

Описание услуги

Dell ProSupport for Client Products

Введение

Корпорация Dell предоставляет услугу Dell ProSupport для клиентского ПО (далее — «Услуга» или «Услуги») в соответствии с этим Описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указывается название услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию регулирующего Услуги соглашения (далее — «Соглашение»), обратитесь к торговому представителю Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell EMC, обратитесь к этому реселлеру.

Содержание услуги

Эта Услуга включает следующее:

- Ежедневный и круглосуточный доступ (включая праздничные дни)¹ к глобальному центру обслуживания и поддержки Dell для помощи в поиске и устранении неисправностей продуктов Dell и выбранных OEM-пакетов программного обеспечения под маркой Dell.
- Командирование на место эксплуатации технического специалиста и (или) поставка сменных деталей на Место установки или в другое взаимно согласованное место деятельности Заказчика, утвержденное Dell, как подробно описано в Договоре (по мере необходимости и согласно уровню приобретенного обслуживания), для решения проблемы с Продуктом.

Обращение в Dell за предоставлением Услуг

Поддержка через Интернет, в чате и по электронной почте: сайт, чат и адрес электронной почты Dell можно узнать по адресам www.Support.Dell.com и <https://support.emc.com/> соответственно.

Подача заявки на обслуживание по телефону: доступна в режиме 24x7 (включая праздничные дни). Периоды доступности могут быть другими за пределами США и определяются коммерческой целесообразностью, если иное не указано в соответствующем Приложении. Перейдите по ссылкам <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> и <https://support.emc.com/> (в зависимости от обстоятельств) для ознакомления со списком действующих для вашего местонахождения телефонных номеров.

Уровни сложности

Уровни сложности неполадок назначаются для Отвечающих критериям инцидентов в соответствии со следующими таблицами.

Уровень сложности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
1	Критический: потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.	Срочный выезд специалистов одновременно с поиском и устранением неисправностей по телефону; незамедлительное вмешательство лица, уполномоченного определить уровень рассмотрения проблемы.	Предоставление соответствующих специалистов и ресурсов, необходимых для решения проблемы, круглосуточно (24 часа в сутки) 7 дней в неделю. Информирование руководства на месте и его привлечение к устранению проблемы.
2	Высокий: возможность выполнять бизнес-функции сохраняется, но с ухудшением или серьезным ограничением производительности/возможностей.	Незамедлительный поиск и устранение неисправностей по телефону; вмешательство лица, уполномоченного определить уровень рассмотрения проблемы, в случае невозможности удаленного выявления неисправности в течение 90 минут. Отправка деталей/выезд специалистов в случае необходимости после поиска и устранения неисправностей, а также проведения диагностики по телефону.	Предоставление необходимых ресурсов и специалистов для осуществления непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование высшего руководства на месте и его привлечение к устранению проблемы.
3	Средний/низкий: последствия для деятельности минимальны или отсутствуют.	Поиск и устранение неисправностей по телефону, отправка деталей и выезд специалистов после поиска и устранения неисправностей, а также проведения диагностики по телефону.	Назначение контактного лица и ответы на запросы Dell в течение 24 (двадцати четырех) часов.

¹ Доступность зависит от конкретной страны. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.



Варианты обслуживания на месте

Варианты предоставления поддержки на месте могут варьироваться в зависимости от типа приобретенной услуги. Если услуга приобретена с уровнем обслуживания, предусматривающим поддержку с выездом специалиста на место, то в счете будет указан один из соответствующих уровней, описанных в представленной ниже таблице. В случае соблюдения действующих условий, изложенных в данном Описании услуг, корпорация Dell отправляет технического специалиста на объект Заказчика для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента в соответствии с уровнем сложности и нижеприведенной таблицей срочности выезда.

