Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Введение

Компания Dell EMC[1] предлагает услугу Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (далее — «KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise») в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа и прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указываются название услуг и доступные варианты обслуживания, приобретенные вами. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к своему торговому представителю.

Содержание соглашения о предоставлении услуг

С учетом исключений, перечисленных ниже, Услуга позволяет Заказчикам сохранять у себя свои неисправные компоненты, приобретенные в стандартных конфигурациях (кроме Исключенных компонентов, как указано ниже), которые указываются как заменяемые Заказчиком или заменяемые в условиях эксплуатации и на которые распространяется соответствующий срок ограниченной гарантии Dell на оборудование или срок, указанный в Таблице гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC (далее — «Сохраняемые компоненты»), при получении на замену компонентов в силу условий Квалифицированного ремонта. Если компания Dell сохранила право собственности на Поддерживаемые клиентом продукты согласно соответствующему соглашению о продаже или аренде Поддерживаемых продуктов, право собственности на Сохраняемые компоненты переходит к Заказчику после получения замены. «Квалифицированный ремонт» является ремонтом и/или заменой в связи с обнаружением деталей с производственными дефектами в течение гарантийного срока на оборудование, действительного для Поддерживаемых клиентом продуктов (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 Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (далее — «KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise») 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 (далее — «Поддерживаемый клиентом продукт»). Услуга KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise предоставляется одновременно с ограниченной гарантией на оборудование и может быть заказана в точках продаж или в любое время до того, как система, подпадающая под условия ограниченной гарантии, подвергнется Квалифицированному ремонту. Услуга Keep Your Hard Drive for Enterprise 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. Если компания Dell сохранила право собственности на неисправные жесткие диски согласно соответствующему соглашению о продаже или аренде Поддерживаемых продуктов, право собственности на неисправные жесткие диски переходит к Заказчику, который заменяет жесткие диски.

[1] Термин «Dell EMC», использующийся в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж компании Dell («Dell»), указанное в Форме заказа компании Dell, и соответствующее подразделение продаж Dell EMC («Dell EMC»), указанное в Форме заказа Dell EMC. Использование термина «Dell EMC» в данном документе не указывает на изменение официального названия компании Dell или подразделения Dell EMC, с которым заключается сделка.

Для каждой системы или «корпуса» Заказчик обязан приобрести отдельный договор на предоставление услуги KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Условия по замене всех Сохраняемых компонентов в составе отдельного сервера или запоминающего устройства оговариваются в едином контракте. Dell обязуется заменять только неисправные Сохраняемые 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.

Заказчик должен оплатить компании Dell в момент покупки стоимость услуги KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise для каждого Поддерживаемого клиентом продукта, компонент которого Заказчик желает сохранить в случае замены. Услуга KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise доступна Заказчику, только если продукт признан подлежащим Квалифицированному ремонту.

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 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise позволяет Заказчику сохранить у себя неисправный Сохраняемый компонент. Если компания Dell сохранила право собственности на неисправный Сохраняемый компонент как часть Поддерживаемого продукта согласно соответствующему соглашению о продаже или аренде, право собственности на неисправный Сохраняемый компонент переходит к Заказчику после получения компонента на замену.

Если Заказчик приобрел данную Услугу и отправляет компании Dell Сохраняемый 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»), означает передачу права собственности на Возвращенный компонент, соответствующий условиям оказания Услуги, компании Dell и отказ Заказчика от своего права на получение данной Услуги от Dell. После того как компания 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. Компания Dell ни при каких обстоятельствах не будет обязана возвращать Заказчику Возвращенный компонент, на который распространяются условия оказания Услуги. Кроме того, компания Dell не будет обязана удалять данные или предпринимать какие-либо другие меры в отношении возвращенного Заказчиком компонента, на который распространяются условия оказания Услуги, а также в отношении любых данных, которые могут храниться на возвращенном компоненте, на который распространяются условия оказания Услуги. Если компания Dell получит Возвращенный компонент, на который распространяются условия оказания Услуги, компания Dell имеет право подвергнуть данный Возвращенный компонент, на который распространяются условия оказания Услуги, обработке в соответствии со стандартными правилами компании Dell для компонентов, возвращенных Dell на условиях основной гарантии, предоставленной Заказчику, и контракта на обслуживание, применимого к данному Поддерживаемому клиентом продукту.

Компания Dell постоянно отслеживает частоту сбоев компонентов и оставляет за собой право отказаться предоставлять услугу в том случае, если Dell будет иметь разумные основания полагать, что Заказчик злоупотребляет услугой Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (например, если количество запросов Заказчика на замену неисправных компонентов существенно превышает стандартную частоту сбоев по данному компоненту или системе). Если компания Dell решит (исключительно по собственному усмотрению), что Заказчик злоупотребляет данной Услугой, компания Dell оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги в соответствии с Условиями отмены предоставления Услуг, описанными далее.

