

Multivendor Support

Введение

Корпорация Dell Technologies (1) предоставляет услугу Multivendor Support Service (далее — «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. Чтобы получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание, обратитесь в службу технической поддержки Dell Technologies или к работающему с заказчиком менеджеру по продажам.

1 Объем данных Услуг

1.1 Обзор Услуг

Корпорация Dell Technologies предоставляет Услуги для (i) отдельных гарантийных и негарантийных продуктов Dell Technologies и (ii) снятых с производства негарантийных продуктов Dell Technologies («**EOL**»): серверных систем, систем хранения данных и сетевых устройств/систем ((i) и (ii) совместно называются «**Поддерживаемые продукты**») в соответствии с настоящим Описанием услуг. Для получения информации о системах и устройствах любого другого типа обратитесь к местному менеджеру по продажам. Услуги включают варианты технической поддержки (по телефону и т. д.), предоставление запасных деталей и техническое обслуживание для поддержания систем в нормальном рабочем состоянии в течение срока действия в соответствии с Ценовым предложением заказчика. Период обслуживания для каждого устройства («**Период обслуживания**») указан в Ценовом предложении заказчика.

1.1.1 Доступные варианты уровней обслуживания

Услуги для Поддерживаемых продуктов с гарантией производителей оригинального оборудования («**ОЕМ**») или без нее в течение Периода обслуживания указываются в условиях предоставления услуг, приобретаемых для каждого устройства, указанного в Ценовом предложении Заказчика.

- Поддержка по телефону в режиме 24x7
- Оказание Услуг на месте у заказчика (поддержка на месте у заказчика, предоставляемая на следующий Рабочий день, **или** поддержка на месте установки, предоставляемая в течение 4 часов, доступны в режиме 24x7). «**Рабочий день**» означает любой день недели за исключением субботы, воскресенья, государственных праздников, банковских выходных дней и национальных праздников/нерабочих дней.
- Прямой доступ к специалистам для получения помощи в устранении неисправностей оборудования по телефону двадцать четыре (24) часа в сутки и семь (7) дней в неделю (включая праздники) в соответствии с настоящим Описанием услуг.
- Выезд инженера и/или отправка запасных деталей Заказчику на место установки (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания, указанным в Ценовом предложении заказчика) для ремонта и обеспечения надлежащей работы Поддерживаемого продукта.
- Удаленный поиск и устранение неисправностей общего характера с согласия Заказчика, если это возможно.

¹ Термин «Dell Technologies», использующийся в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж корпорации Dell (далее — «Dell»), указанное в Форме заказа корпорации 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.

Поддерживаемые продукты: данная Услуга предоставляется для отдельных систем EOL сторонних производителей и систем EOL корпорации Dell Technologies в стандартной конфигурации. Поддерживаемые продукты в стандартной конфигурации, на которые распространяется настоящее Описание услуг, определяются в Ценовом предложении заказчика; однако настоящее Описание услуг **не распространяется** на программное обеспечение, дополнительные принадлежности, расходные материалы, замену носителей и периферийные устройства/детали (аккумуляторы, рамы, крышки и т. д.).

Заказчик должен приобрести отдельный контракт на обслуживание для каждого Поддерживаемого продукта (например, Описание услуг НЕ распространяется на принтер, подключенный к системе, для которой действует Описание услуг, если для принтера не заключен отдельный договор на поддержку). Для каждого Поддерживаемого продукта других поставщиков будет определен серийный номер OEM или другой серийный номер («**Сервисный код**»). Настоящее Описание услуг может распространяться и на другие продукты, а список Поддерживаемых продуктов может расширяться в зависимости от региона, местоположения и языка и в соответствии с Процедурой управления изменениями, если она применяется. Для получения дополнительной информации о Поддерживаемых продуктах, на которые распространяется данная Услуга, обратитесь к менеджеру по продажам корпорации Dell Technologies.

