

Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков / Сохранение компонентов для корпоративных заказчиков

Введение

Компания Dell EMC¹ предлагает услугу «Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков» / «Сохранение компонентов для корпоративных заказчиков» (далее — «KYHD/KYC» или «Услуга (Услуги)») в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указывается название услуг(и) и доступные варианты обслуживания, приобретенные заказчиком. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам.

Содержание соглашения о предоставлении услуг

Услуга позволяет Заказчикам сохранять неисправные компоненты в период действия соответствующей ограниченной гарантии на оборудование Dell или в период, определенный в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#) и указанный в Форме заказа (далее — «Сохраняемые компоненты»), при получении сменных компонентов в соответствии с Квалифицированным ремонтом. «Квалифицированный ремонт» является ремонтом и/или заменой в связи с обнаружением деталей с производственными дефектами в течение гарантийного срока на оборудование, действительного для Поддерживаемых продуктов Заказчика (в соответствии с приведенным далее определением). Все услуги Квалифицированного ремонта предоставляются в соответствии с условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг Заказчика.

Поддерживаемые продукты. Услуга «Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков» / «Сохранение компонентов для корпоративных заказчиков» (далее — «KYHD для корпоративных заказчиков» / «KYC для корпоративных заказчиков») предоставляется для отдельных моделей Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™ и Dell | EMC Enterprise Storage™, отдельных продуктов гиперконвергентной инфраструктуры, отдельных решений для защиты данных и систем сетевых коммутаторов в стандартной конфигурации. Услуга «KYHD для корпоративных заказчиков» / «KYC для корпоративных заказчиков» предоставляется одновременно с ограниченной гарантией на оборудование и может быть заказана в точках продаж или в любое время до того, как в системе, попадающей под условия ограниченной гарантии, возникнет Инцидент, для которого действует услуга. Эта Услуга доступна для систем, в состав которых входят заменяемые клиентом (CR) или на месте (FR) Сохраняемые компоненты в стандартных конфигурациях. Услуга «Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков» позволяет Заказчикам сохранять у себя неисправные жесткие диски (стандартные накопители, твердотельные накопители (SSD) и жесткие диски с интерфейсом Serial ATA (SATA HDD), в том числе PCIe и NVMe) при получении на замену жестких дисков в силу условий Квалифицированного ремонта.

Для каждой системы или «корпуса» Заказчик обязан приобрести отдельный договор на предоставление услуги «KYHD для корпоративных заказчиков» / «KYC для корпоративных заказчиков». Условия по замене всех Сохраняемых компонентов в составе отдельного сервера или запоминающего устройства оговариваются в едином контракте. Dell обязуется заменять только неисправные компоненты, которые были приобретены у Dell и установлены в системе Dell. Неисправность компонента не дает Заказчику права на замену всего устройства, кроме случаев, когда Dell считает это необходимым по собственному усмотрению.

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

Заказчик должен оплатить корпорации Dell в момент покупки стоимость Услуги «КУНД для корпоративных заказчиков» / «КУС для корпоративных заказчиков» для каждого Поддерживаемого клиентом продукта, компонент которого Заказчик желает сохранить в случае замены. Услуга «КУНД для корпоративных заказчиков» / «КУС для корпоративных заказчиков» доступна Заказчику, только если продукт признан подлежащим Квалифицированной замене.

Порядок предоставления поддержки

Получение технической поддержки

Заказчикам следует звонить в службу технической поддержки Dell в соответствии с применимыми условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг Заказчика при возникновении у них каких-либо неполадок или подозрений о сбое Сохраняемого компонента. Заказчику будет предоставлена поддержка в соответствии с применимыми условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг. Если технический специалист определит, что компонент требует Квалифицированного ремонта, Dell поставит Заказчику компонент на замену в соответствии с применимыми условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг Заказчика. Эта Услуга «КУНД для корпоративных заказчиков» / «КУС для корпоративных заказчиков» позволяет Заказчику сохранить у себя неисправный Сохраняемый компонент.

Если Заказчик приобрел данную Услугу и отправляет корпорации Dell компонент отдельно либо в составе другого Поддерживаемого продукта, на который распространяются условия данной Услуги, в рамках услуги Квалифицированного ремонта, такой Заказчик соглашается с тем, что такой возврат компонента, на который распространяются условия данной Услуги (далее — «Возвращенный компонент, соответствующий условиям оказания Услуги»), идентичен отказу Заказчика от своего права на получение данной Услуги от Dell. После того как корпорация Dell получит Возвращенный компонент, соответствующий условиям оказания Услуги, она не будет нести никаких обязательств перед Заказчиком в связи с данным Возвращенным компонентом, соответствующим условиям оказания Услуги. Корпорация Dell ни при каких обстоятельствах не будет обязана возвращать Заказчику Возвращенный компонент, соответствующий условиям оказания Услуги. Кроме того, корпорация Dell не будет обязана удалять данные или принимать какие-либо другие меры в отношении Возвращенного Заказчиком компонента, соответствующего условиям оказания Услуги, а также в отношении любых данных, которые могут храниться на Возвращенном компоненте, соответствующем условиям оказания Услуги. Если корпорация Dell получит Возвращенный компонент, соответствующий условиям оказания Услуги, корпорация Dell имеет право подвергнуть его обработке в соответствии со стандартными правилами корпорации Dell для компонентов, возвращенных корпорации Dell на условиях основной гарантии, предоставленной Заказчику, и контракта на обслуживание, применимого к данному Поддерживаемому продукту Заказчика.

