повторной реализации и переработке включает отчеты по утилизации оборудования и подтверждение утилизации.
- **Оплата:** если Заказчик имеет право на получение стоимости перепроданного оборудования, Заказчик может запросить оплату путем электронного денежного перевода через портал TechDirect. Возмещение стоимости осуществляется за вычетом применимых налогов, и каждая сторона должна уплатить все налоги с продаж, а также налоги на товары и услуги в отношении сумм, подлежащих уплате в соответствии с настоящим Описанием услуг.

## Соответствующие базовые услуги

- Услуги по повторной реализации или переработке оборудования можно приобрести вместе с любой другой Услугой в соответствии с настоящим Описанием услуг.

## Исключения

Во избежание разночтений в рамки настоящего Описания услуг не входит следующее:

- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.
- Услуга не предполагает создание какой-либо интеллектуальной собственности специально для Заказчика.

## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается выполнять следующие конкретные обязанности и признает, что невыполнение этих обязанностей может оказать отрицательное влияние на возможность предоставления Услуги компанией Dell:

Перед оказанием услуги Заказчик должен выполнить следующие действия:

- Для оказания услуги Freight Service (более 20 единиц оборудования): во время планирования необходимо сообщить о любых проблемах с доступом на объект, ограничениях безопасности, требованиях профсоюзов, требованиях касательно страховых сертификатов, погрузочно-разгрузочных ограничениях или временных ограничениях.
- Для оказания услуги Parcel Service (менее 20 единиц оборудования): упакуйте каждый компонент оборудования в отдельную коробку и запечатайте, используя надлежащие упаковочные материалы, чтобы гарантировать защиту оборудования от повреждения во время отгрузки в компанию Dell. Используйте печатную этикетку, предоставленную на портале TechDirect.
- Заполните коммерческий счет-фактуру для любой страны в соответствии с инструкциями Dell.
- Удалите все конфиденциальные, служебные, засекреченные или иные не подлежащие разглашению данные и все ПО третьей стороны из памяти любого оборудования (например, с жестких дисков, которые не прошли процедуру уничтожения данных и т. д.),



для которого в сводном отчете по уничтожению данных Dell не указано успешное проведение процедуры уничтожения данных («PASS»).

- Удалите или отключите все пароли и другие средства безопасности доступа и прекратите работу любых средств защиты от кражи или ПО для отслеживания ноутбуков, содержащихся на таком оборудовании.
- Прекратите действие всех лицензий, связанных с ПО третьей стороны, которое содержится на оборудовании, или перенести такие лицензии.
- Извлеките из оборудования и сохраните все свободные носители информации (например, USB-накопители, SD-карты и т. д.).
- Извлеките из всех принтеров все чернильные картриджи и тонер-картриджи.
- Убедитесь, что консолидированное оборудование содержит только компьютерное аппаратное обеспечение и не содержит никаких других продуктов, например устройств, офисного оборудования, биологически опасных отходов, биологически опасного оборудования, материалов, упаковок или коробок.
- Убедитесь, что вы упаковали полный комплект оборудования, оно собрано надлежащим образом и включает все связанные аксессуары или периферийные устройства, которые подлежат возврату в лизинговую компанию, чтобы максимально увеличить окупаемость при перепродаже продуктов.
- Отключите/извлеките/распакуйте все оборудование и четко отделите его от оборудования, не подлежащего отгрузке (обратите внимание: если оборудование упаковано Заказчиком до отгрузки, Dell может потребовать перенести дату отгрузки за счет Заказчика или Заказчик может подписать «Отказ Заказчика от упаковки», чтобы разрешить отправку оборудования, упакованного Заказчиком).
- Соберите все оборудование с каждого объекта (включая оборудование, которое успешно прошло процедуру уничтожения данных) на центральной площадке, к которой поставщик логистических услуг Dell может получить доступ.
- На площадке должен присутствовать представитель, который укажет поставщику логистических услуг Dell, какое оборудование подлежит отгрузке.
- При необходимости отмените регистрацию оборудования и других связанных систем в Windows Autopilot.

#### **Гарантии Заказчика.** Заказчик дает следующие гарантии:

- Заказчик имеет безусловное и неоспоримое право собственности на оборудование без каких-либо залогов, претензий и закладных любого рода на находящиеся в собственности активы.
- Заказчик удалил все конфиденциальные, проприетарные, личные, засекреченные или другие не подлежащие раскрытию данные и любое ПО третьей стороны со всего оборудования, для которого в сводном отчете по уничтожению данных Dell не указано успешное проведение процедуры уничтожения данных («PASS»).
- Заказчик должным образом уполномочен продавать такое оборудование, и такая продажа не должна приводить к нарушению Заказчиком какого-либо соглашения или постановления, обязательного для Заказчика.
- Если иное не раскрывается Заказчиком и не подтверждено компанией Dell в письменной форме перед отправкой, оборудование будет работать с опубликованными техническими характеристиками производителя после доставки в Dell.
- Заказчик несет ответственность и соблюдает применимые к нему требования и обязательства по охране труда и технике безопасности в отношении объектов, к которым Заказчик предоставляет доступ специалистам компании Dell или ее поставщикам, включая рабочую область для уничтожения данных.

Если Заказчик нарушит какое-либо из своих обязательств или гарантий, приведенных в настоящем Приложении по Услугам, компания Dell не будет обязана оказывать Услуги или нести ответственность за любой ущерб, причиненный в результате такого нарушения Заказчику. В качестве альтернативы Заказчик может принять на себя оплату дополнительных комиссий



и расходов в отношении любых дополнительных временных материальных затрат, убытков или ущерба, возникших в результате этого и понесенных компанией Dell или ее поставщиками.

