

ProSupport Plus for Infrastructure

Введение

Корпорация Dell Technologies¹ предоставляет услугу ProSupport Plus for Infrastructure (далее **Услуги или Услуги технической поддержки**) в соответствии с настоящим Описанием услуги (далее **Описание услуги**). В коммерческом предложении, форме заказа, прочих, согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell Technologies (далее **Форма заказа**), указывается название продуктов², применимых услуг и соответствующих вариантов (при их наличии). Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего Услуги (далее **Соглашение**), обратитесь к менеджеру по продажам Dell Technologies. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell Technologies, обратитесь к этому реселлеру.

Содержание Услуги

Эта Услуга включает следующее:

- Доступ по телефону круглосуточно (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни)³ к глобальным экспертным центрам Dell Technologies, в которых работают ведущие инженеры ProSupport, для получения помощи в поиске и устранении неисправностей оборудования и программного обеспечения.
- Отправка на место эксплуатации квалифицированного выездного технического специалиста Dell Technologies и (или) поставка сменных деталей на Место установки или в другое место деятельности Заказчика, утвержденное Dell Technologies, как описано в Соглашении, для решения проблемы с Продуктом.
- Доступ к удаленному менеджеру по обслуживанию заказчиков Service Account Manager (SAM).
- Сменные детали, если это необходимо для решения или предотвращения проблемы.
- Платформы ProSupport AI Ops включают в себя CloudIQ, TechDirect и MyService 360, которые доступны через программное обеспечение для подключения, например Secure Connect Gateway (SCG), и предоставляют в числе прочих следующие преимущества:
 - Упреждающее обнаружение проблем и создание заявок
 - Прогнозное обнаружение сбоев оборудования
 - Самостоятельное создание заявок
 - Отправка деталей в режиме самообслуживания
 - Рекомендации по безопасности Dell
 - Оценка кибербезопасности CloudIQ

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 www.dell.com/contactus.

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 www.dell.com/contactus.

¹ Термин «Dell Technologies», используемый в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж корпорации Dell (далее Dell), указанное в Форме заказа Dell, и соответствующее подразделение продаж EMC (далее EMC), указанное в Форме заказа EMC. Использование термина «Dell Technologies» в настоящем документе не указывает на изменение официального названия корпорации Dell или подразделения EMC, с которым заключалась сделка.

² 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 в Форме заказа. Термин «Продукты третьих сторон» 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.

³ Предложение действительно не во всех странах. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.

В таблице ниже перечислены составляющие услуги ProSupport Plus for Infrastructure, предоставляемые согласно условиям гарантийного и (или) технического обслуживания Dell Technologies. Услуга ProSupport Plus for Infrastructure предназначена, чтобы обслуживать и поддерживать:

1. Оборудование Dell Technologies, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) и (или) в Форме заказа:
 - включающее ProSupport Plus for Infrastructure в течение действующего гарантийного срока;
 - с правом на обновление до ProSupport Plus for Infrastructure в течение действующего гарантийного срока;
 - с правом на использование ProSupport Plus for Infrastructure в течение последующего периода обслуживания.
2. Программное обеспечение Dell Technologies, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) и (или) в Форме заказа, с правом на использование ProSupport Plus for Infrastructure в течение периода обслуживания.

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT PLUS: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	<p>Заказчик может в режиме 24x7 обращаться в Dell Technologies по телефону или через веб-интерфейс, чтобы сообщать о проблемах с Оборудованием или Программным обеспечением. Телефонные обращения будут перенаправляться на специалистов по удаленной технической поддержке для решения проблемы. Автоматическое создание заявок доступно в случае, если платформа AIOps настроена через программное обеспечение Secure Connect Gateway (SCG).</p>	<p>Включено.</p> <ul style="list-style-type: none"> Для проблем с уровнем серьезности 1 заказчики получают управление передачей на вышестоящий уровень и процедуры устранения критических проблем с менеджером по управлению инцидентами.
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ У ЗАКАЗЧИКА	<p>Dell Technologies направляет уполномоченный персонал на место установки для работ по устранению проблемы после ее выявления со стороны Dell Technologies и принятия решения об обслуживании на месте.</p>	<p>Включено только для Оборудования.</p> <p>Первоначальное обслуживание на месте у заказчика представляет собой прибытие в течение четырех часов после того, как специалисты Dell Technologies сочтут обслуживание на месте необходимым.</p> <p><u>Обслуживание на месте у заказчика</u></p> <p>Технический специалист обычно прибывает на место установки в течение 4 часов после завершения процедуры устранения неисправностей и выявления проблемы.</p> <ul style="list-style-type: none"> Круглосуточно (24 часа в сутки), семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни. Предоставляется для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа. Для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа хранятся важнейшие (по заключению Dell Technologies) компоненты. Прочие компоненты могут доставляться в течение суток. <p>Обслуживание на месте у заказчика не предоставляется для Программного обеспечения, однако его можно приобрести отдельно.</p>