1.2 Процедуры поддержки

Шаг первый. Обращение за поддержкой по телефону

При подаче заявки на обслуживание по телефону следует связаться с региональным центром поддержки Dell Technologies. На звонок ответит аналитик службы поддержки. Номера телефонов региональных центров поддержки можно найти по адресу <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Лицо, обращающееся за поддержкой, должно определить расположение Поддерживаемого продукта.
- Необходимо сообщить определенный серийный номер («**Сервисный код**») и прочие данные, которые запросит специалист. Специалист проверит, является ли соответствующее изделие Заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

Шаг второй. Поиск и устранение неполадок по телефону

- Будьте готовы ответить на вопросы о том, какие и в какой момент отображались сообщения об ошибках, какие действия предшествовали этим сообщениям и какие меры уже приняты вами с целью устранения неисправностей. Может потребоваться физическое присутствие Заказчика рядом с Поддерживаемым продуктом.
- Специалист выполнит ряд действий для выявления причины неполадки.
- Если потребуется выезд инженера на место установки, специалист предоставит дополнительные инструкции.

1.3 Варианты обслуживания на месте у заказчика

Как только специалист определит, необходимо ли заменить деталь, вы будете проинформированы о том, какие дальнейшие действия необходимо предпринять.

Варианты предоставления поддержки на месте могут варьироваться в зависимости от типа приобретенной услуги. Если услуга была приобретена с уровнем обслуживания, предусматривающим услуги технической поддержки на месте у заказчика, то в вашем заказе будет указан соответствующий уровень поддержки на месте установки, который описывается более подробно в таблице в **Приложении А**. Если все положения и условия, определенные в настоящем Описании услуг, будут выполнены, корпорация Dell Technologies направит на принадлежащий Заказчику объект инженера по обслуживанию для устранения последствий Отвечающего критериям инцидента.

2 Исключения

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

- A. Выполнение таких действий как установка, демонтаж, перемещение, профилактическое обслуживание, обучение, удаленное администрирование и управление обновлениями программного обеспечения или микропрограммного обеспечения.
- B. Предоставление аксессуаров, расходных материалов, сменных носителей, эксплуатационных материалов, периферийных устройств, а также таких компонентов как аккумуляторы, корпуса, крышки или опоры.
- C. Прямая поддержка продуктов сторонних производителей и любая форма совместной работы и координации работы с оригинальным производителем, поставщиком, издателем или партнером версий сторонних продуктов, не поддерживаемых соответствующим производителем, поставщиком или партнером.
- D. Поддержка, необходимость в которой возникла из-за несоблюдения Заказчиком требований к минимальным версиям или конфигурациям Поддерживаемых продуктов.
- E. Обслуживание Поддерживаемых продуктов, поврежденных в результате стихийного бедствия (включая, помимо прочего, грозу, наводнение, торнадо, землетрясения и ураганы), неправильного использования, несчастных случаев или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или его компонентов (включая, помимо прочего, подключение к сети с напряжением, отличным от рекомендуемого, использование несовместимых предохранителей, несовместимых устройств или аксессуаров, ненадлежащую или недостаточную вентиляцию и несоблюдение инструкций по эксплуатации), изменения конструкции, использования оборудования в несоответствующих условиях эксплуатации или операционной среды, ненадлежащего обслуживания Заказчиком (или агентом Заказчика), перемещения Поддерживаемого продукта способом, несовместимым с его конструкцией, удаления или замены идентифицирующих этикеток Поддерживаемых продуктов или компонентов или в результате сбоя, вызванного продуктом, за который корпорация Dell Technologies не несет ответственности.
- F. Корпорация Dell Technologies не несет ответственности за отказ в предоставлении Услуг в той степени, в которой это вызвано: (1) любыми упущениями, оплошностями, ошибками или отказом Заказчика выполнять свои обязанности в соответствии с настоящим Описанием услуг; (2) проблемами, вызванными программным обеспечением или данными Заказчика; (3) дефектами или недостатками, связанными с сетями, системами или другим оборудованием Заказчика; (4) сбоями оборудования, не поддерживаемого корпорацией Dell Technologies; (5) изменениями в оборудовании, выполненными стороной, отличной от корпорации Dell Technologies или ее представителей. При возникновении одного или нескольких из вышеупомянутых событий корпорация Dell Technologies должна оповестить Заказчика о таких событиях и приложить коммерчески обоснованные усилия для выполнения своих обязательств несмотря на возникновение таких событий (а Заказчик обязан дополнительно компенсировать корпорации Dell Technologies затраты за применение таких усилий).
- G. Услуги по удалению программ-шпионов/вирусов или резервному копированию данных.
- H. Расширенная поддержка по беспроводной сети, сетевая или удаленная установка, настройка, оптимизация и настройка приложений, кроме описанных в этом Описании услуг.
- I. Создание/использование сценариев, программирование, проектирование/внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер.