Тип Выезд на место установки	Время прибытия на место ²	Ограничения и особые условия
Выезд на место установки в течение 4 часов	Технический специалист обычно прибывает на место в течение 4 часов после выявления неисправностей по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> Круглосуточно семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни. Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение четырех (4) часов. Доступно только для некоторых моделей Поддерживаемых продуктов. Осуществление доставки критически важных (по определению Dell) компонентов Поддерживаемых продуктов в течение 4 часов. Не имеющие критического значения детали могут быть доставлены в течение суток. Срочный выезд специалиста с одновременным поиском и устранением неисправностей уровня сложности 1.
Обслуживание на месте на следующий рабочий день	После выявления неисправностей и диагностики по телефону технический специалист обычно прибывает на место на следующий рабочий день.	<ul style="list-style-type: none"> ежедневно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, кроме праздничных дней. При поступлении вызова в экспертный центр Dell после 17:00⁴ по местному времени Заказчика (с понедельника по пятницу) и/или отправки после этого времени для прибытия на объект Заказчика инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день. Доступно только для некоторых моделей Поддерживаемых продуктов.
Для Заказчиков за пределами континентальной части США («OCONUS»)	После поиска и устранения неисправностей (по телефону) осуществляется отправка деталей. Время прибытия на место зависит от местоположения Заказчика и наличия деталей.	<ul style="list-style-type: none"> Только для утвержденных корпорацией Dell Заказчиков за пределами континентальной части США (только США). Доступно только для некоторых систем и объектов. Дополнительные сведения доступны по ссылке http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. Федеральным Заказчикам следует обращаться в пункты обслуживания OCONUS, указанные в соответствующем договоре на обслуживание, отдельно подписанном Заказчиком с корпорацией Dell.

Остальные варианты обслуживания на месте

После завершения удаленной диагностики, поиска и устранения неисправностей специалист корпорации Dell принимает решение об отправке деталей или выезде технического специалиста на место для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента или же о возможности их устранения в удаленном режиме.

² Сроки прибытия могут различаться для разных стран и регионов. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.



Условия предоставления Услуг Dell

Настоящее Описание услуг оформлено между Вами, т. е. Заказчиком (далее — «Вы» или «Заказчик»), и подразделением Dell, указанным в счете на приобретение настоящих Услуг. Настоящие Услуги регулируются отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг. В отсутствие такого соглашения и в зависимости от местонахождения Заказчика эта Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell EMC или с условиями соглашения, указанными в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях — «Соглашение»). В таблице ниже приведены адреса сайтов, на которых размещены условия продаж, применимые в зависимости от места заключения Соглашения с Заказчиком. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

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

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

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

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



Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Я согласен» или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе программного интерфейса Dell равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под термином «Вы» или «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 для всех Поддерживаемых продуктов

Запросы поддержки по телефону:

Шаг первый. Обращение за поддержкой по телефону

- При обращении по телефону следует связаться с региональным центром поддержки Dell ProSupport. На звонок ответит специалист технической поддержки.
- Во время вызова потребуется физический доступ к Поддерживаемому продукту для совершения необходимых операций.
- Необходимо сообщить серийный номер, указанный в Сервисном коде (как определено далее), и прочие данные, которые запросит специалист. Он проверит, является ли соответствующее устройство Заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

Шаг второй. Поиск и устранение неполадок по телефону

- Следует предоставить информацию о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям, а также какие меры были приняты для устранения неисправности.
- Специалист совместно с Заказчиком выполнит ряд действий для выявления причины неполадки.
- Если потребуется выезд технического специалиста на место, специалист предоставит дополнительные инструкции.

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs — это программное приложение, которое после установки позволяет уполномоченным администраторам централизованно управлять парком устройств Dell с помощью портала TechDirect. SupportAssist будет осуществлять мониторинг вашей системы и собирать информацию, чтобы оптимизировать предоставление технической поддержки. В случае обнаружения проблемы собранная информация направляется в корпорацию Dell, чтобы обеспечить расширенную, персонализированную и эффективную поддержку.

Приложение SupportAssist, используемое совместно с услугой ProSupport, предоставляет следующие функции и возможности:

- мониторинг систем на предмет наличия проблем, снижающих эффективность работы и производительность, включая анализ использования данных телеметрии и отчетность по производительности;
- в случае обнаружения проблемы — автоматическое создание запросов для службы технической поддержки Dell;
- автоматическая отправка диагностических и прочих данных, позволяющих эффективно выявлять неисправности;
- периодический сбор данных о работе системы, позволяющий Dell предоставлять заказчикам ProSupport профилактическую информацию о системе.

Программное обеспечение Dell SupportAssist не предназначено для сбора персональных данных, таких как личные файлы, история посещения сайтов в браузере или файлы cookie. Тем не менее, если во время устранения неисправностей были непреднамеренно собраны или просмотрены какие-либо личные данные, они будут обрабатываться в соответствии с политикой конфиденциальности корпорации Dell. Чтобы ознакомиться с политикой конфиденциальности Dell, посетите страницу www.Dell.com/Privacy. Из-за особых требований к операционной системе решение SupportAssist может быть недоступно для некоторых систем Dell.