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT PLUS: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
УСКОРЕННОЕ РЕШЕНИЕ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫХ ПРОБЛЕМ	Для проблем с уровнем серьезности 1 Dell Technologies выполняет включенное в поддержку обслуживание, необходимость которого определяется Dell Technologies.	<p>Включено только для Оборудования.</p> <ul style="list-style-type: none"> Процедуры решения критических проблем — для проблем с уровнем серьезности 1 допускаются быстрая передача на вышестоящий уровень с назначением менеджера по устранению и покрытие критических проблем. Быстрая отправка: отправка старшего выездного инженера одновременно с поиском и устранением неисправностей по телефону. Соответствующий инженер и доступность определяются корпорацией Dell. Диагностика на месте, выполняемая специалистами Dell по требованию, если персонал Заказчика недоступен или не имеет достаточной квалификации для поиска и устранения неисправностей на месте. Только для Оборудования, подключенного к Secure Connect Gateway. Запрос Заказчика должен быть инициирован посредством подачи заявки на обслуживание по телефону. Приоритетная обработка в случае критической ситуации, вызванной стихийным бедствием. Во многих случаях это включает ускоренное производство новой системы Dell Technologies.
ВЫЗОВ ДЛЯ РЕМОНТА В ТЕЧЕНИЕ 6 ЧАСОВ В РЕЖИМЕ 7X24: ПРИБЫТИЕ НА МЕСТО В ТЕЧЕНИЕ 4 ЧАСОВ С ОБСЛУЖИВАНИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ В ТЕЧЕНИЕ 6 ЧАСОВ	Специалист должен прибыть на место в течение 4 часов с момента отправки; ремонт оборудования часто завершается в течение 6 часов с момента отправки специалиста.	<ul style="list-style-type: none"> Круглосуточно (24 часа в сутки), семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни. В случае инцидентов с уровнем серьезности 1 Dell Technologies будет прилагать коммерчески оправданные усилия для возврата оборудования в рабочее состояние в течение 6 часов с момента отправки. Прибытие на место в течение 4 часов и ремонт в течение 6 часов с момента отправки. Относится только к включенным в поддержку неисправностям или ремонту Поддерживаемых продуктов. Помощь с ПО не входит в объем услуг. Доступно для Заказчиков, находящихся на расстоянии до 50 миль (или 80 км) от назначенного Dell Technologies центра поддержки. У заказчика должна быть активированная и поддерживаемая версия программного обеспечения Secure Connect Gateway.

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT PLUS: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПЛАТФОРМЫ PROSUPPORT AIOPS	<p>AIOps — это искусственный интеллект (ИИ) для ИТ-операций. Этот термин включает стратегическое использование технологий ИИ, машинного обучения (ML) и машинного рассуждения (MR), которые упрощают и налаживают процессы, а также оптимизируют использование ИТ-ресурсов Заказчика.</p>	<p>Включено.</p> <p>Платформы ProSupport AIOps включают в себя CloudIQ, TechDirect и MyService360, которые доступны через Dell Technologies Secure Connect Gateway и предоставляют в числе прочих следующие преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Упреждающее обнаружение проблем и создание заявок • Прогнозное обнаружение сбоев оборудования • Самостоятельное создание заявок • Отправка деталей в режиме самообслуживания • Рекомендации по безопасности Dell • Оценка кибербезопасности CloudIQ <p>CloudIQ (CIQ) — это облачное приложение AIOps, которое обеспечивает простой и упреждающий мониторинг и устранение неисправностей инфраструктуры Dell IT. Оно использует технологию машинного обучения для упреждающего мониторинга и оценки общего состояния серверов, хранилищ, конвергентных и гиперконвергентных систем, средств защиты данных и сетевых устройств с помощью интеллектуальной, комплексной и прогнозной аналитики. С помощью CIQ можно выполнять прогнозную аналитику емкости и производительности таких компонентов, как твердотельные накопители и память. Приложение CloudIQ предоставляется бесплатно для продуктов с действительным контрактом ProSupport (или выше). CloudIQ размещается в частном облаке Dell Technologies, благодаря чему каждый заказчик получает свой собственный независимый и защищенный портал, который гарантирует, что заказчики смогут видеть только свою собственную среду.</p> <p>MyService360 обеспечивает всестороннюю визуализацию и аналитику данных в масштабах всего центра обработки данных, а также позволяет получать доступ к комплексной истории обслуживания продуктов Dell Technologies.</p> <p>Основные преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Упреждающее отображение критических инцидентов и рисков в режиме реального времени • Четкие рекомендации и инструкции для упрощения реализации и планирования действий • Исторические тенденции и аналитика данных • Управление состоянием сервисов в рамках систем защиты данных, систем хранения данных и конвергентных систем <p>TechDirect позволяет заказчикам самостоятельно отправлять запчасти.</p> <p>Secure Connect Gateway (SCG) — это корпоративная технология мониторинга, которая поставляется в виде устройства и автономного приложения. Эта технология отслеживает состояние устройств и обеспечивает упреждающее выявление потенциальных проблем, связанных с оборудованием. В зависимости от контракта на обслуживание Secure Connect Gateway также автоматизирует создание заявок на обслуживание для устранения проблем, обнаруженных на отслеживаемых устройствах.</p> <p>За информацией о поддерживаемых продуктах обращайтесь к местному представителю Dell Technologies.</p>

**СМЕННЫЕ
ДЕТАЛИ**

Поставка сменных деталей осуществляется Dell Technologies, если Dell Technologies видит в этом необходимость.

Включено. Поставка сменных деталей подразумевает прибытие на место в течение четырех часов (т. е. в тот же рабочий день) для критически важных деталей после того, как специалисты Dell Technologies сочтут, что необходима поставка сменных деталей.

Для объектов с уровнем срочности в четыре часа хранятся важнейшие (по заключению Dell Technologies) компоненты. Прочие компоненты могут доставляться в течение суток. К деталям, которые не считаются критически важными, относятся, помимо прочего, фронтальные панели, механические корпуса, заглушки для жестких дисков, комплекты направляющих, аксессуары для управления кабелями. К критически важным компонентам могут относиться материнские платы, ЦП, отдельные модули памяти и жесткие диски, от которых зависит функционирование дисковых массивов и производственной среды.

Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку не являющихся критическими сменных деталей в тот же или на следующий местный рабочий день.

В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Некоторые детали могут отсутствовать на складе, ближайшем к объекту Заказчика. Если необходимый для ремонта Поддерживаемых продуктов компонент отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе корпорации Dell, то он будет отправлен в течение суток или практически и коммерчески оправданного срока. Компоненты систем, находящиеся на складах компонентов, предназначенных для доставки в течение четырех (4) часов, определяются корпорацией Dell. Чтобы получить компоненты, доставляемые в течение четырех (4) часов, Заказчик должен находиться в области обслуживания, определенной корпорацией Dell. Дополнительные сведения о географических ограничениях см. в разделе «Дополнительные условия и положения» ниже. Указанные выше сроки поставки деталей распространяются только на детали, комплектующие в соответствии со стандартной конфигурацией. Для комплектации запасных частей из состава новых продуктов или систем с нестандартной конфигурацией может потребоваться более длительный период подготовки сроком до тридцати (30) дней.

