



Описание услуг

Dell ProSupport для клиентского ПО

Краткая информация о Соглашении о предоставлении услуг

Корпорация Dell предоставляет услугу Dell ProSupport for Software (далее — «Услуга» или «Услуги») для отдельных программных продуктов (далее — «Поддерживаемые продукты», как определено ниже) в соответствии с условиями, оговоренными в настоящем Описании услуг (далее — «Описание услуг»). Кроме перечисленных ниже компонентов, в рамках данной Услуги предоставляются различные виды технической поддержки (по телефону, посредством чата и т. д.) и управление учетными записями в соответствии с условиями и в течение периода предоставления услуг, применимого для ваших Поддерживаемых продуктов.

Содержание Соглашения о предоставлении услуг

Настоящая Услуга включает нижеследующее.

- Удаленная помощь при поиске и устранении распространенных неисправностей в действующих версиях определенных программных продуктов Dell и сторонних производителей согласно перечню [ProSupport for Software — Поддерживаемые приложения](#).
- Доступ к техническим специалистам ProSupport по программному обеспечению по телефону в режиме 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю (включая выходные и праздники). Доступность зависит от конкретной страны. Дополнительную информацию Заказчики (как определено ниже) и партнеры по каналу продаж Dell могут получить у своего менеджера по продажам.
- С согласия Заказчика технический специалист Dell будет удаленно подключаться к вашей системе через безопасное подключение к Интернету для поиска и устранения неисправности.
- Круглосуточный (в течение 24 часов) и ежедневный (7 дней в неделю) доступ к форумам онлайн-поддержки.
- Доступ к документации по продуктам.
- Помощь с обновлением или внесением изменений.
- Предоставление рекомендаций по установке и настройке программного обеспечения.
- Помощь в решении проблем управления лицензионными ключами, характерных для программных продуктов Dell.
- Предоставление помощи совместно со сторонними поставщиками оборудования и программного обеспечения.

Исключенные услуги

- Устранение неполадок на месте.
- Действия, охватываемые услугами Dell по развертыванию, консультационными услугами или любыми действиями или услугами, прямо не описанными в настоящем документе.
- Поиск и устранение проблем оборудования, ремонт и (или) оказание поддержки.

- Непосредственная поддержка товаров сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых в данный момент производителем, вендором или партнером.
- Помощь, оказываемая Заказчику при обращении в службу поддержки по телефону, ограничена обеспечением работы функций продукта, заявленных поставщиком программного обеспечения.
- Восстановление системы после воздействий шпионского ПО и вирусов.
- Услуги по резервному копированию данных¹.
- Для доступа к исправлениям и обновлениям программного обеспечения, выпускам новых версий или подпискам требуется действующий контракт на обслуживание. При обращении в службу технической поддержки Dell Заказчик должен иметь действительную лицензию на программное обеспечение и (или) действительное соглашение о подписке.

Обращение в Dell за предоставлением Услуг

Поддержка через сайт, с помощью чата или по электронной почте

Наиболее популярные статьи о решениях в базе знаний, предназначенные для самостоятельного устранения проблем, чат-агенты и варианты поддержки по электронной почте для услуги Dell ProSupport for Software доступны по адресу www.Support.Dell.com. Чтобы получить доступ к соответствующей информации или службе поддержки, вам потребуется ввести сервисный код для вашего программного обеспечения.

Запросы поддержки по телефону:

Поддержка предоставляется круглосуточно (24 часа в сутки), 7 дней в неделю (включая праздничные дни).

Шаг первый. Обращение за поддержкой по телефону

- Позвоните из места, где у вас есть доступ к поддерживаемому программному продукту, с которым у вас возникли проблемы.
- Свяжитесь с группой экспертов по услуге Dell ProSupport for Software. Номера телефонов для отдельных регионов можно узнать на нашем [веб-сайте онлайн-поддержки](#).
- Необходимо сообщить техническому специалисту сервисный код или номер заказа. Специалист по поддержке проверит, является ли соответствующее программное обеспечение 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.
- Технический специалист совместно с Заказчиком выполнит ряд действий по поиску и устранению неисправностей, чтобы помочь определить проблему.

¹ Функции ПО решения для резервного копирования ограничены поиском и устранением неисправностей и восстановлением работоспособности программного обеспечения, они не включают в себя восстановление данных.

Поддержка сотрудничества с поставщиками

При возникновении проблемы с определенным ПО сторонних производителей, которое часто используется вместе с Поддерживаемым программным продуктом Заказчика, корпорация Dell будет выступать в качестве единой точки контакта, которая будет действовать до тех пор, пока не будут выявлены причины проблемы и не будет уведомлен сторонний вендор. В частности, корпорация Dell от имени Заказчика свяжется со сторонним вендором для создания «инцидента по устранению проблемы» или «заявки на устранение неисправности» и предоставит необходимую документацию по ней. В некоторых случаях вендоры могут потребовать, чтобы Заказчик создал заявку самостоятельно, и тогда они позволят привлечь технического эксперта Dell. После привлечения вендора корпорация Dell отслеживает процесс устранения неисправности; при этом вендор извещает корпорацию Dell о состоянии данного процесса и планах по устранению неисправности до решения вопроса посредством предоставления конкретного решения, плана действий по устранению неисправности, временного решения, изменений конфигурации или составления отчета об ошибке и передачи его на рассмотрение специалистам более высокого уровня. По запросу Заказчика корпорация Dell запускает процедуры повышения приоритета в Dell и/или в организации вендора.