Дополнительную информацию о поддержке Dell SupportAssist, в том числе сведения о конфигурации, развертывании и использовании, а также актуальный список поддерживаемых продуктов Dell можно найти на сайте Dell SupportAssist по адресу <http://Dell.Com/SupportAssist>.



Поддержка сотрудничества с поставщиками

Если Заказчик подает сервисную заявку, а Dell определяет, что проблема связана с продуктами соответствующего стороннего поставщика, обычно используемыми вместе с Продуктами, подпадающими под условия действующей гарантии Dell или договора на обслуживание, то Dell попытается оказать Поддержку сотрудничества с поставщиками, в рамках которой Dell: (1) является единой точкой контакта до момента выявления проблем; (2) связывается со сторонним поставщиком; (3) предоставляет документацию по проблеме; и (4) продолжает контролировать проблему и получать информацию от поставщика о состоянии и планах по решению проблемы (при обоснованной возможности).

Для получения права на Поддержку сотрудничества с поставщиками Заказчик должен иметь соответствующие права и действующие договоры о поддержке, заключенные с соответствующим сторонним поставщиком и Dell (или с реселлером, уполномоченным Dell). После выявления проблемы и получения информации о ней сторонний поставщик несет исключительную ответственность за предоставление полной поддержки, технической и иной, для решения проблемы Заказчика. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРОДУКТЫ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.** Просмотреть список текущих партнеров в рамках Поддержки сотрудничества можно [здесь](#) и на странице <https://support.emc.com/docu85596> (в зависимости от обстоятельств). Следует иметь в виду, что список поддерживаемых продуктов сторонних производителей может изменяться в любое время без уведомления Заказчика.

Комплексная поддержка Программного обеспечения

Услуга Dell ProSupport включает в себя Комплексную поддержку Программного обеспечения Dell для отдельных приложений OEM Dell для конечных пользователей, операционных систем, гипервизоров и микропрограмм в Поддерживаемых продуктах (далее — «**Поддерживаемые программные продукты**»). Поддержка осуществляется по телефону, путем передачи программного обеспечения и другой информации электронными средствами либо путем доставки программного обеспечения и/или другой информации Заказчику. К включенным программным продуктам относятся предустановленные клиентские приложения для конечных пользователей, например ПО Norton AntiVirus™, пакет программного обеспечения Microsoft® Office, бухгалтерское ПО Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Помощь в ознакомлении с использованием клиентской операционной системы и приложений, а также в рассмотрении вопросов или проблем, относящихся к распространенным приложениям OEM-поставщиков Dell для конечных пользователей, таким как Norton AntiVirus™, пакет программного обеспечения Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Кроме того, осуществляется поддержка некоторых серверных операционных систем и гипервизоров OEM-поставщиков, например Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® и Citrix XenServer®. Для получения действующего списка Поддерживаемых программных продуктов обратитесь к специалисту технической поддержки Dell.

Актуальный перечень партнеров по программе комплексной поддержки Программного обеспечения доступен [по этой ссылке](#). Обратите внимание: список поддерживаемых продуктов сторонних производителей может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

Ограничения услуг в рамках комплексной поддержки программного обеспечения. Корпорация Dell не гарантирует решения всех вопросов, связанных с программным обеспечением, или достижения конкретных результатов посредством использования Поддерживаемых программных продуктов. Ситуации, вызывающие вопросы у Заказчика, должны быть воспроизводимы на одной системе (*например*, на одном ЦП в составе рабочей станции и других периферийных устройств). Корпорация Dell вправе заключить, что проблема с программным обеспечением является достаточно сложной или что особенности Поддерживаемого продукта Заказчика не позволяют выполнить эффективный анализ данного вопроса по телефону. Заказчик осознает и принимает тот факт, что издатель настоящего программного продукта может не предоставить решения по некоторым вопросам, ведущим к запросу на обслуживание Заказчика. Заказчик признает, что в ситуациях, когда издатель настоящего программного продукта не предоставляет решения по данному вопросу, обязательства корпорации Dell по оказанию помощи Заказчику считаются полностью исполненными.

Исключенные услуги

- Предоставление помощи по увеличению производительности и выполнению задач по администрированию.
- Выполнение таких действий, как установка, демонтаж, перемещение, профилактическое обслуживание, обучение, удаленное администрирование, а также любых действий или услуг, не указанных в данном Описании услуг.
- Поставка товаров, замена носителей, расходных материалов, декоративных принадлежностей таких деталей, как аккумуляторы, корпуса, крышки, а также поддержка вышеупомянутого.
- Непосредственная поддержка продуктов сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых на данный момент производителем, поставщиком или партнером.
- Поддержка оборудования и (или) программного обеспечения, установленного изготовителем комплексного оборудования до или после приобретения, кроме оборудования и (или) программного обеспечения, для которого действует отдельный контракт на обслуживание Dell.