Установку всех сменных деталей выполняет Dell Technologies в рамках обслуживания на месте, однако Заказчик может выполнить установку заменяемых клиентом компонентов (CRU). Перечень деталей, относящихся к CRU для конкретного Оборудования, см. в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) или обратитесь в Dell Technologies за дополнительной информацией.

Если Dell Technologies устанавливает сменную деталь, то Dell Technologies организует ее возврат на объект Dell Technologies. Если Заказчик устанавливает CRU, то Заказчик обязан вернуть заменяемый компонент CRU на объект, назначенный Dell Technologies. Если Заказчику требуется помощь, связанная с заменой CRU, Dell Technologies может предоставлять удаленную поддержку и (или) услуги выездного технического специалиста, оказывающего помощь с заменой на месте.

Если в процессе диагностики Технический специалист Dell определит, что для выполнения ремонта требуется деталь, обозначенная как CRU, или если Заказчик выберет самостоятельную отправку детали, обозначенной как CRU, то эта деталь будет поставлена корпорацией Dell непосредственно Заказчику.

		<p>Если специалист Dell считает, что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell Technologies оставляет за собой право отправить Заказчику полный компонент для замены. В зависимости от местонахождения Заказчика и типа заменяемого Продукта компоненты для замены целиком могут отсутствовать на складе для отправки в тот же рабочий день, а срок доставки целого Продукта для замены может увеличиться.</p>
<p>УПРЕЖДАЮЩАЯ ЗАМЕНА ТВЕРДОТЕЛЬНОГО НАКОПИТЕЛЯ</p>	<p>Если до достижения уровня ресурса твердотельный накопитель достигнет порогового уровня ресурса (определяемого Dell) или превысит его, Заказчик имеет право на замену твердотельного накопителя (SSD). «Уровень ресурса» означает средний срок службы SSD, для которого предусмотрена техническая поддержка. «Пороговый уровень ресурса» — это точка в сроке службы SSD (определяемая Dell), по достижении которой диск подлежит замене, например при достижении 95% от уровня ресурса. Пороговые уровни ресурса могут различаться.</p>	<p>Предоставляется для Систем хранения и Конвергентных/Гиперконвергентных инфраструктур.</p> <p>Плановый срок работ по обслуживанию зависит от соответствующей поставки Сменных деталей и составляющих обслуживания на месте, подробно описанных выше. Заказчик должен активировать и поддерживать версии программного обеспечения для удаленной ИТ-поддержки и мониторинга, которые поддерживаются в настоящее время и реализованы как Secure Connect Gateway, в течение применимого срока поддержки. Разблокирование программного обеспечения для подключения является необходимым условием для этих дополнительных функций услуг продления.</p> <p>Накопители с готовыми образами не подлежат упреждающей замене твердотельных накопителей компанией Dell Technologies.</p>
<p>ПРАВА НА НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</p>	<p>Dell Technologies предоставляет права на новые версии Программного обеспечения, когда они становятся общедоступными для заказа в Dell Technologies.</p>	<p>Включено.</p>
<p>УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</p>	<p>Dell Technologies выполняет удаленную установку новых версий Программного обеспечения.</p>	<p>Программное обеспечение операционной среды Оборудования</p> <p>Предусмотрено только для оборудования хранения, если соответствующее встроенное программное обеспечение операционной среды покрывается гарантией Dell или действующим контрактом на обслуживание Dell. Программное обеспечение операционной среды Оборудования — это пользовательское ПО и (или) микрокод, который необходим для администрирования Оборудования, управления им и выполнения им основных функций и без которого Оборудование не может работать.</p> <p>Заказчик имеет право на удаленную установку обновлений программного обеспечения операционной среды при наличии активированного и поддерживаемого программного обеспечения Secure Connect Gateway поддерживаемой версии.</p> <p>Список включенных продуктов см. в Таблице гарантийного обслуживания продуктов.</p> <p>Другое программное обеспечение</p> <p>Заказчик выполняет установку новых версий Программного обеспечения, если другой вариант не предусмотрен Dell Technologies.</p>

**УДАЛЕННЫЙ
МОНИТОРИНГ
И РЕМОНТ В
РЕЖИМЕ 24Х7**

Определенные Продукты автоматически и автономно связываются с Dell Technologies для предоставления вводной информации, помогающей Dell Technologies выявить проблему.

Dell Technologies получает удаленный доступ к Продуктам, если это необходимо для дополнительной диагностики и предоставления удаленной поддержки.

Поддерживается Продуктами, в состав которых входит технология SCG или другие инструменты подключения с поддержкой инструментов удаленного мониторинга корпорации Dell Technologies.

Подробные сведения об инструменте SCG см. выше в разделе «Платформа AIOps».

Как только Dell Technologies получает уведомление о проблеме, для глобальной технической поддержки и обслуживания на месте начинают действовать одинаковые, ранее описанные плановые сроки.

**МЕНЕДЖЕР ПО
ОБСЛУЖИВАНИЮ
ЗАКАЗЧИКОВ
SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

Выделенный Менеджер SAM ProSupport Plus for Infrastructure — это удаленный специалист, предоставляющий широкий спектр услуг по управлению системой, инфраструктурой и учетными записями с целью уменьшения времени простоя и улучшения взаимодействия со службой технической поддержки Dell Technologies.

Компоненты, включенные в данную Услугу:

Помощь при включении в программу:

- проверка точности и актуальности сведений Заказчика по вопросам поддержки, таким как название компании, адрес и т. д.;
- передача знаний о том, как обращаться в Dell Technologies для открытия сервисных заявок, а также как использовать инструменты и технологии поддержки Dell Technologies;
- составление графика предоставления материалов от SAM, таких как отчеты и анализ услуг.