Заказчик соглашается полностью возместить, защитить и обезопасить Dell, а также оплатить все расходы и сборы, возникающие в связи с любыми претензиями, обязательствами или юридическими обязанностями в отношении любых данных, которые содержатся или могут быть доступны на оборудовании («Данные»), включая, помимо прочего, (i) любое утверждение о том, что доступ к Данным был осуществлен ненадлежащим образом или что они не хранились безопасным образом; (ii) любое обязательство или ответственность, вытекающие из любого закона или постановления, касающегося безопасности или защиты хранимых или передаваемых данных или персональных данных.

## Цены и условия оплаты

Плата с Заказчика взимается отдельно за каждый компонент оборудования.

Прочие элементы будут объединены и взвешены, после чего будет выставлен счет на единицы оборудования по тарифу за каждые 40 фунтов или 18 кг веса. Прочие элементы перечислены далее:

- внешние компьютерные компоненты (например, кабели, периферийные устройства, внешние накопители, клавиатуры, мыши, стыковочные станции);
- плохо закрепленные внутренние компоненты компьютера;
- детали, не относящиеся к компьютеру (например, телекоммуникационное оборудование, DVD/DVR).

Настоящим Заказчик соглашается оплатить стоимость каждой единицы оборудования в соответствии с подтверждением заказа Dell, а также уплатить любые дополнительные сборы и покрыть любые дополнительные расходы, указанные в настоящем Приложении по Услугам. Заказчик признает и соглашается с тем, что Dell имеет право на зачисление сумм, подлежащих уплате Dell Заказчиком, в соответствии с настоящим Приложением по Услугам, в счет сумм, иным образом подлежащих уплате компанией Dell Заказчику по условиям, приведенным в настоящем Приложении по Услугам.

## Дополнительные сборы

С Заказчика будут взиматься дополнительные сборы на приведенных далее условиях. Стоимость будет указана в отдельной смете, сформированной компанией Dell:

- Счета за Услуги, предоставляемые Dell для оборудования сверх указанной суммы, будут выставляться по цене за единицу оборудования для каждой соответствующей Услуге.
- За единицы оборудования весом более 40 фунтов или 18 кг могут взиматься дополнительные транспортные сборы.
- В случае если требования к минимальному количеству единиц не соблюдаются, за грузовые перевозки или любые услуги «Обслуживание на месте установки» взимается дополнительная плата. Местонахождение на офшорных территориях, островах и в других удаленных и труднодоступных местах сопряжено с дополнительной оплатой.
- Услуги:
  - на объектах, доступ или проезд на транспортном средстве в которые ограничен;
  - на объектах, для доступа на которые требуется участие профсоюзной организации;
  - на объектах, назначение визита в которые затруднено;
  - на объектах, которые требуют назначения визита в нерабочее время.
- Если Заказчик, объект и/или оборудование не соответствуют требованиям, указанным в настоящем Приложении по Услугам, будет необходима перепланировка соответствующих Услуг и/или будет взиматься дополнительная плата.
- Если попытка назначить визит в целях оказания Услуги поставщиком логистических услуг Dell оказывается неудачной в связи с тем, что к согласованной дате Заказчик или оборудование не готовы, это может привести к взиманию дополнительной платы.
- Расходы, понесенные в случае, если для отгрузки отобрано не предназначенное для этого оборудование.



- Расходы, понесенные в случае, если адрес доставки в лизинговую компанию указан неправильно.
- Запросы на извлечение жесткого диска или демонтаж оборудования в ходе оказания Услуги Onsite Hard Drive Shred Service.

## Важные дополнительные условия

### Право собственности и риск потерь

Dell или поставщик логистических услуг Dell несет риск потерь или повреждения оборудования после его отправки с площадки погрузки. Право собственности считается перешедшим к Dell или поставщику логистических услуг Dell после получения оборудования компанией Dell или поставщиком логистических услуг Dell и принятия оборудования в собственность.

### Ответственность

В отношении конкретно Услуг, предоставляемых в соответствии с настоящим Приложением по Услугам, и несмотря на любые противоречивые условия, указанные в настоящем Соглашении, применяются следующие условия и положения:

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ DELL И ЕЕ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩИМ ПРИЛОЖЕНИЕМ ПО УСЛУГАМ, ДАЖЕ В СЛУЧАЕ УВЕДОМЛЕНИЯ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, МОЖЕТ ПОДПАДАТЬ ПОД УКАЗАННЫЕ НИЖЕ ОГРАНИЧЕНИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ.

- КОМПАНИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (В ОТНОШЕНИИ КОНТРАКТА, ГРАЖДАНСКОГО ПРАВОНАРУШЕНИЯ И Т. Д.) ЗА БЕЗОПАСНОСТЬ ИЛИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ОБОРУДОВАНИИ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО РАСКРЫТИЯ ДАННЫХ С СИСТЕМНОГО ЖЕСТКОГО ДИСКА, ДЛЯ КОТОРОГО КОМПАНИЯ DELL И/ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ НЕ ВЫПОЛНИЛИ НАДЛЕЖАЩЕЙ ОЧИСТКИ ДАННЫХ НА ПЛОЩАДКЕ ЗАКАЗЧИКА В СООТВЕТСТВИИ С ПРОЦЕССАМИ, ОПИСАННЫМИ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, С ПОСЛЕДУЮЩЕЙ СЕРТИФИКАЦИЕЙ ТАКОГО ЖЕСТКОГО ДИСКА КАК УСПЕШНО ОЧИЩЕННОГО В СВОДКЕ ОБ ОЧИСТКЕ ДАННЫХ. В ТАКОМ СЛУЧАЕ КОМПАНИЯ DELL НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ЗАКАЗЧИКОМ ЗА ПРЯМЫЕ УБЫТКИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ТАКОГО РАСКРЫТИЯ В РАЗМЕРЕ, НЕ ПРЕВЫШАЮЩЕМ СОВОКУПНУЮ СУММУ, УПЛАЧЕННУЮ ИЛИ ПОДЛЕЖАЩУЮ УПЛАТЕ ЗАКАЗЧИКОМ В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩИМ ПРИЛОЖЕНИЕМ ПО УСЛУГАМ В ТЕЧЕНИЕ КАЛЕНДАРНОГО ГОДА.
- МАКСИМАЛЬНАЯ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ DELL (В ОТНОШЕНИИ КОНТРАКТА, ГРАЖДАНСКОГО ПРАВОНАРУШЕНИЯ И Т. Д), ВОЗНИКАЮЩАЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЛИ В СВЯЗИ С ЛЮБОЙ ПРЕТЕНЗИЕЙ ПО УТРАТЕ ЛЮБОГО ФИЗИЧЕСКОГО ЭЛЕМЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ, НИКОГДА НЕ ПРЕВЫШАЕТ СТОИМОСТИ, УКАЗАННОЙ В ОЦЕНКЕ СТОИМОСТИ КЛИЕНТА, ИЛИ СТОИМОСТИ, КОТОРУЮ DELL ОПРЕДЕЛЯЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СТАНДАРТНЫХ ОТРАСЛЕВЫХ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ И ПРИЗНАЕТ ЦЕЛЕСООБРАЗНОЙ.

## Дополнительные условия и положения

**1. Срок предоставления Услуг.** Настоящее Приложение по Услугам начинает действовать с даты, указанной в Форме заказа, и продолжается до истечения срока («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 и Заказчиком в письменной форме Услуги,



приобретаемые в соответствии с Описанием услуг, предоставляются Заказчику для собственного пользования и не предназначены для перепродажи третьим лицам и их обслуживания.

## 2. Дополнительные важные сведения

- A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления Услуг любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет график предоставления Услуги в течение 7 дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% стоимости обслуживания Заказчика. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.
- B. Оплата оборудования, приобретенного вместе с Услугами.** Если иное не согласовано в письменной форме, оплата оборудования никоим образом не зависит от оказания или предоставления Услуг, приобретаемых с таким оборудованием.
- C. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Компания Dell вправе отказать в предоставлении Услуг, если будет иметь основания полагать, что это создает коммерчески неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell либо если требуемые Заказчиком действия выходят за рамки данных Услуг. Компания Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, в том числе невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг.
- D. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести в компании Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с компанией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Приложения по Услугам.
- E. Уступки и субподряд.** Компания Dell вправе поручить предоставление Услуг и/или уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению компании Dell.
- F. Прекращение предоставления Услуг.** Компания Dell вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления услуг по любой из указанных ниже причин:
  - Заказчик не оплатил полную стоимость Услуги в соответствии со счетом;
  - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим Услугу техническим аналитиком или специалистом на месте установки; либо
  - Заказчик иным образом нарушает положения и условия настоящего Описания услуг.

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



**G. Географические ограничения и изменение местоположения.** Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Услуга предоставляется не во всех регионах. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения; некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения по местонахождению Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к менеджеру по продажам Dell. Обязательство компании Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов по актуальным на данный момент ценам на обслуживание по контракту «время и материалы» Dell. Услуга Online First Article service в некоторых регионах недоступна. Услуги Asset Tagging и Asset Reporting также доступны для некоторых периферийных устройств (например, мониторов, принтеров, стоек) в Северной и Южной Америке, Европе, на Ближнем Востоке и в Африке.

## Приложение B

### Onsite PC Installation Service

#### Обзор Услуги

Эта услуга Onsite Base Service обеспечивает настройку и подключение нового Поддерживаемого продукта или Устаревшей системы на месте («Onsite PC Installation»).

#### Состав Услуги

##### Установка Поддерживаемого продукта

- Распаковка нового Поддерживаемого продукта из транспортных коробок и осмотр компонентов на предмет наличия повреждений.
- Размещение и подключение рабочих периферийных устройств Поддерживаемого продукта (например, мониторов, клавиатур, блоков питания, мышей и т. д.).
- Подключение Поддерживаемого продукта к источникам питания и сетевой инфраструктуре Заказчика.
- Перемещение всех коробок, упаковочных материалов и остатков в зону утилизации в пределах здания, в котором оказываются Услуги по развертыванию, и надлежащая очистка зоны установки до ее первоначального материального состояния.

##### Возможности подключения для Поддерживаемого продукта

- Загрузка новых поддерживаемых продуктов и проверка сетевого подключения для подключенных сетевых устройств Заказчика.
- Вход в новый Поддерживаемый продукт с использованием предоставленных Заказчиком идентификационных данных и пароля пользователя.
- Если Заказчику требуются какие-либо действия, перечисленные ниже, Заказчик должен уведомить об этом компанию Dell (путем передачи информации назначенному представителю SPOC):
  - Повторное подключение существующих или установка и подключение новых внешних рабочих периферийных устройств к Поддерживаемому продукту и настройка конфигурации таких устройств. При необходимости Dell загрузит драйверы, предоставленные Заказчиком, и проведет согласованный простой тест на работоспособность (например, распечатает тестовую страницу).
  - Выполнение базового объединения доменов через стандартный интерфейс Windows.
  - Присоединение Поддерживаемого продукта к рабочей группе. Поддерживаемый продукт может быть присоединен к контейнеру по умолчанию в Active Directory.
  - Выполнение корпоративной регистрации.
  - Настройка IP-адреса.
  - Настройка электронной почты или учетной записи в Интернете.