Корпорация Dell постоянно отслеживает частоту сбоев компонентов и оставляет за собой право отказаться предоставлять услугу в том случае, если корпорация Dell будет иметь разумные основания полагать, что Заказчик злоупотребляет Услугой «Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков» / «Сохранение компонентов для корпоративных заказчиков» (например, если количество запросов Заказчика на замену неисправных компонентов существенно превышает стандартную частоту сбоев 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.

Договором на оказание услуг «Сохранение жесткого диска для корпоративных заказчиков» / «Сохранение компонентов для корпоративных заказчиков» не предусматриваются указанные ниже действия.

- Ремонт или замена (любые услуги по поддержке, включающие ремонт или замену, предоставляются в соответствии с условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг Заказчика).
- Уничтожение или полное стирание данных.
- Восстановление, утилизация или повторное использование оборудования.
- Сохранение компонентов, которые попадают под условия возврата продукции в связи с рисками для здоровья людей и безопасности данных.
- Обслуживание нестандартных компонентов, которые были заказаны в рамках услуги по персонализации оборудования на заводе, предоставляемой Dell.
- Поддержка неисправных или сохраненных заказчиком компонентов (поддержка продолжает предоставляться только для компонента, установленного в качестве замены, в соответствии с применимыми условиями ограниченной гарантии на оборудование или соглашения о предоставлении услуг).
- Любые действия, не указанные явно в настоящем Описании услуг.

Обязанности Заказчика

• Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящей Услуги и во время ее предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных, ПО и программ во всех задействованных системах. Во избежание повреждений, изменений и потери данных Заказчик обязан выполнять регулярное резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всех конфиденциальных, служебных или персональных данных, а также любых съемных, носителей независимо от того, оказывает ли также помощь технический специалист на месте. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБЫЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ, СЛУЖЕБНЫЕ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- 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 или данных. Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик должен отправлять только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

• **Полномочия на предоставление доступа.** Заказчик заявляет и подтверждает, что он сам и корпорация Dell имеют право доступа к Поддерживаемому продукту и его использования, а также использования имеющихся на нем данных и всех аппаратных и программных средств в целях предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет до обращения к компании Dell по вопросу оказания данных Услуг.

Взаимодействие со специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным техническим специалистом. Заказчик соглашается сотрудничать с выездными техническими специалистами или специалистом, оказывающем телефонную поддержку, корпорации Dell, а также следовать их указаниям. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок возможно

исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или техническим специалистом.

Информирование о неисправностях компонентов. Заказчик должен сообщать о неисправности компонента в службу гарантийной поддержки оборудования корпорации Dell в соответствии с действующим соглашением Заказчика о предоставлении услуг.

Предоставление информации о деталях. По требованию корпорации Dell Заказчик должен сообщить идентификационный номер детали или достаточные сведения, позволяющие подтвердить, что имеет место неисправность компонента, предусмотренная договором.

Обслуживание на месте установки. Заказчик должен информировать технического специалиста о том, что для данной системы была приобретена услуга «KYHD для корпоративных заказчиков» / «KYC для корпоративных заказчиков».

Физическое владение. Заказчик сохраняет за собой право физического владения компонентами из систем, на которые распространяется действие услуги «KYHD для корпоративных заказчиков» / «KYC для корпоративных заказчиков». Корпорация Dell не несет ответственности за данные, которые содержатся на компонентах, возвращаемых корпорации Dell.

Утилизация оборудования. Заказчик несет ответственность за утилизацию или уничтожение сохраненных компонентов способом, соответствующим всем применимым нормам законодательства и требованиям регуляторов в сфере охраны окружающей среды, и гарантирует, что конфиденциальные, секретные или служебные данные уничтожаются или остаются в безопасности.

Поддерживаемые выпуски. Заказчик должен соблюдать установленные корпорацией Dell минимальные требования к выпуску или конфигурации программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов, которые указаны на веб-сайте PowerLink для продуктов Dell | EMC или на веб-сайте www.support.dell.com для Поддерживаемых продуктов. Заказчик также должен гарантировать установку запасных компонентов, используемых для устранения неисправностей, пакетов исправлений, последующих выпусков или обновлений ПО в соответствии с указаниями корпорации Dell с целью обеспечения соответствия Систем поддержки критериям для оказания настоящей Услуги.