Ежемесячная отчетность. Предоставление ежемесячной отчетности и рекомендаций по обслуживаемым системам, в том числе:

- сводку по открытым и закрытым сервисным заявкам за месяц;
- проверку установленных версий системного программного обеспечения на соответствие рекомендуемым версиям кода;
- состояние контракта, в том числе даты начала и окончания срока действия, а также другие основные сведения контракта.

Чтобы обеспечить ежемесячную отчетность в полном объеме, необходимо установить технологии подключения Dell Technologies, например Secure Connect Gateway, а также включить необходимые параметры сбора журналов.

Анализ услуг. SAM предоставляет анализ услуг в Отчете об услугах. В ходе включения в программу заказчик и SAM совместно определяют график работы, сроки и рассматриваемые вопросы.

Техническое обслуживание систем. Для включенных ресурсов SAM будет помогать Заказчику координировать проведение Технического обслуживания систем в окно, определенное Заказчиком. Дополнительные сведения см. ниже.

Поддержка передачи на вышестоящий уровень в Dell Technologies. Координатор Услуг, который организует ресурсы Dell, необходимые для решения отдельных проблем уровня серьезности 1 или более системных проблем.

Предоставляется для Продуктов, включенных в услугу ProSupport Plus for Infrastructure или активный контракт на обслуживание, в часы работы Dell Technologies по местному времени (могут различаться в зависимости от страны или региона), кроме праздничных и выходных дней Dell Technologies и страны Заказчика. Дополнительные сведения об условиях поддержки см. ниже.

Корпорация Dell Technologies отвечает только за выполнение действий и задач SAM, явно перечисленных в этом документе. Все прочие задачи, действия и услуги не входят в перечень работ.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЕЙ СЕРЬЕЗНОСТИ

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 1. Критический: потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 2. Высокий: возможность выполнять бизнес-функции сохраняется, но с ухудшением или серьезным ограничением производительности/возможностей.

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 3. Средний/Низкий: последствия для бизнеса минимальны или отсутствуют.

Дополнительная информация о решении критически важных проблем

Корпорация Dell Technologies оставляет за собой право отказаться от предоставления услуги в том случае, если будет иметь обоснованные причины полагать, что Заказчик неправильно пользуется или злоупотребляет Услугой On-Demand Onsite Diagnosis для критически важных проблем (например, если у Заказчика имеется персонал, который может выполнить поиск и устранение неисправностей на месте или если количество запросов Заказчика на диагностику на месте существенно превышает стандартную частоту сбоев для данного компонента или системы, как указано в примерах ниже). Если корпорация Dell Technologies решит (исключительно по собственному усмотрению), что Заказчик злоупотребляет данной Услугой, корпорация Dell Technologies оставляет за собой право отказать в обслуживании.

Исключения

Ниже перечислены действия, которые не входят в объем этого Описания услуги.

- Удаление, повторная установка или настройка продуктов, программного обеспечения или приложений.
- Вывоз удаленного Поддерживаемого продукта с территории Заказчика.
- Программное обеспечение для серверов, систем хранения данных и работы с сетью не классифицируется как Оборудование.
- Поиск и устранение неисправностей Программного обеспечения операционной среды, кроме восстановления работоспособности Продукта (например, консультирование, настройка производительности, определение конфигурации, создание/использование сценариев или сравнительная оценка исключается).
- Услуги, требуемые в связи с тем, что какое-либо обновление системы, ремонт, исправление или модификация, предоставленные корпорацией Dell Technologies, не были выполнены, или в результате того, что Заказчик не принял мер предосторожности, ранее рекомендованных корпорацией Dell Technologies, таких как рекомендации по безопасности или критичные обновления исправлений, которые Заказчик не установил
- Услуги, которые, по мнению Dell Technologies, требуются из-за неправильного обращения с продуктами или оборудованием или их неправильного использования.
- Настройка сервера или устройства 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 дополнительных компонентов сторонних производителей.
- Услуги, которые, по мнению Dell Technologies, необходимы из-за несанкционированных попыток установки, ремонта, обслуживания или модификации оборудования, микропрограммы или программного обеспечения сторонними организациями.
- Установка сетевого принтера или сопоставление сетевого хранилища файлов.
- Любая настройка сервера, системы хранения данных, сети или маршрутизатора.
- Услуги по сети, включая подключение системы к сети (отличной от локальной сети Ethernet).
- Любое действие, которое прямо не указано в этом Описании услуги.

Данное Описание услуги не предоставляет Заказчику никаких гарантий, помимо гарантий, предоставляемых в соответствии с условиями основного соглашения об обслуживании или Соглашения, в соответствующих случаях.

Обязанности Заказчика при работе с SAM

Dell Technologies предоставляет услугу SAM только при условии, что Заказчик выполняет следующие обязательства.

- Выделяет SAM достаточные окна для технического обслуживания систем, необходимые по мнению специалистов Dell Technologies.
- Выполняет все эксплуатационные и технические требования, а также требования к инфраструктуре.
- Своевременно предоставляет SAM связь (а) как минимум с одним системным администратором с правами доступа к соответствующим системам и информации, а также (б) с профильными экспертами, доступ к необходимым системам и сетям (включая в том числе доступ к удаленным системам и сетям), которые необходимы по мнению специалистов Dell Technologies.
- Принимает на себя всю ответственность за подключение к сети, конфигурации и производительность.
- Проверяет готовность мест размещения оборудования до начала предоставления услуги ProSupport Plus for Infrastructure.
- Обеспечивает подключение Продукта к шлюзу Secure Connect Gateway, на котором должны быть включены необходимые параметры сбора журналов.

Важная дополнительная информация об услуге SAM

- Услуга SAM предоставляется в рабочее время. Часы работы определяются местом проживания SAM и могут различаться в зависимости от региона и страны. SAM может предоставлять услуги на месте на усмотрение Dell Technologies.
- Поддержку в нерабочее время могут предоставлять другие специалисты Dell Technologies на усмотрение Dell Technologies.
- Местонахождение SAM определяется по взаимному соглашению при включении в программу в соответствии с предпочтениями Заказчика и в зависимости от наличия персонала Dell.

ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМ В РАМКАХ УСЛУГИ PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

Техническое обслуживание систем в рамках услуги ProSupport Plus предоставляет Заказчику Dell Technologies запланированные сеансы упреждающего удаленного технического обслуживания в течение контракта на обслуживание на устройствах, которые включены в услугу ProSupport Plus for Infrastructure и отслеживаются с помощью технологий подключения Dell Technologies, например Secure Connect Gateway, по мере необходимости. Такое техническое обслуживание помогает поддерживать производительность и может уменьшать вероятность инцидентов, вызванных несовместимостью версий оборудования, программного обеспечения, BIOS и микропрограмм. Запланированные сеансы упреждающего технического обслуживания систем координируются между Заказчиком, SAM и специалистами поддержки Dell Technologies. Подобные сеансы, как правило, проводятся круглосуточно в течение всего года, но их проведение может быть ограничено ресурсами корпорации Dell Technologies и Заказчика. Dell Technologies рекомендует проводить запланированные сеансы упреждающего технического обслуживания два раза в год. У определенных Продуктов есть ограничение на количество запланированных сеансов упреждающего технического обслуживания систем в год. Список поддерживаемых Продуктов и применимых ограничений можно получить у своего менеджера по продажам или назначенного SAM.

Действия, не входящие в Техническое обслуживание систем в рамках услуги ProSupport Plus for Infrastructure

- Обновления связанных устройств, не включенных в текущий контракт на поддержку в рамках услуги ProSupport Plus for Infrastructure.
- Обновления программного обеспечения, не предусмотренные в соответствующем контракте на поддержку программного обеспечения Dell Technologies или третьей стороны для определенных Продуктов третьих сторон.
- Создание обновлений для операционных систем и исправлений для гипервизоров или поддержка в разработке и проектировании ПО.
- Создание исправлений для приложений.
- Техническое обслуживание на месте.
- Демонтаж или установка дополнительного оборудования или его настройка.

- Установка или настройка программного обеспечения, не перечисленного в данном Описании услуги.
- Оптимизация производительности приложений.
- Действия по выявлению или удалению вирусов, программ-шпионов или вредоносного ПО.
- Любые другие обновления или действия, не указанные в данном Описании услуги.

Важная дополнительная информация о Техническом обслуживании систем в рамках услуги ProSupport Plus for Infrastructure

- Обновления, выполняемые во время обслуживания, могут приводить к временной утрате соединения с другими подключенными устройствами.
- По завершении применения обновлений может потребоваться перезагрузка подсоединенных устройств и проверка наличия соединения.
- В течение оговоренного периода технического обслуживания корпорации Dell Technologies или уполномоченным представителям Dell Technologies должен быть предоставлен доступ к обновляемым системам.
- В зависимости от обновляемой системы может потребоваться дополнительная станция управления системой или ресурсы.
- В зависимости от обновляемой системы корпорации Dell Technologies или уполномоченным представителям Dell Technologies могут потребоваться права администратора на обслуживаемое устройство.
- Заказчик несет ответственность за соблюдение всех требований в соответствии с условиями лицензионного соглашения на обновление Оборудования и Программного обеспечения.
- Если обновление Программного обеспечения на обслуживаемом Продукте может привести к ухудшению его характеристик или снизить производительность другого необслуживаемого Продукта, корпорация Dell Technologies после консультации с Заказчиком может отказаться от выполнения Технического обслуживания до разрешения сложившейся ситуации.
- Чтобы получать Техническое обслуживание систем в рамках услуги ProSupport Plus for Infrastructure в полном объеме, Заказчик обязан установить необходимые технологии подключения, например Secure Connect Gateway, а также включить параметры сбора журналов.
- Заказчикам, которым необходимы услуги по установке новых версий Программного обеспечения для систем хранения данных высшего класса, систем Конвергентной и Гиперконвергентной инфраструктуры Dell Technologies (что было установлено в ходе обслуживания систем), включая, помимо прочего, версии программного обеспечения, указанные в применимых таблицах совместимых конфигураций (в Краткой таблице поддержки или Таблице сертификации выпусков Dell Technologies), возможно, придется заключить отдельное соглашение на услуги с Dell Technologies. Для получения дополнительной информации обратитесь к представителю Dell Technologies.

СОВМЕСТНАЯ ПОДДЕРЖКА

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

Для получения права на Совместную поддержку Заказчик должен иметь соответствующие права и действующие соглашения о поддержке, заключенные с соответствующим сторонним поставщиком и Dell Technologies (или с реселлером, уполномоченным Dell Technologies). После выявления проблемы и получения информации о ней сторонний поставщик несет исключительную ответственность за предоставление полной поддержки, технической и иной, для решения проблемы Заказчика. **КОМПАНИЯ DELL TECHNOLOGIES НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРОДУКТЫ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.** Список партнеров, с которыми предоставляется Совместная поддержка, опубликован [здесь](#). Обратите внимание, что список поддерживаемых продуктов сторонних производителей может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

ПОДДЕРЖКА СИСТЕМНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DELL TECHNOLOGIES

Поддержка Программного обеспечения Dell Technologies входит в состав услуги ProSupport Plus for Infrastructure и распространяется на отдельные Продукты третьих сторон, включая отдельные приложения конечных пользователей, операционные системы, гипервизоры и микропрограммы, когда такие Продукты третьих сторон 1) установлены и работают на Продуктах или используются с ними в момент запроса поддержки, 2) покрываются существующим контрактом в рамках услуги ProSupport Plus for Infrastructure и условиями предоставления технического обслуживания, а также 3) имеют соответствующие права и действующие соглашения о поддержке, заключенные с издателем соответствующего Продукта третьих сторон. Этот уровень поддержки предоставляется для Оборудования, на которое распространяется услуга ProSupport Plus for Infrastructure, независимо от того, как было приобретено и лицензировано программное обеспечение, имеющее право на обслуживание, однако Заказчик отвечает за надлежащее приобретение и лицензирование такого программного обеспечения в соответствии с условиями его издателя. Заказчик самостоятельно отвечает за устранение всех проблем с лицензиями и покупку обслуживаемого программного обеспечения для получения этих Услуг на протяжении периода обслуживания. Полный список обслуживаемого Программного обеспечения доступен по [этой ссылке](#). Обратите внимание, что список поддерживаемых Продуктов третьих сторон может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков. Ситуации, вызывающие вопросы Заказчика, должны воспроизводиться хотя бы на одной системе, физической или виртуальной. Заказчик понимает и признает, что по некоторым неполадкам, по которым Заказчик отправил сервисную заявку, издатель соответствующего программного продукта может не предоставить решения (включая, в частности, случаи, когда издатель по какой-либо причине больше не предоставляет поддержку или обслуживание соответствующего программного продукта) или может потребоваться дополнительная поддержка от издателя, включая установку дополнительного программного обеспечения или другие изменения Продуктов. Заказчик признает, что в ситуациях, когда издатель соответствующего программного продукта не предоставляет решения по данному вопросу, обязательства корпорации Dell Technologies по оказанию помощи Заказчику также считаются полностью исполненными.