- Настройка удаленного подключения к рабочему столу.
- Назначение сетевых принтеров новому Поддерживаемому продукту.
- Восстановление общего доступа к сетевым файлам.
- Краткое ознакомление с основными функциями нового Поддерживаемого продукта.

#### **Передача данных**

- Для предоставления данной услуги технический специалист на месте подключается к удаленному техническому специалисту.
- Передача данных и файлов конечных пользователей.
- Загрузка данных и файлов конечных пользователей с Устаревшей системы или внешнего диска или носителя, предоставленного Заказчиком.
- Передача данных, связанных с профилями пользователей, на новые Поддерживаемые продукты или предоставленные Заказчиком облачные системы хранения, внешний накопитель или носитель.
- По завершении переноса данных удаленный технический специалист подтверждает целостность перенесенных данных и/или формирует соответствующий отчет.

#### **Перенос настроек**

- Для предоставления данной услуги технический специалист на месте подключается к удаленному техническому специалисту.
- Перенос общей персонализации и настроек конечных пользователей из Устаревшей системы Заказчика.
- Перенос настроек, связанных с профилями пользователей, на новые Поддерживаемые продукты.
- Перенос общих настроек приложения.

#### **Установка программного обеспечения**

- Для предоставления данной Услуги технический специалист на месте подключается к удаленному техническому специалисту.
- Установка приложений Поддерживаемого продукта с помощью обеспечиваемого Заказчиком скачивания из Интернета, ручного сценария, USB-накопителя или диска CD/DVD.
- Помощь в активации продукта и установке обновлений по запросу Заказчика.
- Базовая настройка программного обеспечения для использования (например, приложения для удаленного рабочего стола) для подтверждения правильной работы.
- Удаление программных приложений по запросу Заказчика.
- Обновление версий программных приложений по запросу Заказчика.

#### **Удаление Устаревшей системы** (по запросу и в случае, если технический специалист еще не покинул место установки)

- Отсоединение аппаратных компонентов, сетевого кабеля и кабеля питания Устаревшей системы Заказчика.
- Упаковка компонентов Устаревшей системы в коробки с использованием упаковочных материалов нового Поддерживаемого продукта или иных материалов, предоставленных Заказчиком.
- Перемещение Устаревшей системы в помещение для хранения в месте установки или на новый объект конечного пользователя в здании, где осуществляется развертывание, в соответствии с указаниями Заказчика.

#### **Соответствующие Дополнительные услуги**

- Дополнительная услуга Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Operating System or Image Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Internal Component Add-on.



## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Заказчик должен приобрести одну Услугу Onsite PC Installation Service для каждого Поддерживаемого продукта.
- Заказчик должен обеспечить предоставление компании Dell всей критически важной информации по каждому объекту развертывания до начала оказания компанией Dell Услуг на месте.
- Заказчик должен подготовить все рабочие места и рабочие столы конечных пользователей до начала оказания Услуг, включая доступ к системам, внешнему периферийному оборудованию, питанию и сетевым подключениям.
- Заказчик должен создать учетную запись домена и компьютерные объекты до прибытия технических специалистов на объект (при необходимости до присоединения Клиентской системы к домену) в Active Directory, чтобы выполнить присоединение к домену до запланированной даты развертывания.
- Заказчик должен предоставить учетные данные домена, которые будут использоваться техническим специалистом Dell, и назначить необходимые разрешения для присоединения компьютера к стандартному контейнеру Computers в Active Directory.
- Заказчик должен предоставить все надлежащие драйверы для установки оборудования.
- Заказчик должен приобрести дополнительные Услуги в случае необходимости. См. раздел «Сопутствующие Услуги».
- Заказчик должен создать и предоставить сведения о планировании всех ресурсов, необходимых для оказания Услуги, включая планирование установки для конечных пользователей.
- Заказчик должен назначить координатора объекта для каждого объекта Заказчика.
- Заказчик должен предоставить требования (например, адреса установки и часы, в течение которых возможна установка, в целях составления графика) и технические данные, необходимые для оказания Услуги посредством освидетельствования объекта.
- Заказчик должен обеспечить наличие всех необходимых ресурсов во время установки на месте, включая контакты технических специалистов.
- Заказчик должен предоставить доступ к объектам и системам Заказчика по мере необходимости для оказания Услуги, включая (помимо прочего) наличие достаточного количества безопасных парковочных мест, все необходимые ключи и бейджи.
- Заказчик должен обеспечить безопасность рабочей среды и предоставление достаточного рабочего пространства.
- Кроме того, в случае выполнения установки в офисах, расположенных в жилых помещениях, Заказчик должен проследить, чтобы в течение всего времени оказания Услуги на месте присутствовал взрослый.
- Заказчик должен обеспечить приемку объекта по завершении работ на объекте.
- Заказчик должен предоставить Dell права локального администратора, необходимые для оказания Услуги.
- Устаревшая система должна быть полностью работоспособна и доступна для выполнения любых Услуг.
- Сеть Заказчика должна соответствовать минимальному стандарту коммутируемых подсетей Ethernet 100 Мбит/с и обеспечивать пропускную способность 5–10 Мбит/с.
- Заказчик должен обеспечить наличие стабильной сетевой инфраструктуры на всех объектах.
- График должен предусматривать единовременное развертывание всех систем, содержащихся в заказе. В общем случае, если в заказе содержится 10 или менее систем, их развертывание должно осуществляться одновременно или в тот же день.
- Необходимо обеспечить возможность посещения места оказания Услуги на транспортном средстве без использования специальных инструментов или оборудования.
- При демонтаже Устаревших систем требуется одновременная установка нового Поддерживаемого продукта.
- Заказчик должен указать предполагаемое место установки Поддерживаемого продукта в пределах здания до начала оказания Услуги.
- Необходимо обеспечить координацию всех Услуг на месте для устройства, чтобы они были



выполнены одновременно.