Гарантии сторонних производителей. При предоставлении настоящих Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей. Гарантии отдельных производителей могут утратить свою силу, если работы с оборудованием или программным обеспечением будут выполняться не ими, а Dell или другой стороной. Заказчик несет ответственность за то, что действие Услуг Dell никак не повлияет на подобные гарантии или, если это случится, будет приемлемым для Заказчика. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ГАРАНТИИ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ИЛИ ЛЮБОЕ ВЛИЯНИЕ, КОТОРОЕ УСЛУГИ DELL МОГУТ ОКАЗАТЬ НА ТАКИЕ ГАРАНТИИ.**

Обязательства при обслуживании на месте установки. Если для оказания Услуг требуется обслуживание на месте, Заказчик обязан предоставить свободный, безопасный и достаточный доступ на свои объекты и к Поддерживаемым продуктам. Достаточный доступ подразумевает достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Заказчик должен также предоставить монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатуру (БЕСПЛАТНО для корпорации Dell), если система еще не оснащена этими компонентами.

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае несоблюдения Заказчиком обязанностей и условий, перечисленных в данном Описании услуг, корпорация Dell не обязана предоставлять данную Услугу.

Условия предоставления Услуг Dell

Настоящее Описание услуг установлено между вами, т. е. Заказчиком (далее — «вы» или «Заказчик») и подразделением Dell либо подразделением EMC, указанным в счете на приобретение настоящих Услуг. Настоящие Услуги регулируются отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг. В отсутствие данного соглашения, в зависимости от местонахождения Заказчика, данная Услуга предоставляется в соответствии с Коммерческими условиями обслуживания Dell, с которыми Заказчики могут ознакомиться по запросу либо посетив один из региональных веб-сайтов для своей страны, которые перечислены в таблице ниже (действующие условия продажи, обслуживания и поддержки Dell совместно с настоящим Описанием услуги далее именуются «Соглашение»). В приведенной ниже таблице указаны URL-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 Dell	Заказчики, приобретающие услуги Dell у авторизованного реселлера Dell
США	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Канада	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский французский)	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский французский)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Местный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global * либо, если вы являетесь Заказчиком-потребителем. «Контракты на обслуживание Потребители Dell»	Местный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global * либо, если вы являетесь Заказчиком-потребителем. «Контракты на обслуживание Потребители Dell»
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Местный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global * либо, если вы являетесь Заказчиком-потребителем. «Контракты на обслуживание Потребители Dell»	Описания услуг и другие документы 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 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.

<p>Европа, Ближний Восток и Африка (ЕМЕА)</p>	<p>Местный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global* либо, если вы являетесь Заказчиком-потребителем. «Контракты на обслуживание Потребители Dell»</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже:</p> <p>Франция: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Германия: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Великобритания: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Описания услуг и другие документы 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 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</p>
		<p>договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.</p>

* 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 www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Заказчик соглашается, что при возобновлении, изменении, продлении или продолжении использования Услуги после первоначального срока на Услугу будет распространяться текущая версия Описания услуги, доступная на странице 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 принимаю условия» или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе программного обеспечения Dell или веб-интерфейса равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Заказчиком от лица компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под термином «Вы» или «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуг, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа. Важные дополнительные сведения: передача прав. Корпорация Dell вправе передавать права на предоставление настоящих Услуг и/или Описание услуг квалифицированным сторонним поставщикам услуг.

Прекращение предоставления Услуг. В соответствии с действующими в регионе Заказчика условиями возврата товаров и услуг Заказчик может отказаться от данной Услуги в течение определенного количества дней после получения им Поддерживаемого продукта, письменно уведомив об этом корпорацию Dell. Если Заказчик откажется от данной Услуги в течение этого срока, корпорация Dell возместит Заказчику полную стоимость данной Услуги за вычетом расходов на техническую поддержку (если таковые имелись), имевших место в рамках исполнения настоящего Описания услуг. Однако по истечении срока, отсчитываемого со дня получения Заказчиком Поддерживаемого продукта,

Заказчик теряет право на отказ от данной Услуги, если иное не предусмотрено государственным или местным законодательством, не подлежащим изменению посредством соглашения.

Корпорация Dell вправе прекратить предоставление настоящей Услуги в любой момент в течение Периода обслуживания по любой из указанных ниже причин.

- Заказчик не оплатил полную стоимость данной Услуги в соответствии с условиями, указанными в счете-фактуре.
- Заказчик отказался сотрудничать со специалистом по диагностике или с выехавшим на место инженером.
- Заказчик не выполнил все положения и условия, установленные в настоящем Описании Услуги.