Дополнительные положения и условия для Конечных пользователей, приобретающих Продукты у OEM-производителей

OEM-производитель — это реселлер, продающий Поддерживаемые продукты в качестве производителя оригинального оборудования, который приобретает продукцию и услуги Dell Technologies у бизнес-группы OEM Solutions (или ее правопреемника) для OEM-проекта. Обычно OEM-производитель встраивает или устанавливает Продукты Dell Technologies в фирменное оборудование, программное обеспечение или иную интеллектуальную собственность Заказчика, создавая специализированную систему или решение, обладающие специализированными функциями или назначением (такая система или решение называется OEM-решением), и продает OEM-решение под собственной маркой OEM-производителя. В отношении OEM-производителя термин «Поддерживаемые продукты» включает Поддерживаемые продукты Dell Technologies, поставляемые без фирменной маркировки Dell Technologies (т. е. готовая система OEM-производителя без торговой марки), 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 Technologies, OEM-производитель должен провести начальную диагностику в максимально возможном объеме. Эта обязанность возлагается на OEM-производителя даже в тех случаях, когда его Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell Technologies с запросом на обслуживание. Если Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell Technologies за обслуживанием, минуя OEM-производителя, Dell Technologies предложит Конечному пользователю обратиться к OEM-производителю для проведения первичного поиска и устранения неисправностей перед обращением в Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure — нестандартные компоненты Серверных продуктов Заказчика

Ремонт и замена нестандартных или уникальных компонентов (далее Услуги технической поддержки нестандартных компонентов) предоставляются как дополнительная услуга по замене оборудования. Эта услуга расширяет Гарантию Заказчика на продукт PowerEdge, которая распространяется на стандартные компоненты Dell Technologies в стандартной конфигурации, требующие замены из-за дефектов производства или материалов (далее Гарантийный ремонт). Для нестандартных компонентов микропрограммы или программное обеспечение под маркой Dell Technologies НЕ предоставляются, и для мониторинга и (или) обновления того или иного компонента Заказчик должен использовать утилиты, предоставленные производителем. Чтобы решать любые проблемы качества, связанные с программным обеспечением, микропрограммами, утилитами и оборудованием, Заказчик также будет взаимодействовать непосредственно с производителем. Dell Technologies

обязуется оказывать Услуги технической поддержки нестандартных компонентов с целью замены нестандартных или уникальных компонентов, предусмотренных Заказчиком и гарантированно имеющихся в наличии (как указано выше), после того как Заказчик осуществит все подготовительные мероприятия с тем, чтобы помочь Dell Technologies разместить заказы на имеющиеся в текущем запасе компоненты, содействуя тем самым в проведении ремонтных работ. При условии, что Заказчик точно определил потребности в запасах, Dell Technologies заменит деталь с дефектом в соответствии с применимым для Заказчика временем реагирования для Гарантийного ремонта и установит запасную деталь в Продукт Заказчика. Заказчик признает и соглашается с тем, что Dell Technologies не несет ответственности за обеспечение доступности деталей. В случае замены нестандартного компонента модель поддержки с предоставлением компонентов и выездом специалиста на место эксплуатации в тот же день (например, в течение 4 часов) может не применяться. В таких случаях по умолчанию Dell Technologies будет использовать модель поддержки, предусматривающую обслуживание на следующий рабочий день (т. е. после выявления неисправностей и диагностики по телефону деталь обычно может быть отправлена или технический специалист может выехать на следующий рабочий день). В установленных местным законодательством случаях сменные компоненты могут быть как новыми, так и восстановленными и оказание Услуг технической поддержки нестандартных компонентов может потребовать от Dell Technologies использования гарантии и (или) технического обслуживания стороннего производителя или стороннего издателя. Заказчик соглашается оказывать Dell Technologies помощь и предоставлять любые материалы, запрошенные любым сторонним производителем или сторонним издателем, в целях содействия использованию соответствующей сторонней гарантии и (или) технического обслуживания.

Техническое испытание итоговой конфигурации, выполняемое корпорацией Dell Technologies в соответствии с отдельным заданием на оказание услуг, например тестирование, выполняемое после установки нестандартных или уникальных компонентов для конфигурации, использующей запрошенное Заказчиком программное обеспечение, выполняется в установленный момент времени однократно, а не на постоянной основе, а Услуги технической поддержки нестандартных компонентов могут предоставляться только в конкретной конфигурации, определенной Заказчиком и испытанной Dell Technologies. Dell Technologies предоставит информацию о точной испытанной конфигурации оборудования, включая сведения об уровнях микропрограммы. После завершения технических испытаний Dell Technologies предоставит отчеты по результатам испытаний и укажет, были ли они пройдены. Dell Technologies приложит все коммерчески оправданные усилия, чтобы обеспечить распознавание и использование нестандартных компонентов в Продукте Dell Technologies, однако изменения стандартных утилит Dell Technologies (включая BIOS, iDRAC и программное обеспечение для подключения) поддерживаться не будут. Заказчик будет отвечать за непосредственное взаимодействие с производителем с целью решения проблем с любыми нестандартными компонентами, возникающих в ходе технических испытаний (в том числе вопросы качества, программного обеспечения, микропрограмм или технических характеристик оборудования и связанных с ним ограничений). Для дополнительного технического испытания, которое Dell Technologies проводит после того, как Заказчик получит отчет с указанием УСПЕШНОГО прохождения испытания, потребуется новое задание на оказание услуг, а также уплата соответствующих разовых сборов за технические услуги, в том числе любые технические испытания в связи с ремонтом или заменой любого компонента конфигурации в период действия гарантии на Оборудование Заказчика.