J. Любые услуги или действия, не указанные специально в настоящем Описании услуг.

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

3 Обязанности Заказчика в связи с конкретными предложениями

- A. **Лицензии на программное обеспечение:** Заказчик несет исключительную ответственность за поддержание разрешений на использование лицензии. Корпорация Dell Technologies не компенсирует Заказчику расходы, связанные с лицензиями, включая, среди прочего, сборы за право использования лицензий, перенос лицензий и/или расходы на носители с программным обеспечением.
- B. **Конфигурация и размещение продукта:** Заказчик несет ответственность за точность предоставления сведений о конфигурации и размещении продукта корпорации Dell Technologies.
- C. **Текущее рабочее состояние:** Заказчик несет ответственность за обеспечение работоспособности Поддерживаемых продуктов на начало Периода обслуживания, указанного в Заказе на приобретение или согласованного с корпорацией Dell Technologies. Заказчик соглашается на проведение корпорацией Dell Technologies проверки Поддерживаемых продуктов на месте у заказчика, чтобы убедиться, что Поддерживаемые продукты находятся в рабочем состоянии, а также чтобы определить конфигурацию и получить серийные номера компонентов. Все действия по обслуживанию, необходимые для возврата Поддерживаемых продуктов в нормальное рабочее состояние в начале Периода обслуживания, являются обязанностью Заказчика.
- D. **Назначение в качестве агента:** для всех Поддерживаемых продуктов, предоставляемых не корпорацией Dell Technologies, Заказчик настоящим назначает корпорацию Dell Technologies в качестве своего агента для получения гарантийной и технической поддержки от имени Заказчика для Поддерживаемых продуктов, на которые распространяется настоящее Описание услуг. Указанное выше назначение в качестве агента не дает корпорации Dell Technologies разрешений на предъявление договорных или финансовых обязательств по отношению к Заказчику без предварительного письменного согласия Заказчика.
- E. **Контактное лицо:** Заказчик обязуется предоставить корпорации Dell Technologies единую точку контакта для содействия в предоставлении услуги.

4 Основные обязанности Заказчика

- A. **Право предоставления доступа:** Заказчик гарантирует, что он сам и корпорация Dell Technologies имеют право доступа к Поддерживаемым продуктам и право их использования, а также использования имеющихся на них 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 перед заключением договора об оказании Услуг с Dell Technologies.
- B. **Сотрудничество со специалистами, оказывающим техническую поддержку по телефону или на месте у заказчика:** Заказчик соглашается сотрудничать и следовать указаниям специалиста Dell Technologies, оказывающего телефонную поддержку или на месте у заказчика. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок можно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или инженером.

- C. **Обязательства на месте у заказчика:** если предоставление Услуг предусматривает работу на месте у заказчика, Заказчик обеспечивает (бесплатно для корпорации Dell Technologies) свободный, безопасный и достаточный доступ к своим объектам и Поддерживаемым продуктам, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Кроме того, корпорации Dell Technologies бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данных элементов.
- D. **Поддержка требований к минимальной версии программного обеспечения:** Заказчик обязан поддерживать на веб-сайтах OEM требования к минимальной версии и конфигурации программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов других поставщиков. Заказчик также обязан выполнить установку запасных компонентов, пакетов исправлений, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями OEM с целью обеспечения пригодности Поддерживаемых продуктов для оказания настоящей Услуги.
- E. **Резервное копирование данных, удаление конфиденциальных данных:** перед оказанием данной Услуги и во время ее предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ на 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 всей конфиденциальной, служебной информации и персональных данных, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски и PC-карты независимо от того, оказывает ли помощь специалист на месте у заказчика. **DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:**
- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА;
 - УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
 - ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
 - РАСХОДЫ НА ДАННЫЕ (В Т. Ч. ГОЛОСОВЫЕ), ПОНЕСЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕИЗВЛЕЧЕНИЯ SIM-КАРТ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
 - УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
 - И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell Technologies не обязана осуществлять восстановление или 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.

- F. **Гарантии сторонних производителей:** при предоставлении данных Услуг корпорации Dell Technologies может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей. 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.

