

## Услуга Onsite Diagnosis Service

---

### Введение

Компания Dell Technologies<sup>1</sup> предоставляет услугу Onsite Diagnosis (далее — «Услуга» или «Услуги поддержки») в соответствии с настоящим Описанием услуги (далее — «Описание услуги»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell Technologies (далее — «Форма заказа») указывается название продуктов<sup>2</sup>, применимых услуг и связанных вариантов, если доступны. Эти дополнительные услуги продаются в качестве дополнения к существующему набору услуг ProSupport Suite или к услуге Post Standard Support. Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего Услуги, (далее — «Соглашение»), обратитесь к менеджеру по продажам Dell Technologies. Если Заказчик приобретает эти Услуги у Dell по отдельному соглашению, разрешающему их предоставление, к ним также применяются<sup>3</sup> Дополнительные условия и положения об услугах Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell Technologies, обратитесь к этому реселлеру.

### Содержание услуги

Эта Услуга включает следующее:

- поиск и устранение неисправностей на месте установки Поддерживаемого продукта у Заказчика силами технического специалиста (местоположение указано в счете-фактуре Dell, выставленном Заказчику, или в отдельно подписанном Заказчиком соглашении с Dell);
- замену деталей на месте установки оборудования (при необходимости) в соответствии с основной ограниченной гарантией на оборудования для Поддерживаемого продукта и отдельно приобретенным договором на техническое обслуживание (после поиска и устранения неисправностей на месте установки);
- обновления микропрограмм и драйверов (при необходимости), чтобы Поддерживаемый продукт находился в рабочем состоянии (Заказчик должен обеспечивать доступ через систему безопасности). Для устранения неисправностей Программного обеспечения, которое Dell Technologies классифицирует как Программное обеспечение, не используемое в рабочей среде, заказчик должен использовать удаленную поддержку, если Dell Technologies не посчитает необходимым иное.

Дополнительные сведения указаны в таблице ниже.

### Обращение в Dell Technologies за предоставлением Услуг

**Поддержка в режиме онлайн, в чате и по электронной почте:** поддержка на сайте Dell Technologies, в чате и по электронной почте для соответствующих продуктов доступна по адресу <https://www.dell.com/support>.

**Подача заявки на обслуживание по телефону:** доступна в режиме 24x7 (в том числе в праздничные дни). Периоды доступности могут быть другими за пределами США и определяются коммерческой целесообразностью, если иное не указано в этом документе. Список актуальных номеров телефонов для вашего региона опубликован на странице <https://www.dell.com/support>.

---

<sup>1</sup> Термин «Dell Technologies», используемый в этом документе, означает соответствующее подразделение по продажам корпорации Dell (далее — «Dell»), указанное в Форме заказа корпорации Dell, и соответствующее подразделение по продажам Dell Technologies (далее — «Dell Technologies»), указанное в Форме заказа Dell Technologies. Использование термина «Dell Technologies» в этом документе не указывает на изменение официального названия корпорации Dell или подразделения Dell Technologies, с которым заключается сделка.

<sup>2</sup> Используемые в этом документе термины «Продукты Dell Technologies», «Продукты», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell Technologies, указанные в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#), или продукты Latitude, OptiPlex и Precision, указанные в вашей Форме заказа на набор услуг ProSupport Suite или на услугу Post Standard Support, связанных с этим Продуктом. Термин «Сторонние продукты» определен в Соглашении, а в противном случае — в [Коммерческих условиях продажи Dell Technologies](#) либо в местных Условиях продажи Dell Technologies. Слова «Вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем этих Услуг в Соглашении.

<sup>3</sup> Чтобы ознакомиться с Дополнительными условиями продаж Dell, перейдите на страницу <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, щелкните вкладку «Europe, Middle East & Africa», а затем — свою страну. После этого выберите раздел «Услуги технической поддержки» на панели навигации слева.

В таблице ниже перечислены составляющие услуги Onsite Diagnosis, предоставляемые согласно гарантии Dell Technologies и (или) условиям обслуживания. Услуга Onsite Diagnosis доступна для поддержки и обслуживания оборудования Dell и Dell Technologies, на которое распространяется Услуга, в течение применимого гарантийного срока или последующего периода обслуживания.