- Удаление шпионского программного обеспечения или вирусов.
- Резервное копирование данных.
- Расширенная поддержка по беспроводной сети, сетевая или удаленная установка, настройка, оптимизация и настройка приложений, кроме описанных в этом Описании услуг.
- Создание сценариев, программирование, разработка и внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер.
- Ремонт повреждений или дефектов Поддерживаемых продуктов, который носит чисто косметический характер и не влияет на функциональность устройства.
- Ремонт, обусловленный неполадками программного обеспечения или потребовавшийся в результате изменения, настройки и выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к корпорации Dell, не являющимся авторизованным реселлером или поставщиком услуг Dell, либо в результате ремонта, выполненного заказчиками с использованием заменяемых заказчиком компонентов (CSR).

Основные обязанности Заказчика в отношении всех Поддерживаемых продуктов, приобретенных в рамках Генерального договора купли-продажи с корпорацией Dell

Полномочия на предоставление полного доступа. Заказчик гарантирует, что он сам и корпорация Dell имеют разрешение на доступ к Поддерживаемым продуктам и их использование, а также разрешение на использование имеющихся на них данных и всех аппаратных и программных средств в целях предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет перед направлением запроса корпорации Dell об оказании этих Услуг.

Обязательства по обслуживанию на месте установки. Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте, Заказчик бесплатно обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к своим объектам и Поддерживаемым продуктам, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Кроме того, специалисту Dell должны быть бесплатно предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данные элементы.

Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых версий. Заказчик обязан обновлять программное обеспечение и Поддерживаемые продукты до минимальных версий или конфигураций, требуемых корпорацией Dell. Заказчик также обеспечивает установку сменных деталей для устранения неисправностей, программных вставок, обновлений и последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы обеспечить пригодность Поддерживаемых продуктов для оказания этой Услуги.

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

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ПЕРЕДАЧУ ДАННЫХ (В ТОМ ЧИСЛЕ ГОЛОСОВЫХ), ОКАЗАВШИХСЯ НА SIM-КАРТАХ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell не несет ответственности за восстановление и повторную установку каких-либо программ и данных. Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик должен отправлять только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

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



Общие условия и положения для всех охватываемых гарантией Поддерживаемых продуктов, приобретенных в рамках Генерального договора купли-продажи с корпорацией Dell

Поддерживаемые продукты. Эта Услуга доступна для поддерживаемых продуктов, которые включают Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, встраиваемые ПК, Dell Wysetm, а также мониторы и док-станции Dell, которые приобретаются в стандартной конфигурации (далее — «Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell и других поставщиков, обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. 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 настоящей Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

Ограниченная гарантия на Оборудование и ограничения по обслуживанию Оборудования. Услуги, связанные с поддержкой, могут включать в себя различные виды технической поддержки (по телефону, через Интернет и т. д.), а также обеспечение запасными частями и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами изготовления в соответствии с условиями и в течение срока действия ограниченной гарантии, предусмотренной для Поддерживаемых продуктов Заказчика («Отвечающий критериям инцидент»). Условия ограниченной гарантии Dell на Оборудование для Заказчиков из США и Канады приведены по адресу <http://www.Dell.com/Warranty> или на региональном веб-сайте Dell.com для Заказчиков из других стран*. Заказчик признает, что по мере эксплуатации вероятность аппаратной неисправности Поддерживаемого продукта увеличивается. Обслуживание Поддерживаемого продукта или компонента Поддерживаемого продукта, на который действует ограниченная гарантия, осуществляется Dell в соответствии с настоящим Описанием услуг в течение всего срока действия договора на обслуживание Dell ProSupport. По истечении срока действия контракта на обслуживание Dell ProSupport Услуги по устранению последствий, Отвечающих критериям инцидентов, связанных с Поддерживаемым продуктом или его компонентом с ограниченной гарантией, будут оказываться в соответствии с условиями контракта базового обслуживания оборудования от Dell, текст которого доступен по адресу www.Dell.com/ServiceContracts/global. Могут применяться ограничения по обслуживанию Оборудования, а также могут быть доступны сервисы,

позволяющие расширить эти ограничения в отношении оборудования за дополнительную плату. Для получения дополнительной информации по вопросам гарантии посетите сайт www.Dell.com/Warranty или региональный сайт Dell.com либо обратитесь к аналитику службы технической поддержки Dell.