В случае прекращения предоставления данных Услуг корпорация Dell отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указывается причина и фактическая дата прекращения оказания Услуг, которая должна наступить не ранее, чем через 10 (десять) дней с даты отправки Заказчику уведомления корпорации Dell о прекращении предоставления Услуг, если региональным законодательством не предусмотрены иные условия прекращения, которые нельзя изменить путем заключения соглашения. В СЛУЧАЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ДАННЫМ ПУНКТОМ КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ ОБЯЗАНА ВЫПЛАЧИВАТЬ ЗАКАЗЧИКУ КАКОЕ-ЛИБО ДЕНЕЖНОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ.

Пересмотр сроков. После составления календарного плана предоставления настоящей Услуги любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет календарный план предоставления Услуги в течение семи (7) дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика взимается плата, не превышающая 25 % от стоимости Услуг. Любые изменения в графике предоставления Услуг должны быть подтверждены Заказчиком не позднее чем за восемь (8) дней до начала предоставления Услуги.

Коммерчески оправданные пределы 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 каким-либо причинам, не зависящим от корпорации Dell, включая невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг. Услуги оказываются только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен. Географические ограничения и перемещение. Настоящие Услуги предоставляются на площадках, указанных в счете Заказчика. Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Варианты предоставления Услуг, в том числе уровни обслуживания, рабочее время предоставления технической поддержки и время выезда специалиста на место, варьируются в зависимости от региона. Некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в регионе Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к вашему менеджеру по продажам. Обязательство корпорации Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов Dell на тот момент времени и цены на материалы. Для заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки (EMEA), если в этом Описании услуг или Договоре не указано иное, обслуживание на месте предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего апологетического центра корпорации Dell (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на месте в регионе EMEA обратитесь к местному менеджеру по продажам.

Доступные детали. В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Некоторые детали могут отсутствовать на складе, ближайшем к объекту Заказчика. Если необходимая для ремонта системы деталь отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе

корпорации Dell, и ее требуется доставить с другого склада, данная деталь будет доставлена с помощью службы экспресс-доставки. Критически важные компоненты систем хранятся на складах деталей для доставки в течение 2 или 4 часов, как определено отделами Dell по продуктам. Критически важным является компонент, сбой которого может привести к невозможности выполнения основных функций системы. К компонентам, которые не считаются критически важными, относятся, среди прочего: программное обеспечение, дисководы гибких дисков и съемные накопители. Для получения компонентов, доставляемых в течение 2–4 часов, Заказчик должен иметь соответствующий контракт на обслуживание, предусматривающий доставку критически важных компонентов, а Поддерживаемый продукт должен находиться в области обслуживания, определенной Dell.

Срок и продление срока. Услуги предоставляются Заказчику в течение периода, указанного в счете корпорации Dell, выставленном Заказчику. До истечения срока обслуживания Заказчик имеет право продлить этот срок в соответствии с действующими на данный момент условиями и процедурами, применяемыми корпорацией Dell. Кроме того, корпорация Dell по своему усмотрению может предложить Заказчику продлить срок обслуживания, выставив Заказчику счет на продление Услуг. Заказчик может по своему усмотрению (если это разрешено действующим законодательством) согласиться на продление срока предоставления Услуг, оплатив такой счет в установленный срок. Оплата счета на продление является свидетельством согласия Заказчика на продление срока предоставления настоящих Услуг. Продлевая срок действия этой Услуги, Заказчик соглашается с тем, что в течение продленного периода будут применяться условия, действующие на тот момент. Если Заказчик не оплатит счет на продление срока предоставления Услуги, Услуга будет приостановлена, начиная с даты окончания срока обслуживания, указанной на оригинальном или последнем оплаченном Заказчиком счете.

Передача прав на Услугу. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуг, Заказчик может передать право пользования настоящими Услугами третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения срока обслуживания, действующего на момент приобретения, при условии, что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и данной Услуги либо приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи прав. За передачу прав на Услугу может взиматься плата.

Обратите внимание, что, если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в регион, в котором настоящие Услуги недоступны или предоставляются по цене, отличной от цены, уплаченной Заказчиком за настоящие Услуги, Заказчик может не получить Услуги либо их предоставление в новом регионе с сохранением прежних категорий поддержки может осуществляться за дополнительную плату. Если Заказчик откажется от внесения такой дополнительной платы, категории обслуживания Заказчика могут быть автоматически изменены на соответствующие такой или меньшей цене, действующей в новом регионе, без выплаты каких-либо компенсаций. Предложение действительно не во всех странах.

Действующие на настоящий момент Коммерческие условия продажи Dell предоставляются по запросу и доступны на сайте www.Dell.com. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия Коммерческих условий продажи Dell.