ТИП УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ДИАГНОСТИКА НА МЕСТЕ: СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕМЕ УСЛУГИ
<b>ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА</b>	Заказчик может обращаться в Dell Technologies по телефону в местные рабочие часы или 24x7 через веб-интерфейс, чтобы сообщать о проблемах с Оборудованием.	Включено в набор услуг. После проверки доступности Услуги по запросу специалиста укажите полученные сообщения об ошибках и время их появления, действия, предшествовавшие появлению сообщений об ошибках, а также меры, принятые для устранения проблемы.
<b>ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ</b>	Dell Technologies отправляет уполномоченных специалистов на место установки, чтобы найти и устранить неисправности, после первичного обращения заказчика в Dell Technologies. По прибытии на место Заказчика технический специалист должен устранить проблему. Если для решения проблемы потребуется дополнительная помощь по диагностике или детали, технический специалист может от лица Заказчика обратиться за помощью в Dell Technologies.	Включено только в набор услуг для Оборудования.  Ожидаемое время прибытия на место установки оборудования зависит от приобретенного варианта. Заказчику доступны два варианта: 1) прибытие в течение четырех часов в тот же рабочий день или 2) прибытие в рабочее время на следующий рабочий день. Технический специалист должен связаться с Заказчиком до прибытия на место установки, чтобы проверить сервисную заявку, оговорить сроки и обсудить все детали, необходимые для предоставления Услуги. Если для любого Поддерживаемого продукта в системе Заказчика был отключен или не установлен сбор журналов, Заказчик обязан предоставить 1) USB-накопитель с пространством, достаточным для хранения файлов журналов, или 2) последовательный кабель, по которому можно передать файлы журналов на другое устройство.
<b>ПОСТАВКА ЗАПАСНЫХ ДЕТАЛЕЙ</b>	Dell Technologies предоставляет запасные детали, когда это необходимо в соответствии с контрактом на обслуживание ProSupport или Post Standard Support. При наличии действующего договора на обслуживание на месте установки за полученные запасные детали дополнительная плата не взимается.	Замена деталей не входит в Обслуживание на месте установки и выполняется в соответствии с отдельно заключенным договором на обслуживание Продуктов на месте установки, например на следующий рабочий день или в течение 4 (четырёх) часов с момента обращения.  Если во время начального поиска и устранения неисправностей на месте установки оборудования выяснится, что в рамках Услуги необходимо заменить ту или иную деталь, выездной инженер заказывает запасную деталь и регистрирует дополнительное обращение в службу технической поддержки. Выездной инженер вернется на объект Заказчика, чтобы заменить отправленную деталь в течение времени, которое определено в отдельно заключенном контракте на обслуживание на месте ProSupport или Post Standard Support для Продукта.



Корпорация Dell постоянно отслеживает статистику отказов компонентов и оставляет за собой право отказаться предоставлять услугу в том случае, если будет иметь обоснованные основания полагать, что Заказчик злоупотребляет Услугой Onsite Diagnosis Service (например, если количество запросов Заказчика на диагностику на месте существенно превышает стандартную статистику отказов по данному компоненту или системе). Если корпорация Dell решит (исключительно по собственному усмотрению), что Заказчик злоупотребляет данной Услугой, корпорация Dell оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги в соответствии с Условиями отмены предоставления Услуг, описанными далее.

## Исключения

Во избежание разночтений в объеме услуг, предоставляемых в рамках настоящего Описания услуг, не входит следующее:

- удаление, повторная установка или конфигурация изделий, программного обеспечения или приложений, если иное явно не указано в данном Описании услуги;
- вывоз снятого Поддерживаемого продукта с территории Заказчика;
- поиск и устранение неисправностей Программного обеспечения для серверов, систем хранения и сетевого оборудования, которое классифицируется как Программное обеспечение оборудования, не используемого в рабочей среде, кроме восстановления работоспособности Продукта (например, консультирование, настройка производительности, конфигурация, создание сценариев или тестирование производительности);
- устранение неисправностей программного обеспечения;
- настройка сервера или системы хранения данных Заказчика, если иное не оговорено прямо в данном Описании услуги;
- любое восстановление или передача данных или приложений;
- гарантийное обслуживание или поддержка систем, программного обеспечения или компонентов сторонних производителей;
- установка сетевого принтера или сопоставление сетевого хранилища файлов;
- любая настройка сервера, хранилища, сети или маршрутизатора;
- услуги по сети, включая подключение системы к сети (отличной от локальной сети Ethernet);
- замена деталей (замена деталей выполняется в соответствии с отдельно заключенным договором на обслуживание Продуктов на месте установки, например на следующий рабочий день или в течение 4 (четырёх) часов с момента обращения);
- любое действие, которое прямо не указано в этом Описании услуг.