Программа международного обслуживания Dell. Эта программа обеспечивает оказание Услуг и поддержки в зарубежных поездках для определенных продуктов Dell на период до 6 (шести) месяцев. Действуют дополнительные условия; подробную информацию можно получить у специалистов технической поддержки Dell.

Полная замена устройства; невыполнение возврата; владение сменными деталями. Если специалист Dell устанавливает, что компонент неисправного Поддерживаемого продукта (например, монитор или клавиатуру) можно легко отключить и подключить заново или что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell оставляет за собой право отправить Заказчику целое устройство для замены. Если Dell поставяет Заказчику целое устройство для замены, Заказчик должен сдать неисправную систему или ее компонент в Dell, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена Услуга сохранения владения жестким диском при его замене («Keep Your Hard Drive»). В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Все сменные детали, извлеченные из Поддерживаемого продукта, и (или) целые устройства, возвращенные корпорации Dell, становятся собственностью корпорации. Заказчик должен заплатить корпорации Dell установленную на тот момент розничную цену всех обслуживаемых компонентов или целых блоков, удаляемых из Поддерживаемого продукта, которые остаются у Заказчика (за исключением жестких дисков Поддерживаемых продуктов, охватываемых Услугой сохранения права владения жестким диском при его замене «Keep Your Hard Drive»), если Заказчик получил заменяемые детали от корпорации Dell. Если Заказчик не сдает неисправную систему или ее компоненты в Dell в соответствии с приведенными выше требованиями либо если дефектное устройство не возвращается в течение 10 (десяти) дней в соответствии с письменными инструкциями, предоставленными со сменным блоком (в случае если сменный блок не был доставлен лично специалистом Dell), Заказчик обязуется оплатить Dell замену блока после получения счета. В случае если Заказчик не оплатил данный счет в течение 10 (десяти) дней после его получения, корпорация Dell может в дополнение к любым другим доступным юридическим правам и средствам прекратить действие настоящего Описания услуги, предоставив Заказчику соответствующее уведомление. При выполнении гарантийного ремонта корпорация Dell использует новые и восстановленные компоненты различных производителей, а Заказчик дает разрешение на использование таких компонентов.

Детали на складе; детали, доставляемые за один рабочий день. В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Определенные компоненты могут отсутствовать на складе, который ближе всего расположен к объекту Заказчика. Если необходимый для ремонта Поддерживаемого продукта компонент отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе корпорации Dell, он будет отправлен в течение кратчайшего практически и коммерчески обоснованного срока. Критически важные компоненты Поддерживаемых продуктов, находящиеся на складах компонентов, определяются корпорацией Dell. Компоненты, доставляемые в течение рабочего дня, — это части, отказ которых может привести к невозможности выполнения Поддерживаемым продуктом своих основных функций. Критически важными компонентами не являются: программное обеспечение, медиа-накопители, модемы, динамики, звуковые платы, ZIP-накопители, мониторы, клавиатуры и мыши. Эти компоненты могут быть доставлены в течение суток. Для получения компонентов, доставляемых в течение 4 часов, Заказчик должен заключить соответствующий контракт на обслуживание, предусматривающий доставку компонентов в течение одного рабочего дня, а Поддерживаемый продукт должен находиться в области обслуживания, определенной Dell.



Период предоставления Услуг. Настоящее Описание услуги начинает действовать с даты, указанной в Вашей Форме заказа, и продолжается до истечения срока (далее — «Срок»), указанного в Форме заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и применимый Срок предоставления для каждой из них указывается 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.

Географические ограничения и перемещение. Настоящая Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Если Поддерживаемый продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell для данного Поддерживаемого продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell, то корпорация Dell должна осуществить повторную оценку Поддерживаемого продукта в соответствии с приобретенной Заказчиком Услугой поддержки перед восстановлением соответствующего времени обслуживания для Поддерживаемого продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Для уточнения информации по этим вопросам обращайтесь к своему менеджеру по продажам. Обязательство корпорации 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 Dell на тот момент времени и цены на материалы. Для заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки (EMEA), если в этом Описании услуг или Договоре не указано иное, обслуживание на месте предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего апологетического центра корпорации Dell (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на месте в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке обратитесь к местному менеджеру по продажам.