5 Положения и условия предоставления Услуг Dell Technologies Services

Настоящее Описание услуг установлено между вами, т. е. Заказчиком (далее — «вы» или «Заказчик») и подразделением корпорации Dell Technologies, указанным в счете на приобретение данной Услуги. Данная Услуга регулируется отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Technologies генеральным соглашением о предоставлении услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого соглашения и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell Technologies или с условиями соглашения, указанными в приведенной ниже таблице (в соответствующих случаях — «Соглашение»). В приведенной ниже таблице указаны URL-адреса сайтов, которые соответствуют местоположениям Заказчиков и на которых может быть размещено Соглашение. 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 Dell Technologies Services	
	Заказчики, приобретающие Услуги Dell Technologies Services непосредственно у корпорации Dell Technologies	Заказчики, приобретающие Услуги Dell Technologies Services у авторизованного реселлера корпорации 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 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>Европа, Ближний Восток и Африка</p>	<p>Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны</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/Geschaeftsbedingungen</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 веб-сайт Dell.com, открыв страницу Dell.com с компьютера, подключенного к сети Интернет в их стране, или выбрав нужную страну или регион в разделе «Выберите регион/страну» на веб-сайте Dell Technologies по адресу: Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

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 сопутствующего программного обеспечения и нажатие кнопки (установка флажка) «Я согласен» и подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе программного или интернет-интерфейса Dell Technologies означают принятие условий 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 «вы» или «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуг, заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа.

6 Дополнительные ограничения для Услуг

- A. Обязательства корпорации Dell Technologies, связанные с предоставлением Услуги, ограничены восстановлением Поддерживаемых продуктов в надлежащее рабочее состояние. Если корпорация Dell Technologies не сможет восстановить Поддерживаемые продукты, как указано в настоящем документе, корпорация Dell Technologies обязана заменить соответствующие Поддерживаемые продукты, в том числе заменить запасные детали на соответствующие запасные детали, предоставляемые корпорацией Dell Technologies. Корпорация Dell Technologies отказывается от всех гарантий, в том числе любых подразумеваемых гарантий коммерческой ценности и пригодности для определенной цели и любых гарантий, вытекающих из обычной практики ведения деловых операций и торговых обычаев. Корпорация Dell Technologies не гарантирует, что Поддерживаемые продукты, обслуживаемые в соответствии с настоящим Описанием услуг, будут работать без сбоев и ошибок и что корпорация Dell Technologies устранит все сбои в их работе. Обязательства корпорации Dell Technologies по любым гарантиям ограничены техническим обслуживанием и/или заменой, как описано в настоящем документе.

- В. Корпорация Dell Technologies не несет ответственности за любые убытки или ущерб, понесенные Заказчиком (в том числе убытки или ущерб, понесенные самим Заказчиком лично, и убытки или ущерб, компенсированные Заказчиком любой третьей стороне), из-за сбоя или любого нарушения работоспособности Поддерживаемых продуктов по любой причине, указанной в любой претензии. Корпорация Dell Technologies ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Заказчиком за случайные, косвенные или фактические убытки любого вида и за любой ущерб, возникший в результате использования Поддерживаемых продуктов, за временную или постоянную потерю прибыли, вытекающую из настоящего Описания услуг или связанную с ним, независимо от того, стали ли эти убытки результатом выполнения обязательств, деликта (включая халатность) или возникли иным образом. Средства правовой защиты, указанные в настоящем Описании услуг или включенные в него в виде ссылки, являются исключительными; Заказчик и корпорация Dell Technologies отказываются от всех остальных юридических средств защиты и средств правовой защиты по праву справедливости. Ограничения в данном разделе должны действовать и после невозможности использования любых исключительных средств правовой защиты.
- С. Заказчик соглашается с тем, что корпорация Dell Technologies не хранит, не обрабатывает, не размещает и не осуществляет обслуживание данных Заказчика и персональных данных.