- Заказчик должен предоставить компании Dell программное обеспечение (например, сценарий, USB-носитель или CD/DVD-диск), необходимое для установки приложений.
- Заказчик обязан протестировать программное приложение и подтвердить, что оно функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, планируемых к приобретению. Компания Dell не несет ответственности за ошибки или проблемы, связанные с несовместимостью компонентов, которые возникают в процессе установки программного обеспечения в результате невыполнения Заказчиком процедур тестирования и проверки совместимости программного обеспечения.
- Заказчик должен предоставить все необходимые лицензии на программное обеспечение, выделить техническому специалисту достаточное количество носителей для установки и обеспечить наличие инструкций по установке.
- Если это необходимо для установки приложений, Заказчик должен предоставить техническому специалисту доступ к сети Заказчика для оказания Услуг.
- Заказчик должен убедиться, что Поддерживаемый продукт подключен к локальной сети и имеет надежный доступ к Интернету.
- Если это требуется для предоставления Услуги в соответствии с указанными Заказчиком техническими характеристиками, Заказчик должен предоставить облачное хранилище, внешний накопитель или носитель.
- Уведомите Dell о необходимости услуг по удалению по завершении передачи данных.

## Обязанности компании Dell

- Сбор сведений о месте установке и графике реализации у Заказчика.
- Dell вместе с Заказчиком оценит объем приобретенных Услуг.
- Компания Dell может собирать актуальные данные об Устаревшей системе в целях планирования оказания Услуги. Сбор данных может осуществляться по телефону, по электронной почте или с помощью инструментов развертывания Dell.
- Компания Dell соберет все критически важные сведения об объекте, контактную информацию и сведения о графике работы для каждого объекта развертывания Заказчика до начала предоставления Услуг.

## Исключенные Услуги

- Настройка новой сети.
- Транспортировка системы между объектами или логистические услуги иного типа.
- Вывоз с объекта или утилизация Устаревшей системы техническим специалистом на месте.
- Объединение конкретных Структурных подразделений в Active Directory; компьютеры объединяются в стандартный контейнер Computers.
- Предоставление или запуск пользовательских сценариев для объединения доменов.
- Устранение ошибок, связанных со стандартным процессом объединения доменов Windows.
- Настройка или конфигурация Active Directory.
- Установка кассовых терминалов/аппаратов.
- Многочисленные визиты технических специалистов в рамках приобретенной Дополнительной услуги Onsite PC Installation.
- Монтирование оборудования на поверхности или периферийных устройств с использованием инструментов или нескольких специалистов одновременно.
- Миграция данных в случае событий, не предусматриваемых соответствующей Услугой Onsite PC Installation Service.
- Перенос данных и настроек с использованием других инструментов, помимо средств, указанных Dell для оказания Услуги персоналом Dell.
- Перенос данных для пользовательских учетных записей в другие домены.
- Резервное копирование или восстановление данных, включая восстановление после сбоев.
- Оказание услуг по переносу данных и установке по отдельному графику.
- Создание сценариев для установки приложений.



- Перенос приложений или программного обеспечения. Установка/повторная установка программных приложений без переноса.
- Установка программного обеспечения операционной системы.
- Настройка и/или персонализация программного обеспечения (кроме обязательных действий, обеспечивающих надлежащую установку программного обеспечения).
- Перенос данных из операционных систем, не основанных на Windows, или в такие системы.
- Настройка программного обеспечения для обеспечения безопасности, например антивирусного ПО и ПО для защиты от программ-шпионов или вредоносного ПО.
- Установка и настройка корпоративного программного обеспечения.
- Присутствие технического специалиста на месте после установки приложений или завершения передачи данных.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Дополнительные условия и положения

- Будут приняты все целесообразные меры для переноса данных Заказчика, однако если после 3 попыток Dell сочтет перенос данных невыполнимым, Услуга не будет оказана.
- Задержки по вине Заказчика, которые мешают техническому специалисту Dell оказать Услугу по установке на месте до прибытия технического специалиста или во время его пребывания на месте, могут стать основанием для взимания дополнительной платы. Дополнительная плата может взиматься за любые запросы на выполнение дополнительных действий, сделанные непосредственно техническому специалисту на месте.
- Если в среде Заказчика обнаружены элементы или оборудование, ограничивающие скорость передачи данных и продлевающие время, необходимое для технического специалиста, Dell совместно с Заказчиком будет работать над устранением этих проблем. По усмотрению Dell с Заказчика может взиматься дополнительная плата в рамках Процедуры контроля изменений.
- В целях обеспечения безопасности Dell не использует свои USB- и внешние носители в среде Заказчика. При необходимости получения доступа к установщику средства переноса данных, используемому Dell, Заказчик должен предоставить USB- или внешний накопитель. Дополнительная плата, если она будет признана необходимой, будет взиматься в рамках процесса контроля внесения изменений.