Передача прав на Услуги. В соответствии с ограничениями, установленными настоящим Описанием услуг, Заказчик может передавать право на данную Услугу сторонним организациям, приобретающим Поддерживаемый продукт Заказчика в полном объеме до истечения текущего Срока обслуживания, при условии, что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и Услуги либо приобрел их у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех необходимых процедур передачи прав, представленных на сайте www.support.dell.com. За передачу прав на Услуги может взиматься плата. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга не доступна (или доступна, но по другой цене), Заказчик или правопреемник Заказчика могут не получить соответствующий уровень обслуживания или могут понести дополнительные расходы для поддержания той же категории объема обслуживания на новом месте. Если Заказчик или правопреемник Заказчика не вносит указанную плату, Услуга может быть автоматически переведена в категорию услуг, предоставляемых по такой же или меньшей цене в данном регионе, при этом возврат средств не производится.

Дополнительные условия и положения для определенных Поддерживаемых продуктов

Обслуживание компонентов без выезда на объект

Услуга возврата на ремонт после поиска и устранения неисправностей по телефону. Если после удаленной диагностики, поиска и устранения неисправностей специалист корпорации Dell принимает решение о необходимости ремонта с доставкой по почте Поддерживаемого продукта Заказчика, то в соответствии с описанием в приведенной ниже таблице. Заказчик обязуется незамедлительно упаковать Поддерживаемый продукт и отправить его почтой через службу доставки в тот же день либо на следующий день, чтобы сохранить права Заказчика. Любые задержки при подготовке Поддерживаемого продукта к возврату, его упаковке и осуществлении возврата могут увеличить общее время обслуживания. После ремонта или замены Поддерживаемого продукта корпорация Dell передает его службе доставки для отправки Заказчику. Если Поддерживаемый продукт Заказчика был оснащен функциями, не предусмотренными корпорацией Dell, и это послужило причиной неисправности, то обслуживание может потребовать дополнительной оплаты, а ремонт и обратная доставка могут быть отложены. Dell оставляет за собой право заменить Поддерживаемый продукт Заказчика целиком либо частично вместо осуществления ремонта и обратной доставки Поддерживаемого продукта, который был отправлен Заказчиком на ремонт. При извлечении любых деталей из Поддерживаемого продукта Заказчик обязан заплатить действующую на тот момент стандартную цену корпорации Dell, если данные детали не были должным образом возвращены корпорации Dell. Отсутствие своевременной оплаты компонентов, не возвращенных должным образом Заказчиком корпорации Dell, может стать причиной приостановки обслуживания Заказчика в рамках настоящего Соглашения, в соответствии с разделом 2.D касательно приведенных выше Дополнительных условий, применимых к Услугам по поддержке и гарантийному обслуживанию. Если Поддерживаемый продукт Заказчика находится в регионе, не обслуживаемом крупными службами доставки либо ограниченно обслуживаемом одной или несколькими крупными службами доставки, стандартные сроки ремонта продуктов корпорацией Dell могут быть увеличены. Варианты обслуживания в рамках Услуги возврата на ремонт, представленные в таблице ниже, недоступны в некоторых странах и регионах. Для уточнения приобретенного варианта обслуживания в рамках Услуги возврата на ремонт можно посмотреть Форму заказа. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.