Для участия в программе поддержки сотрудничества с поставщиками между Заказчиком и соответствующими сторонними вендорами должны быть заключены необходимые соглашения о поддержке. После выявления проблемы и подготовки отчета о проблеме сторонний вендор оказывает Заказчику техническую поддержку по устранению проблемы. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРОДУКЦИЮ ДРУГИХ ВЕНДОРОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ДРУГИМИ ВЕНДОРАМИ.

Ограничения услуг в рамках поддержки ПО сторонних производителей

Корпорация Dell не гарантирует решения всех вопросов, связанных с ПО сторонних производителей, или достижения конкретных результатов посредством использования Поддерживаемых программных продуктов. Ситуации, вызвавшие вопросы у Заказчика, должны быть воспроизводимыми. Корпорация Dell может решить, что проблема с программным обеспечением является достаточно сложной или что особенности Поддерживаемого продукта Заказчика не позволяют выполнить эффективный анализ данного вопроса в ходе поддержки по телефону. Заказчик осознает и принимает тот факт, что издатель соответствующего программного продукта может не предоставить решения по некоторым вопросам, ведущим к созданию сервисной заявки Заказчика. Заказчик признает, что в ситуациях, когда издатель соответствующего программного продукта не предоставляет решения по данному вопросу, обязательства корпорации Dell по оказанию помощи Заказчику считаются полностью исполненными.

Уровни сложности

Уровни сложности неполадок назначаются для Отвечающих критериям инцидентов в соответствии с приведенной ниже таблицей.

Уровень сложности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
1	Критические последствия для работы бизнес-функций: использование продукта Заказчиком для производственных целей стало настолько затруднительным, что Заказчик не в состоянии продолжать деятельность по объективным причинам; в таком случае ответ службы поддержки должен быть незамедлительным.	Поиск и устранение неисправностей по телефону; оперативное вмешательство специалиста по эскалации обращений.	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	Существенные последствия для работы бизнес-функций: недоступны важные функции продукта, отсутствуют временные решения, функционал программного обеспечения существенно ограничен; в этом случае поддержка предоставляется в круглосуточном режиме (24 часа в сутки), 7 (семь) дней в неделю. Ресурсы Заказчика не могут быть использованы службой поддержки Dell при оказании Услуг.	Поиск и устранение неполадок по телефону; вмешательство лица, уполномоченного определить уровень рассмотрения проблемы, в случае невозможности удаленного выявления неполадки в течение 90 минут.	Предоставление необходимых ресурсов и специалистов для осуществления непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование руководства на месте и его привлечение к устранению проблемы.
3	Минимальные последствия для работы бизнес-функций: недоступны некоторые функции продукта, но существует временное решение проблемы, большинство функций программного обеспечения продолжают работать исправно.	Поиск и устранение неисправностей по телефону	Назначение контактного лица и ответы на запросы Dell в течение 24 (двадцати четырех) часов.

Основные обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик заявляет и подтверждает, что он сам и корпорация Dell имеют право доступа к Поддерживаемым продуктам и право на их использование, а также использование имеющихся на них данных и всех аппаратных и программных средств в целях предоставления настоящих Услуг. Если указанное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет до обращения к корпорации Dell с просьбой о предоставлении данных Услуг.

Взаимодействие со специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным техническим специалистом. Заказчик соглашается сотрудничать с техническим специалистом Dell, предоставляющим поддержку по телефону, или выездными инженерами, и следовать их указаниям. Как показывает опыт, большинство системных неисправностей и ошибок можно найти и устранить по телефону в ходе взаимодействия пользователя с техническим специалистом.

Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых выпусков. Заказчик обязан обеспечивать обновление программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов до минимальных версий или конфигураций, требуемых корпорацией Dell или вендором. Заказчик также гарантирует внесение коррективных изменений, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями корпорации Dell или вендора с целью обеспечения пригодности Поддерживаемых продуктов для предоставления настоящей Услуги.

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящих Услуг и во время их предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах для предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всей конфиденциальной, служебной или персональной информации, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски или PC-карты, независимо от того, оказывает ли ему помощь выездной инженер. КОРПОРАЦИЯ 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 ДАННЫЕ (В Т. Ч. ГОЛОСОВЫЕ), ПОНЕСЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕИЗВЛЕЧЕНИЯ SIM-КАРТ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ 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.

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.