## Приложение Г

### Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

#### Обзор Услуги

Данная Базовая услуга на месте включает только выезд технического специалиста на объект Заказчика («Onsite Trip Charge for Installation» или «Onsite Trip Charge for Configuration»), как описано более подробно в настоящем Приложении. Обратите внимание, что цель платы за поездку — обеспечить возможность предоставления Дополнительных услуг в случаях, когда услуга Onsite PC Installation Service не выполняется. Вместе с этой Базовой услугой на месте необходимо приобрести Дополнительные услуги на месте, чтобы технический специалист оказал соответствующие услуги после прибытия на объект Заказчика.

#### Состав Услуги

Данная Услуга включает в себя выезд технического специалиста Dell (не более одного выезда в день) для каждого дня, когда такой специалист должен выехать на объект Заказчика для выполнения Услуг для Поддерживаемого продукта. Поскольку данная Услуга включает в себя только прибытие технического специалиста на объект Заказчика в запланированное время, эту



Услугу необходимо приобретать вместе с одной или несколькими соответствующими Дополнительными услугами на месте.

Услуга «Onsite Trip Charge for Installation» предназначена для физической установки (например, установки сетевого устройства или внутреннего компонента и т. д.) или других подобных физических операций, в то время как услуга «Onsite Trip Charge for Configuration» предназначена для внесения изменений в программное обеспечение и/или операционные системы.

## Соответствующие Дополнительные услуги на месте

Услугу платы за выезд необходимо приобретать с одной или несколькими из следующих Дополнительных услуг:

- Дополнительная услуга Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Internal Component Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Дополнительная услуга Onsite Operating System or Image Add-on.

## Обязанности Заказчика

- Заказчик должен довести график предоставления Услуг до сведения конечных пользователей до запланированного оплаченного выезда.
- Заказчик должен уведомить Dell о всех конфликтах, чтобы зафиксировать график как минимум за 7 дней до запланированной даты оплаченного выезда.
- Заказчик должен проследить за тем, чтобы компании Dell были предоставлены все критически важные сведения о конкретном объекте до начала предоставления Услуг на месте.

## Обязанности компании Dell

- Dell вместе с Заказчиком оценит объем приобретенных Услуг, в том числе Дополнительных услуг.
- Сбор информации об объекте и графике работ для каждого объекта развертывания Заказчика.

## Исключенные Услуги

- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Приложение Д

### Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

#### Обзор Услуги

Эта Дополнительная услуга на месте обеспечивает настройку устройства, не являющегося Поддерживаемым продуктом, которое обычно совместно используется, часто по сети, несколькими конечными пользователями («Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service»), как описано более подробно в настоящем Приложении.

#### Состав Услуги

##### Установка сетевого устройства

Установка сетевого устройства включает установку устройства, необходимого для создания сети (например, беспроводного маршрутизатора), сетевого устройства, расположенного не на рабочем месте (например, централизованного общего сетевого принтера), устройства отображения (например, телевизора с поддержкой сети) или локального периферийного устройства,



непосредственно подключенного к Поддерживаемому продукту (например, сканера) массой до 45 кг (100 фунтов). Услуга Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service включает следующее:

- Распаковка и физическая установка устройства.
- Подключение кабелей питания к источникам электропитания.
- Если это требуется для выполнения Услуги, подключение сетевых кабелей.
- Перемещение всех коробок, упаковочных материалов и мусора в зону утилизации в пределах здания, в котором предоставляются Услуги по развертыванию.
- Очистка зоны установки до ее общего первоначального состояния.

#### **Устройство, необходимое для создания сети**

Для установки устройства, необходимого для создания сети, эта Услуга также включает следующее:

- Настройка базовой сети конечного пользователя (беспроводной или проводной).
- Настройка параметров безопасности по запросу Заказчика.
- Настройка одноранговой рабочей группы по запросу Заказчика.
- Тестирование для подтверждения возможности подключения Поддерживаемого продукта к новой сети.

#### **Сетевое устройство, расположенное не на рабочем месте**

Для установки большого сетевого устройства, расположенного не на рабочем месте, эта Услуга также включает следующее:

- Подключение к существующей сети (например, на основе домена или одноранговой сети).
- Если это требуется для предоставления Услуги, присоединение устройства к домену и выделение IP-адреса.
- Базовая настройка сетевого устройства для использования с целью подтверждения правильности работы.
- Проверка функций сетевого устройства (например, печать тестовой страницы для общего сетевого принтера).

#### **Устройство отображения**

Для установки устройства отображения данная Услуга также включает следующее:

- Подключение устройства к источникам ввода-вывода.
- Настройка устройства для использования (например, начальная настройка, настройка параметров цвета и т. д.).
- Установка устройства на предустановленную подставку или монтажное оборудование, предоставленное заказчиком, по запросу Заказчика.
- Подключение к существующей сети по запросу Заказчика.

#### **Локальное периферийное устройство**

Для установки локального периферийного устройства эта Услуга также включает следующее:

- Базовая настройка локального периферийного устройства для подтверждения правильности работы.
- Включение общего сетевого доступа по запросу заказчика.

### **Соответствующие базовые услуги**

Дополнительную услугу Onsite Add-on Service необходимо приобретать вместе с одной из следующих Базовых услуг:

- Onsite PC Installation



- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service — Full Day

## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Приобретение соответствующей услуги Onsite Base Service.
- Приобретение отдельной услуги Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service для каждого устанавливаемого устройства.
- При необходимости предоставление стоек, монтажного оборудования или другого специализированного оборудования до начала предоставления данной Услуги.
- Обеспечение наличия и доступности необходимых кабелей, питания и сети Заказчика до начала предоставления данной Услуги.