Основные обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик заявляет и гарантирует, что он получил разрешение для Заказчика и корпорации Dell Technologies на доступ и использование, как удаленно, так и непосредственно, собственных или лицензированных аппаратных и программных средств, систем, а также имеющихся на них данных и всех относящихся к ним аппаратных и программных средств с целью предоставления данных Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет перед заключением договора об оказании Услуг с Dell Technologies.

Отказ от найма. Если это разрешено законом, то в течение двух лет с даты, указанной в Форме заказа, Заказчик обязуется не предлагать прямо или косвенно и без предварительного письменного согласия Dell Technologies трудоустройство любому сотруднику Dell Technologies, с которым Заказчик контактировал в связи с предоставлением Услуги, при условии, что рекламные объявления общего характера и другие столь же широкие формы предложений не являются прямым или косвенным предложением в соответствии с настоящим Соглашением. Заказчик имеет право предлагать трудоустройство любому сотруднику, который подал в отставку или был уволен из Dell Technologies до начала обсуждения трудоустройства с Заказчиком.

Содействие Заказчика. Заказчик осознает, что без оперативного и адекватного содействия корпорация Dell Technologies не сможет предоставить Услуги либо предоставленные Услуги могут быть существенно изменены или предоставлены с задержкой. Соответственно, Заказчик обязуется своевременно и в полной мере оказывать корпорации Dell Technologies содействие,

необходимое для предоставления Услуг. Если Заказчик не обеспечил надлежащего содействия в соответствии с вышеизложенным, корпорация Dell Technologies не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее предоставление Услуг. В этом случае Заказчик не имеет права потребовать возмещение.

Обязательства по обслуживанию на месте установки. Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте установки, Заказчик обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам и рабочей среде Заказчика (бесплатно для представителей Dell Technologies), в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети, локальной телефонной линии и средств обеспечения безопасности (при необходимости). Кроме того, корпорации Dell Technologies бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данных элементов.

Резервное копирование данных. Перед предоставлением Услуги и во время ее предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан выполнять регулярное резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах, для предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Корпорация Dell Technologies не обязана осуществлять восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Если это не запрещено действующим региональным законодательством, корпорация Dell Technologies не несет ответственности за потерю данных в следующих случаях:

1. Потеря любых конфиденциальных, служебных или персональных данных Заказчика.
2. Утрата или повреждение данных, программ или программного обеспечения.
3. Повреждение или утрата съемных носителей.
4. Утрата возможности использования системы или сети.
5. Любые действия или упущения, в том числе халатность, сотрудников корпорации Dell Technologies или стороннего поставщика услуг.

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

Условия предоставления Услуг

Настоящее Описание услуг представляет собой договор между вами (далее — «вы» или «Заказчик») и корпорацией Dell Technologies. Предоставление данной Услуги регулируется Соглашением, заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Technologies.

Продукты или услуги, полученные от любого реселлера Dell Technologies, регулируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. В этом соглашении могут быть предусмотрены такие же условия, как и изложенные ниже в настоящем документе или размещенные в сети Интернет. Реселлер может от своего имени по соглашению с Dell Technologies выполнить для покупателя гарантийное и (или) техническое обслуживание. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийное и (или) техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и сертификацию. Предоставление любых услуг заказчиками, реселлерами или сторонними представителями, которые не прошли обучение и 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.

При отсутствии соглашения, которое явным образом предоставляет право на данную Услугу, и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения с реселлером, указанными в приведенной ниже таблице. В приведенной ниже таблице указаны URL-адреса сайтов, на которых может быть размещено соглашение, применимые в зависимости от местонахождения Заказчика. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

- Местоположение Заказчика	- Положения и условия, применимые при приобретении Услуг	
	- Заказчики, приобретающие Услуги напрямую	- Заказчики, приобретающие Услуги у официального реселлера
- США	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Канада	- Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)	- Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)
- Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/servicedescriptions *.	Описания услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell Technologies, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell Technologies, 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 корпорацией Dell Technologies должно рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание корпорации Dell Technologies должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell Technologies 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 Technologies. 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.
- Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/servicedescriptions *.	Описания услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell Technologies, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell Technologies, 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 корпорацией Dell Technologies должно рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание корпорации Dell Technologies должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell Technologies 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 Technologies. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.

<p>- Европа, Ближний Восток и Африка</p>	<p>- Региональный сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/servicedescriptions*.</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже.</p> <p>Франция: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Германия: Dell.de/AGB</p> <p>- Великобритания: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Описания услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell Technologies, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell Technologies, 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 корпорацией Dell Technologies должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание корпорации Dell Technologies должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell Technologies 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 Technologies. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.</p>
--	--	---

* Заказчики могут посетить региональный сайт [Dell.com](#), открыв страницу [Dell.com](#) с компьютера, подключенного к сети Интернет в их стране, или выбрав необходимый вариант в разделе «Выберите регион/страну» на сайте Dell по адресу [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ею сверх первоначального срока Услуга регулируется действующим на тот момент Описанием услуги, с которым можно ознакомиться по адресу [Dell.com/servicedescriptions](#).

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Я соглашюсь» или подобных на веб-сайте Dell.com или DellEMC.com в связи с покупкой или в составе программного или интернет-интерфейса Dell Technologies равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуги принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуги. В этом случае под термином «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуги, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа.