Условия предоставления Услуг Dell

Настоящее Описание услуг согласовано между Заказчиком (далее — «вы» или «Заказчик») и подразделением корпорации Dell, указанным в счете на приобретение данной Услуги. Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell основным соглашением об обслуживании, которое явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого соглашения и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения, указанными в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях — «Соглашение»). В нижеприведенной таблице указаны адреса сайтов, на которых размещены условия продажи, применимые в зависимости от места заключения Соглашения. 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 корпорации Dell	Заказчики, приобретающие Услуги Dell через авторизованного реселлера Dell
США	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Канада	www.Dell.ca/terms (английский) www.Dell.ca/conditions (канадский диалект французского)	www.Dell.ca/terms (английский) www.Dell.ca/conditions (канадский диалект французского)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт www.Dell.com для конкретной страны или www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Региональный веб-сайт www.Dell.com для конкретной страны или www.Dell.com/servicedescriptions/global *.
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-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 обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.
Европа, Ближний Восток и Африка (регион EMEA)	Региональный веб-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 обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.

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

Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ей сверх первоначального срока Услуга регулируется действующим на тот момент Описанием услуг, с которым 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 либо в интерфейсе программного обеспечения Dell или веб-сайта равносильны согласию Заказчика с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если вы принимаете настоящее Описание услуг от имени компании или другого юридического лица, предоставившего вам соответствующие полномочия, то в этом случае под словами «вы» или «Заказчик» понимается ваша организация. Помимо получения настоящего Описания услуг, заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную форму заказа.

Дополнительные условия, применимые к услугам по поддержке и гарантийному обслуживанию

Поддерживаемые продукты

Настоящая Услуга доступна для Поддерживаемых продуктов, к которым относятся избранные программные продукты, приобретаемые в стандартной конфигурации («Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell и других вендоров, 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.) по ремонту 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 доступны по адресу <http://www.Dell.com/Warranty> или на региональном веб-сайте Dell.com для Заказчиков из других стран. Заказчик осознает, что опасность возникновения неисправности аппаратных средств может увеличиваться с увеличением возраста Поддерживаемого продукта Заказчика. Возможны дополнительные ограничения гарантийного срока на оборудование. Гарантийный срок может продлеваться за дополнительную плату. Для получения дополнительной информации по вопросам гарантии обращайтесь по адресу www.Dell.com/Warranty или заходите на региональный сайт Dell.com, а также обращайтесь к специалисту технической поддержки Dell.

Период предоставления Услуг

Данное Описание услуг начинает действовать с даты, указанной в форме заказа и продолжает действовать до истечения периода предоставления Услуг (далее — «Период обслуживания»), указанного в форме заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек или конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и срок предоставления для каждой из них указываются в Форме заказа Заказчика. При отсутствии иной договоренности между корпорацией Dell и Заказчиком в письменной форме Услуга, приобретаемая в соответствии с настоящим Описанием услуг, предоставляется Заказчику для собственного пользования и не предназначена для перепродажи третьим лицам и их обслуживания.

Дополнительные важные сведения.

- A. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Корпорация Dell может отказать в предоставлении услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для корпорации Dell или поставщиков услуг Dell или какая-либо из запрашиваемых услуг не входит в перечень предоставляемых услуг. Корпорация Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по любым причинам, не поддающимся контролю Dell, включая невозможность Заказчика выполнить свои обязательства в соответствии с настоящим Описанием услуг. Услуга предоставляется, только если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- B. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку в том месте, где она необходима, монтаж, консультирование, управление и профессиональные услуги по поддержке или обучению) можно приобрести у корпорации Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с корпорацией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуг.
- C. Передача прав.** Корпорация Dell может передать право предоставления данной Услуги и/или использования данного Описания услуг сертифицированному стороннему поставщику услуг.
- D. Прекращение предоставления Услуги.** Корпорация Dell вправе прекратить предоставление данной Услуги в любой момент в течение Срока обслуживания по любой из указанных ниже причин:
- заказчик не оплатил полную стоимость данной Услуги в соответствии с условиями, указанными в счете;
 - заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с предоставляющим Услугу специалистом технической поддержки; или
 - заказчик иным образом нарушает положения и условия настоящего Описания услуг.
- E. Прекращение предоставления Услуги.** В случае аннулирования корпорацией Dell данной Услуги корпорация Dell отправит Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина и фактическая дата прекращения, которая должна наступить не ранее 10 (десяти) дней с даты отправки Заказчику корпорацией Dell уведомления о прекращении, если региональным законодательством не предусмотрены иные условия прекращения, не подлежащие изменению посредством соглашения. В случае аннулирования корпорацией Dell данной услуги в соответствии с данным пунктом корпорация Dell не выплачивает Заказчику никаких компенсаций.
- F. Географические ограничения и перемещение.** Настоящие Услуги предоставляются 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 и часы оказания технической поддержки) могут изменяться в зависимости от географического положения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к региональному представителю Dell. 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.

G. 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 Периода предоставления услуг, при условии, что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и Услуги либо что он приобрел их у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех необходимых процедур передачи прав, изложенных на веб-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.

© Dell Inc., 2019 г. Все права защищены. Товарные знаки и коммерческие обозначения, указанные в настоящем документе, могут использоваться для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и обозначения, либо для обозначения продукции этих организаций. Относительно продаж применяются условия корпорации Dell, указанные в таблице на следующей странице. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж корпорации Dell.