## Исключенные Услуги

- Установка на месте сетевого или общего устройства массой более 45 кг (100 фунтов).
- Прокладка новых кабелей/проводов для устройств (например, кабелей питания, ввода-вывода, сети и т. д.), если для этого требуются специальные инструменты или конструкции.
- Установка, требующая использования легких конструкций или специализированных инструментов.
- Установка корпоративной или серверной сети (например, создание домена).
- Установка программного обеспечения, не требуемого для работы периферийного устройства.
- Настройка или персонализация программного обеспечения периферийного устройства.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Приложение E

### Onsite Operating System or Image Service

#### Обзор Услуги

Эта услуга Onsite Add-on Service обеспечивает установку или изменение операционной системы Поддерживаемого продукта или (в качестве альтернативы) загрузку образа на Поддерживаемый продукт («Onsite Operating System or Image Service»), как описано более подробно в настоящем Приложении.

#### Состав Услуги

##### Установка или обновление операционной системы (ОС)

- Установка (или переустановка) ОС Поддерживаемого продукта.
- Загрузка нового Поддерживаемого продукта и подтверждение успешной установки ОС.

##### Загрузка образа

- Загрузка предоставленного Заказчиком образа на Поддерживаемый продукт.
- Тестирование основных функций для подтверждения успешной установки образа ОС.
- Загрузка образа может осуществляться с помощью предоставленного Заказчиком носителя или сети, если она доступна.

##### Установка программного обеспечения

- Установка приложений Поддерживаемого продукта с помощью обеспечиваемого Заказчиком скачивания из Интернета, ручного сценария, USB-накопителя или диска CD/DVD.



## Соответствующие базовые услуги

Услуги Onsite Operating System or Image Service необходимо приобретать вместе с одной из следующих Базовых услуг:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service — Full Day

## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Приобретение соответствующей услуги Onsite Base Service.
- Приобретение отдельной услуги Onsite Operating System or Image Service для каждого устройства, требующего установки операционной системы или загрузки образа.
- Заказчик должен создать и протестировать программное обеспечение и настройки операционной системы и подтвердить, что все функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах.
- Заказчик должен дополнить, подтвердить точность и проверить требования путем изучения и утверждения рабочих инструкций, полученных по электронной почте от представителя SPOC.
- Заказчик должен предоставить все необходимые лицензии, достаточное количество установочных носителей и инструкции по установке техническому специалисту Dell после его прибытия на объект Заказчика.
- Компания Dell должна иметь возможность использовать сеть Заказчика для оказания Услуг, если это требуется для установки приложений.
- Сеть на настольном компьютере должна соответствовать стандарту базовых коммутируемых подсетей Ethernet T 100 Мбит/с и обеспечивать пропускную способность 5–10 Мбит/с для загрузки приложений.
- Заказчик должен проверить и подтвердить соблюдение требований к совместимости Поддерживаемого продукта для устанавливаемой ОС или загружаемого образа.
- Заказчик должен предоставить все программное обеспечение, оборудование, сопутствующее оборудование (например, стойку, маршрутизатор, кабели и т. д.), а также доступ к сетевому серверу, если он требуется для создания образа.
- Заказчик должен предоставить все лицензии на программное обеспечение или драйверы для установки оборудования.
- Если на Поддерживаемом продукте имеются данные или программы, необходимо выполнить резервное копирование всех данных или программ. **DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ В СВЯЗИ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМИ НАСТРОЙКАМИ BIOS.**
- Если требуется установка приложений, заказчик должен предоставить компании Dell программное обеспечение (например, сценарий, USB-носитель или CD/DVD-диск), необходимое для установки приложений.
- Заказчик обязан протестировать программное приложение и подтвердить, что оно функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, планируемых к приобретению. Компания Dell не несет ответственности за ошибки или проблемы, связанные с несовместимостью компонентов, которые возникают в процессе установки программного обеспечения в результате невыполнения Заказчиком процедур тестирования и проверки совместимости программного обеспечения.
- Заказчик отвечает за все требования к лицензированию программного обеспечения и должен выделить техническому специалисту достаточное количество носителей для установки и обеспечить наличие инструкций по установке.
- Если это необходимо для установки приложений, Заказчик должен предоставить техническому специалисту доступ к сети Заказчика для оказания Услуг.



- Сеть Заказчика должна соответствовать минимальному стандарту коммутируемых подсетей Ethernet 100 Мбит/с и обеспечивать пропускную способность 5–10 Мбит/с для Поддерживаемого продукта.
- Заказчик должен обеспечить наличие стабильной сетевой инфраструктуры на всех объектах.
- Заказчик должен убедиться, что Поддерживаемый продукт подключен к локальной сети и имеет надежный доступ к Интернету.

## Исключенные Услуги

- Предоставление любого программного или аппаратного обеспечения.
- Настройка и/или персонализация программного обеспечения (кроме обязательных действий, обеспечивающих надлежащую установку программного обеспечения).
- Создание или тестирование образа Заказчика.
- Предоставление носителя или инфраструктуры, необходимых для загрузки образа.
- Удаление и повторная установка имеющихся продуктов или программного обеспечения.
- Резервное копирование или восстановление данных, включая восстановление после сбоев.
- Перенос приложений или использование сценариев для установки приложений на системах.
- Компания Dell не предпринимает более 3 попыток установки операционной системы или образа.
- Компания Dell не несет ответственности за ошибки в процессе установки и за любые ошибки, возникшие во время установки.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Приложение Ж

### Onsite Internal Component Service

#### Обзор Услуги

Эта услуга Onsite Add-on Service обеспечивает ряд обновлений оборудования Поддерживаемого продукта («Onsite Internal Component Service»), как описано более подробно в настоящем Приложении.