Уровень обслуживания	Дополнительные варианты (если применимо)	Подробные сведения
Варианты обслуживания в рамках Услуги возврата на ремонт	Ремонт с доставкой по почте (РДП)	Услуга ремонта с доставкой по почте инициируется посредством звонка в службу технической поддержки Dell (как указано выше). В процессе диагностики специалист Dell определяет, необходима ли отправка Поддерживаемого продукта в указанный корпорацией Dell центр для выполнения проверки соответствия Отвечающему критериям инциденту. Стандартное время обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и обратную отправку Заказчику, составляет 10 (десять) рабочих дней с даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком по адресу корпорации Dell.
	Ремонт с самостоятельной доставкой (РСД)	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка в службу технической поддержки Dell, как описано выше. В процессе поиска неисправностей по телефону специалист Dell определяет, связана ли неполадка с оборудованием. Если это подтверждается, Заказчику необходимо доставить Поддерживаемый продукт в указанный Dell ремонтный центр или место отгрузки (за счет Заказчика). Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После завершения ремонта Поддерживаемого продукта специалисты корпорации Dell связываются с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать различные договоры об уровне ремонтного обслуживания.
Услуга Parts-Only Service (Только поставка деталей)	–	Для Заказчиков, приобретающих Услугу поставки деталей, корпорация Dell предоставляет возможность запрашивать сменные детали при Отвечающих критериях инцидентах. Корпорация Dell может предоставить возможность выполнения замены блока целиком вместо замены отдельных компонентов. В этом случае вместе с деталями для замены корпорация Dell осуществляет предоплаченную доставку транспортировочного контейнера, который Заказчик может использовать для возврата корпорации Dell оригинального неисправного компонента. В разных странах и городах могут действовать различные условия предоставления данной Услуги. Услуга поставки деталей включает ограниченную поддержку по телефону в целях определения неработающего компонента; поддержка по телефону не предусматривает устранения неисправностей или других видов удаленной помощи.
Услуга «Опережающая замена»	–	Заказчикам, которые приобрели Услугу опережающей замены, корпорация Dell может поставить сменный продукт, необходимый для устранения последствий Отвечающих критериям инцидентов, в соответствующее местоположение. В некоторых случаях, по усмотрению корпорации Dell, для выполнения замены или установки сменного продукта может быть отправлен технический специалист, выполняющий обслуживание на месте. После получения заменяемого продукта Заказчик должен вернуть в компанию Dell неисправный Поддерживаемый продукт, передав его в течение 3 рабочих дней указанному перевозчику. Если корпорация Dell определяет, что Поддерживаемый продукт Заказчика невозможно передать указанному перевозчику и Заказчик должен вернуть Поддерживаемый продукт почтой, то вместе со сменным продуктом Заказчику будут отправлены упаковка, инструкции по отправке и предоплаченная накладная на доставку. После получения сменного продукта Заказчик должен незамедлительно упаковать Поддерживаемый продукт и отправить его почтой либо курьером в тот же день или на следующий возможный день. В случае невозврата Заказчиком неисправного продукта с него взимается плата.
Варианты обслуживания в рамках Услуги возврата на ремонт	Выполняемый партнерами ремонт с самостоятельной доставкой (РСД) ³	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка или доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные корпорацией Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После того как Поддерживаемый продукт отремонтирован, авторизованный поставщик услуг связывается с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать различные договоры об уровне ремонтного обслуживания. Период обслуживания составляет от 7 до 12, обычно десять (10), рабочих дней.

³ Выполняемый партнерами ремонт с самостоятельной доставкой (РСД) осуществляется авторизованными корпорацией Dell поставщиками услуг.



Уровень обслуживания	Дополнительные варианты (если применимо)	Подробные сведения
	Услуга «Ремонт в сервисном центре с доставкой»	Услугу ремонта в сервисном центре с доставкой можно заказать, позвонив в службу технической поддержки Dell (как указано выше). Если при определении Отвечающего критериям инцидента, связанного с Поддерживаемым продуктом, устанавливается невозможность устранения неисправности посредством телефонного разговора со специалистом Dell, представитель Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный Dell ремонтный центр. Стандартное время ремонта составляет 7–12 рабочих дней (обычно десять (10) дней) с учетом доставки в ремонтный центр и отправки из него. Отсчет времени начинается с даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком корпорации Dell. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно.
	Выполняемый партнерами ремонт в сервисном центре с доставкой (PCLC) ⁴	Услуга ремонта в сервисном центре с доставкой инициируется звонком авторизованному поставщику услуг корпорации Dell. Если при определении Отвечающего критериям инцидента, связанного с Поддерживаемым продуктом, устанавливается невозможность устранения неисправности посредством телефонного разговора со специалистом Dell, представитель авторизованного поставщика услуг Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный Dell ремонтный центр. Обслуживание осуществляется в стандартное рабочее (местное) время, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После того как Поддерживаемый продукт отремонтирован, авторизованный поставщик услуг связывается с Заказчиком для согласования способа получения продукта. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно. В разных странах и городах могут действовать различные договоры об уровне ремонтного обслуживания.
	Условия обслуживания компонентов без выезда на объект	<p>Ремонт по устранению последствий Отвечающих критериям инцидентов выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После ремонта Поддерживаемый продукт возвращается Заказчику.</p> <p>Процедуры отправки. В процессе диагностики неисправности специалист Dell предоставляет инструкции о том, как осуществить возврат продукта в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Поддерживаемый продукт необходимо отправить на адрес, предоставленный специалистом корпорации Dell, при этом на Поддерживаемый продукт должна быть нанесена четкая маркировка с указанием номера разрешения на возврат. Номер разрешения на возврат предоставляется специалистом корпорации Dell. Для ускорения ремонта или замены следует приложить краткое описание неисправности в письменной форме. Упакуйте возвращаемый продукт в оригинальную упаковку. Если оригинальной упаковки не имеется, ее может предоставить специалист корпорации Dell, однако данная услуга может потребовать дополнительной оплаты.</p> <p>Меры предосторожности при транспортировке. Заказчику не следует отправлять руководства, конфиденциальную, служебную или персональную информацию либо съемные носители, такие как гибкие диски, диски DVD, PC-карты и т. д. Корпорация Dell не несет ответственности за повреждение или утрату данных, носителя либо конфиденциальной, служебной или персональной информации Заказчика.</p>