Дополнительные условия и положения

1. **Срок предоставления Услуг.** Настоящее Описание услуг начинает действовать с даты, указанной в вашей Форме заказа, и продолжается до истечения срока («Срок»), указанного в Форме заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и применимый Срок предоставления для каждой из них указываются в Форме заказа Заказчика. При отсутствии иной договоренности между Dell Technologies и Заказчиком в письменной форме Услуга, приобретаемая в соответствии с Описанием услуг, предоставляется Заказчику для собственного пользования и не предназначена для перепродажи или предоставления услуг третьим лицам.
2. **Дополнительные важные сведения**
 - a) **Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления Услуг любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет график предоставления Услуги в течение 7 дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% стоимости обслуживания Заказчика. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.
 - b) **Оплата оборудования, приобретенного вместе с Услугами.** Если иное не согласовано в письменной форме, оплата оборудования никоим образом не зависит от оказания или предоставления Услуг, приобретаемых с таким оборудованием.
 - c) **Ограничения объема Услуг.** Корпорация Dell может отказать в предоставлении Услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для компании Dell или поставщиков услуг корпорации Dell или выходит за рамки данных Услуг. Корпорация Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, в том числе невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг.
 - d) **Изменения в Объеме Услуги.** Если иное не согласовано в письменной форме с Заказчиком, Dell Technologies оставляет за собой право изменить объем Услуг, уведомив об этом Заказчика в письменном виде за шестьдесят (60) дней. За исключением изменений, инициированных издателями и производителями Продуктов третьих сторон, Заказчик будет уведомлен о всех изменениях в объеме Услуг поддержки в порядке, указанном в действующем на тот момент Соглашении между Dell Technologies и Заказчиком.
 - e) **Конфиденциальность.** Dell Technologies обязуется обрабатывать все персональные данные, собранные в соответствии с настоящим Описанием услуги, в соответствии с Заявлением о конфиденциальности Dell Technologies для соответствующей юрисдикции. Все юрисдикции доступны по адресу <http://www.dell.com/localprivacy>, и каждая из них будет включаться в настоящий документ путем ссылки.
 - f) **Дополнительные Услуги.** Дополнительные Услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести в корпорации Dell Technologies, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться отдельное соглашение с корпорацией Dell Technologies. При отсутствии такого соглашения дополнительные Услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуг.
 - g) **Уступки и субподряд.** Корпорация Dell Technologies вправе поручить предоставление Услуг и (или) уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению корпорации Dell Technologies.
 - h) **Прекращение предоставления Услуг.** Корпорация Dell Technologies вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления Услуг по любой из указанных ниже причин:
 - a. Заказчик не оплатил частичную или полную стоимость данной Услуги в соответствии со счетом.
 - b. Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим Услугу техническим аналитиком или специалистом на месте установки.
 - c. Заказчик иным образом нарушает или не соблюдает условия, определенные в настоящем Описании услуг;
 - d. Частота запроса Заказчиком замены компонентов существенно превышает стандартную частоту сбоев для соответствующих компонентов и систем, частота сбоев для которых постоянно отслеживается. См. раздел с информацией об исключениях выше.

В случае прекращения предоставления Услуг в соответствии с данным пунктом корпорация Dell Technologies отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина прекращения предоставления Услуг и дата начала прекращения (не ранее чем через 10 (десять) дней со дня направления корпорацией Dell Technologies уведомления о прекращении предоставления Услуг Заказчику, кроме тех случаев, когда местным законодательством предусмотрены иные

положения о прекращении предоставления Услуг, не подлежащие изменению по договоренности сторон). В случае прекращения предоставления Услуг корпорацией Dell Technologies на основании настоящего пункта Заказчик не имеет права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся корпорации Dell Technologies.

i) **Географические ограничения и перемещение.**

1. Если оборудование находится за пределами Области обслуживания Dell Technologies Services, корпорация Dell Technologies не может гарантировать предоставление услуг поддержки на месте установки и услуг замены компонентов в течение 4 часов. Термин «Область обслуживания Dell Technologies Services» означает расположение, находящееся в пределах (1) 100 (ста) миль (или 160 (ста шестидесяти) км) автомобильного пути от местонахождения службы Dell Technologies Services; (2) той же страны, в которой находится служба Dell Technologies Services, 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 услуги 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). Перед покупкой обратитесь к менеджеру по продажам для получения дополнительной информации о возможности предоставления услуг на месте установки в регионе EMEA с учетом расположения центров обслуживания Dell Technologies.
2. Данная Услуга предоставляется 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 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 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 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. В случаях, когда запасные детали отгружаются непосредственно Заказчику, Заказчик должен быть способен принять отгрузку в месте обслуживания Продуктов, если иное не согласовано между Dell Technologies и Заказчиком. Dell Technologies не будет нести ответственность за задержки в предоставлении поддержки по причине неспособности или отказа Заказчика принять отгруженные детали. Чтобы получить все преимущества соглашения о поддержке всего решения, для систем хранения с несколькими компонентами требуются действующие соглашения о поддержке для всех аппаратных и программных компонентов системы. Если иное не согласовано в письменной форме с Заказчиком, Dell Technologies оставляет за собой право изменить объем Услуг технической поддержки, уведомив об этом Заказчика в письменном виде за шестьдесят (60) дней.

- j) **Порядок определения приоритета.** Если иное не оговорено сторонами в форме соглашения в письменном виде, при наличии расхождений между условиями любого из документов, составляющих настоящее Соглашение, приоритет документов определяется в таком порядке: (i) настоящее Описание услуг, (ii) Соглашение. Для разрешения расхождений при сохранении как можно большего количества совместимых условий, включая сохранение не противоречащих друг другу положений в том же абзаце, разделе или подразделе, преобладающие условия следует толковать как можно в более узком смысле.

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.

© Dell Inc. или ее дочерние компании, 2024 Все права сохранены. Dell Technologies, Dell и другие товарные знаки являются товарными знаками компании Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России.

По сведениям Dell Technologies, информация, содержащаяся в данной публикации, является корректной на дату публикации. Информация может изменяться без предварительного уведомления.