#### Состав Услуги

Данная Услуга включает в себя установку внутренних съемных компонентов Поддерживаемого продукта, таких как память, звуковая плата, видеоплата, встроенная клавиатура ноутбука, дополнительный жесткий диск или оптический привод.

- Открытие корпуса Поддерживаемого продукта.
- Если требуется выполнить установку внутреннего компонента, извлечение соответствующего компонента из Устаревшей системы.
- Установка компонента, подтверждение надежности его подключения, закрытие крышек Поддерживаемого продукта.
- Повторное подключение всех необходимых кабелей и включение питания Поддерживаемого продукта.
- Подтверждение того, что Поддерживаемый продукт правильно идентифицирует компонент.
- Загрузка драйверов при необходимости.

#### Соответствующие базовые услуги

Дополнительную услугу Onsite Internal Component Add-on необходимо приобретать вместе с одной из следующих Базовых услуг:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service — Full Day



## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Приобретение соответствующей услуги Onsite Base Service.
- Приобретение отдельной услуги Onsite Internal Component Add-on Service для каждого устройства, требующего обновления оборудования.
- Предоставление компонента оборудования техническому специалисту Dell по его прибытии на объект Заказчика.
- Предоставление оборудования для установки.
- Проверка совместимости и требований Поддерживаемого продукта к устанавливаемому оборудованию.
- Заказчик должен предоставить все лицензии на программное обеспечение или драйверы для установки оборудования.
- Резервное копирование всех данных или программ. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ В СВЯЗИ С УСЛУГОЙ ПО УСТАНОВКЕ ВНУТРЕННИХ КОМПОНЕНТОВ.

## Исключенные Услуги

- Предоставление любого программного или аппаратного обеспечения.
- Компания Dell не несет ответственности за ошибки в процессе установки и за любые ошибки, возникшие во время установки.
- Удаление или установка любых несъемных компонентов Поддерживаемого продукта (например, припаянных к системной плате).
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Приложение 3

### Onsite Additional Technician Time Service

#### Обзор Услуги

Эта услуга Onsite Add-on Service, измеряемая в часах, предоставляет дополнительное время технического специалиста в рамках оказания Услуги на месте («Onsite Additional Technician Time Service»), как описано более подробно в настоящем Приложении.

#### Состав Услуги

- Технический специалист выполняет действия по конфигурации клиентских устройств согласно инструкциям Заказчика в течение заранее определенного периода времени.
- Время работы технического специалиста на месте будет непрерывным, относиться к одному объекту развертывания и должно быть использовано в один рабочий день.

Услугу «Onsite Additional Technician Time» можно использовать для таких работ, как настройка программного обеспечения, ответы на вопросы или индивидуальная настройка Поддерживаемого продукта.

#### Соответствующие базовые услуги

Дополнительную услугу Onsite Additional Technician Time необходимо приобретать вместе с одной из следующих Базовых услуг:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration



## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Заказчик должен приобрести соответствующую Базовую услугу для услуги Onsite Additional Technician Time.
- Заказчик должен проверить необходимые Услуги во время проверки услуг с назначенным представителем Dell.
- Заказчик должен предоставить техническим специалистам Dell подробные инструкции по выполнению действий на объекте Заказчика.
- Заказчик должен обеспечить выполнение действий на протяжении выделенного временного периода, предусмотренного Услугой Onsite Technician Time.

## Исключенные Услуги

- Действия, не связанные с развертыванием клиентских систем, или любые Услуги, для выполнения которых требуется квалификация, которой не обладает специалист по развертыванию клиентских систем.
- Предоставление любого программного или аппаратного обеспечения.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

## Приложение И

### Onsite Additional Technician Time — Full Day Service

#### Обзор Услуги

Данная услуга Onsite Base Service предоставляет полный день работы технического специалиста в качестве Базовой услуги («Onsite Additional Technician Time — Full Day Service») при приобретении в соответствии с более подробным описанием в настоящем Приложении.

#### Состав Услуги

- Технический специалист выполняет действия по развертыванию клиентских систем в соответствии с требованиями Заказчика в течение предварительно определенного периода времени (например, в рамках поддержки на месте эксплуатации после установки).
- Запланированное время оказания услуги Onsite Additional Technician Time — Full Day Service будет непрерывным, относиться к одному объекту развертывания и должно быть использовано в один рабочий день.
- Время работы технического специалиста на месте измеряется в полных днях.
- Полный рабочий день представляет собой 8 часов рабочего времени, если это не запрещено местным законодательством.

## Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с исполнением указанных далее обязанностей:

- Заказчик должен проверить необходимые Услуги во время проверки услуг с назначенным представителем Dell.
- Заказчик должен предоставить техническим специалистам Dell подробные инструкции по выполнению действий на объекте Заказчика.
- Заказчик должен обеспечить выполнение действий на протяжении выделенного временного периода, предусмотренного Услугой Onsite Technician Time.



## Исключенные Услуги

- Действия, не связанные с развертыванием клиентских систем, или любые Услуги, для выполнения которых требуется квалификация, которой не обладает специалист по развертыванию клиентских систем.
- Предоставление любого программного или аппаратного обеспечения.
- Предоставление услуг, определенных других частях настоящего Описания услуг.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