Это Описание услуг не предоставляет Заказчику никаких гарантий в дополнение к предоставляемым по генеральному соглашению на обслуживание или (в зависимости от конкретного случая) по Соглашению.

## Прочие сведения об Услугах

Гарантийные сроки и варианты поддержки (далее — «Информация о поддержке») на данном веб-сайте действуют 1) только в отношениях между Dell Technologies и теми организациями, которые приобретают соответствующие продукты и (или) обслуживание согласно соглашению, заключенному непосредственно с Dell Technologies (далее — «Заказчики Dell Technologies»); и применяются 2) только к тем продуктам или вариантам поддержки, которые приобретаются Заказчиком Technologies в период актуальности Информации о поддержке Dell Technologies. В любое время Dell Technologies может изменить Информацию о поддержке. Заказчик Dell Technologies будет уведомлен о любых изменениях (кроме сделанных издателями и производителями Сторонних продуктов) в Информации о поддержке способом, установленным в действующем на тот момент соглашении между Dell Technologies и Заказчиком Dell Technologies, связанном с заказом продукта. Однако любое такое изменение не должно действовать в отношении продуктов или вариантов поддержки, приобретенных Заказчиком Dell Technologies до момента такого изменения.

Компания Dell Technologies не обязана предоставлять Услуги поддержки для Оборудования, находящегося за пределами Области обслуживания Dell Technologies. Термин «Область обслуживания Dell Technologies» означает точку, находящуюся в пределах 1) 100 (ста) миль, или 160 (ста шестидесяти) км, автомобильного пути от местонахождения службы Dell Technologies для Систем хранения, Оборудования для защиты данных и (или) их компонентов; и 2) в той же стране, в которой находится служба Dell Technologies, если иное не указано в вашем регламентирующем Соглашении с Dell Technologies, которое в подобном случае имеет преимущественную силу. Для Заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки, если в данном Описании услуг или Соглашении не указано иное, обслуживание на месте установки предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего логистического центра Dell Technologies (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.

Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Если Продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell Technologies для данного Продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell Technologies, то специалисты Dell Technologies должны выполнить повторную оценку Продукта на соответствие приобретенной Заказчиком услуге поддержки, прежде чем восстанавливать соответствующее время обслуживания для Продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы предоставления технической



поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического местоположения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Информацию по этим вопросам уточняйте у своего менеджера по продажам. Обязательство Dell Technologies по предоставлению Услуг относительно перемещенных Продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Продуктов по действующим на тот момент расценкам Dell Technologies на время и материалы.

Продукты или услуги, полученные от любого реселлера Dell Technologies, регламентируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. Это соглашение может содержать условия, совпадающие с Информацией о поддержке на данном сайте. Реселлер может от своего имени, по соглашению с Dell Technologies, выполнить для покупателя гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и получить соответствующую сертификацию. Предоставление любых услуг заказчиками, реселлерами или сторонними представителями, которые не прошли обучение и не получили сертификацию, может стать причиной дополнительных сборов, если после предоставления таких услуг будет необходима поддержка со стороны Dell Technologies. Обратитесь к реселлеру или своему менеджеру по продажам Dell Technologies, чтобы получить дополнительную информацию о том, как Dell Technologies выполняет гарантийное и техническое обслуживание Продуктов, полученных от реселлера.

## СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.

© Корпорация EMC, 2008–2020 гг. Все права сохранены. EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками EMC Corporation или других соответствующих аффилированных лиц Dell Inc. Другие товарные знаки являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России. H4272.9

По сведениям корпорации Dell EMC информация, содержащаяся в этом документе, является правильной на дату публикации. Информация может изменяться без предварительного уведомления. Ред. 28 января 2020 г.