Dell ProSupport для Dell Edge Gateway и встраиваемых ПК

Услуга Dell ProSupport, доступная для Dell Edge Gateway и встраиваемых ПК, предоставляет комплексную поддержку установленного производителем образа операционной системы в соответствии с вышеуказанными условиями комплексной поддержки программного обеспечения. Корпорация Dell не предоставляет комплексную поддержку ПО для пользовательских образов, стороннего программного обеспечения и конфигурации инфраструктуры. Корпорация Dell не выполняет удаленную диагностику и устранение неисправностей без помощи Заказчика. **Со стороны заказчиков требуется следующее:**

- Наличие продукта в прямом доступе. Это позволит специалистам службы технической поддержки провести удаленную диагностику неисправности, отправку компонентов и осуществить выезд специалистов на место в случае необходимости.
- Продукт должен быть предоставлен для обслуживания в безопасных условиях. Технические специалисты Dell не несут ответственности за монтаж и демонтаж оборудования.
- Заказчик должен предоставить техническому специалисту монитор, мышь и клавиатуру для устранения неисправностей продукта на месте.
- Заказчик должен обеспечить электропитание для оборудования.

Включено в услугу ProSupport для Dell Edge Gateway и встраиваемых ПК	НЕ включено в услугу ProSupport для Dell Edge Gateway и встраиваемых ПК
Комплексная поддержка установленного производителем образа операционной системы	Комплексная поддержка пользовательских образов, стороннего ПО и конфигурации инфраструктуры. Удаленная диагностика и устранение неисправностей без помощи Заказчика.
Комплексная поддержка указанного оборудования	Комплексная поддержка возможностей подключения к неуказанному оборудованию и программному обеспечению.
Поддержка сотрудничества согласно списку поддержки сотрудничества	Поддержка сотрудничества для наименований вне списка поддержки сотрудничества.

⁴ Услуга «Ремонт в сервисном центре с доставкой, осуществляемый партнером» (CAR), выполняется авторизованными поставщиками услуг Dell.



Дополнительные условия и положения для Конечных пользователей, приобретающих Поддерживаемый продукт у OEM-поставщиков

ОЕМ-поставщик — это реселлер, продающий Поддерживаемые продукты в качестве производителя оригинального оборудования, который приобретает продукцию и услуги Dell у бизнес-группы Dell OEM Solutions (или ее правопреемника) для OEM-проекта. Обычно OEM-поставщик встраивает или устанавливает продукты Dell в фирменное оборудование, программное обеспечение или иную интеллектуальную собственность Заказчика, создавая специализированную систему или решение, обладающее специализированными функциями или назначением (такая система или решение называется «ОЕМ-решение»), и продает OEM-решение под собственной маркой OEM-поставщика. В отношении OEM-поставщика термин «Поддерживаемые продукты» подразумевает, в частности, Поддерживаемые продукты Dell, поставляемые без товарных знаков Dell (*m. e.* готовая система OEM-поставщика), а термин «Конечный пользователь» означает пользователя или организацию, приобретающих OEM-решение для собственного конечного использования, а не для перепродажи, распространения или предоставления сублицензий другим пользователям. В обязанности OEM-поставщика входит диагностика первого уровня, осуществляемая по запросу Конечного пользователя. Прежде чем перенаправить заявку в корпорацию Dell, OEM-поставщик должен провести начальную диагностику в максимально возможном объеме. Эта обязанность возлагается на OEM-поставщика даже в тех случаях, когда его Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell с запросом на обслуживание. Если Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell за обслуживанием, минуя OEM-поставщика, Dell предложит Конечному пользователю обратиться к OEM-поставщику для проведения первичного поиска и устранения неисправностей перед обращением в Dell.