Исключения

Договор на оказание услуг Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise не включает и не распространяется на 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 стирание данных.
- Восстановление, утилизация или повторное использование оборудования.
- Сохранение компонентов, которые подпадают 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.
- Поддержка неисправных/сохраненных заказчиком компонентов. (Предоставление поддержки продолжается 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.
- Исключенные компоненты (компания Dell оставляет за собой право в любое время изменять список Исключенных компонентов по своему усмотрению):
    - Графические процессоры и материнские платы с графическими процессорами для PowerEdge.

Обязанности Заказчика

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных 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. 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;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ КОМПАНИИ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Компания 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 полного доступа. Заказчик заявляет и подтверждает, что он сам и компания 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 данных 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 Dell или специалистом Dell, оказывающим телефонную поддержку, а также следовать их указаниям. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок можно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или инженером.

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

Предоставление информации о деталях. По требованию компании 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 for Enterprise/KYC for Enterprise.

Физическое владение. Заказчик сохраняет за собой право физического владения компонентами из систем, на которые распространяется действие услуги KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Компания Dell не несет ответственности за данные, которые содержатся на компонентах, возвращаемых компании 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 компанией Dell минимальные требования к выпуску или конфигурации программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов для продуктов Dell | EMC, которые указаны на веб-сайте www.dell.com/support 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 компании Dell с целью обеспечения соответствия Систем поддержки критериям для оказания данной Услуги.

Гарантии сторонних производителей. При предоставлении данных Услуг компании Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей. Гарантии некоторых 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**. КОМПАНИЯ 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 компании Dell), если система еще не оснащена этими компонентами.

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

Условия предоставления услуг компанией 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. Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и компанией Dell Генеральным соглашением о предоставлении услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого 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 услуг далее именуются «Соглашение»). 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 онлайн, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Условия, применимые при приобретении Услуг Dell Technologies Services	
	Заказчики, приобретающие Услуги Dell Technologies Services непосредственно у Dell Technologies	Заказчики, приобретающие Услуги Dell Technologies Services у авторизованного реселлера компании Dell Technologies
США	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Канада	Dell.ca/terms (английский) Dell.ca/conditions (канадский вариант французского)	Dell.ca/terms (английский) Dell.ca/conditions (канадский вариант французского)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны	Описания услуг и другие документы об оказании услуг компанией Dell Technologies, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и компанией 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 компанией Dell Technologies должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание компании Dell Technologies должно рассматриваться только как ссылка на компанию 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 компанией 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.
Европа, Ближний Восток и Африка	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже: Франция: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Германия: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Великобритания: Dell.co.uk/terms	Описания услуг и другие документы об оказании услуг компанией Dell Technologies, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и компанией 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 компанией Dell Technologies должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание компании Dell Technologies должно рассматриваться только как ссылка на компанию 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 компанией 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.

* 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 услуг, доступная на странице www.dell.com/servicedescriptions/global.

В случае если какие-либо из положений настоящего 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 Услуг либо сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Я соглашаюсь» или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе интернет-интерфейса или программного интерфейса Dell равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под термином «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. Компания Dell вправе передавать права на предоставление данных 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 компанию Dell. Если Заказчик откажется от данной Услуги в течение этого срока, компания 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.

Компания Dell вправе прекратить предоставление данной 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 Услуг.

В случае прекращения предоставления данных Услуг компания Dell отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указывается причина и фактическая дата прекращения предоставления Услуг, которая должна наступить не ранее, чем через 10 (десять) дней с даты отправки Заказчику уведомления компании 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 НАСТОЯЩИМ ПУНКТОМ КОМПАНИЯ DELL НЕ ОБЯЗАНА ВЫПЛАЧИВАТЬ ЗАКАЗЧИКУ КАКОЕ-ЛИБО ДЕНЕЖНОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ.

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 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 Услуг.

Коммерчески оправданные пределы объема предоставления Услуг. Компания Dell может отказать в предоставлении Услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для компании Dell или поставщиков услуг компании Dell или выходит за рамки данных Услуг. Компания 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. Услуги оказываются только если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен. Географические ограничения и перемещение. Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Услуга предоставляется не во всех регионах. Варианты предоставления Услуг, в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время специалиста на месте у заказчика, варьируются в зависимости от региона. Некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в регионе Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к своему торговому представителю. Обязательство компании 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 стран Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA), если в настоящем Описании услуг или Соглашении не указано иное, обслуживание на месте предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего пункта Dell Logistics (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности

обслуживания на месте установки в странах Европы, Ближнего Востока и Африки обратитесь к своему торговому представителю.

Доступные детали. В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Некоторые детали могут отсутствовать на складе, ближайшем к площадке Заказчика. Если необходимая для ремонта системы деталь отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе компании 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 компании Dell, выставленном Заказчику. До истечения срока обслуживания Заказчик имеет право продлить этот срок в соответствии с действующими на данный момент условиями и процедурами, применяемыми компанией Dell. Кроме того, компания Dell по своему усмотрению может предложить Заказчику продлить срок обслуживания, выслав 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 данных Услуг. Продлевая срок действия данной 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 данными 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 Услуги может взиматься плата.

Обратите внимание, что, если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в регион, в котором данные Услуги недоступны или предоставляются по цене, отличной от цены, уплаченной Заказчиком за данные 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. Доступность зависит от конкретной страны.

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.