7 **Дополнительные условия, применимые к услугам технической поддержки и гарантийного обслуживания**

- А. **Покрытие оборудования:** возможны дополнительные ограничения гарантийного срока на оборудование, а также дополнительные услуги для продления гарантийного срока за дополнительную плату. Для получения дополнительной информации обратитесь к аналитику службы технической поддержки Dell Technologies.
- В. **Отказ от возврата:**
Обязательства корпорации Dell Technologies по выполнению Услуг будут считаться удовлетворенными, если корпорация Dell Technologies попробовала применить все доступные методы ремонта, которые по усмотрению Dell Technologies считаются эффективными для решения проблемы, представленной Заказчиком после обращения в корпорацию Dell Technologies для получения поддержки в соответствии с настоящим Описанием услуг, даже если корпорация Dell Technologies определила, что проблема, представленная Заказчиком, не может быть решена. Если корпорация Dell Technologies предоставляет Заказчику целое устройство для замены, Заказчик должен сдать неисправную систему или ее компонент в корпорацию Dell Technologies, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена Услуга сохранения владения жестким диском при его замене. В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Если Заказчик не сдает неисправную систему или ее компоненты в корпорацию Dell Technologies в соответствии с требованиями выше либо если неисправное устройство не возвращается в течение 10 (десяти) дней в соответствии с письменными инструкциями, предоставленными со сменным блоком (если сменный блок не был доставлен лично специалистом корпорации Dell Technologies), Заказчик обязуется оплатить корпорации Dell Technologies замену блока после получения счета. В случае если Заказчик не оплатил данный счет в течение 10 (десяти) дней после его получения, корпорация Dell Technologies может в дополнение к любым другим доступным юридическим правам и средствам прекратить действие настоящего Описания услуг, предоставив Заказчику соответствующее уведомление.
-

- C. **Склады деталей:** в настоящее время склады деталей Dell Technologies расположены в различных странах по всему миру. Некоторые детали могут отсутствовать на складе, ближайшем к объекту Заказчика. Если необходимая для ремонта Поддерживаемого продукта деталь будет отсутствовать на ближайшем к объекту Заказчика складе корпорации Dell Technologies и ее потребуется доставить с другого склада, отправка будет осуществлена службой экспресс-доставки. Ключевые детали систем, находящиеся на складах компонентов, предназначенных для доставки в течение четырех (4) часов, определяются корпорацией Dell Technologies. Ключевой является деталь, сбой которой может привести к невозможности выполнения основных функций системы. Критически важными деталями не являются: программное обеспечение, дисководы гибких дисков, медианакопители, модемы, динамики, звуковые платы, zip-дисководы, мониторы, клавиатуры и мыши. Чтобы получить детали, доставляемые в течение четырех (4) часов, Заказчик должен находиться в области обслуживания, определенной корпорацией Dell Technologies. На складах запасных деталей корпорации Dell Technologies хранятся только детали со стандартной конфигурацией. Для подбора запасных деталей, хранящихся на складе, требуется предварительное оповещение за тридцать (30) дней.
- D. **Готовность к обслуживанию:** период готовности к обслуживанию — это количество дней, в течение которых требуется готовность к предоставлению услуги, после даты приемки Заказа на приобретение. Период готовности к обслуживанию указан в Ценовом предложении заказчика. Корпорация Dell Technologies начнет предоставлять Услугу в день, указанный в Ценовом предложении заказчика. Для подбора запасных деталей, хранящихся на складе, требуется дополнительное время. Услуга предоставляется на условиях максимально возможного исполнения, начиная с даты приемки Заказа на приобретение и до завершения интервала поставок.
- E. **Право собственности в отношении деталей:** все детали Dell Technologies, извлеченные из Поддерживаемого продукта и возвращенные корпорации Dell Technologies, становятся собственностью корпорации Dell Technologies. Если Заказчик получил запасные детали от корпорации Dell Technologies, Заказчик должен заплатить корпорации Dell Technologies установленную на тот момент розничную цену всех деталей, извлекаемых из Поддерживаемого продукта, которые сохраняются Заказчиком (за исключением жестких дисков Поддерживаемых продуктов, на которые распространяется услуга сохранения права владения жестким диском при его замене). При выполнении ремонта корпорация Dell Technologies использует новые и восстановленные детали различных производителей, а Заказчик дает разрешение на использование таких деталей.

8 Период обслуживания

Настоящее Описание услуг начинает действовать с даты, указанной в ценовом предложении, и продолжает действовать в течение срока («Срок действия»), указанного в ценовом предложении. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и срок предоставления для каждой из них указывается в расценках. 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.

9 Дополнительные важные сведения

- A. **Изменение графика предоставления Услуг:** 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. **Коммерчески обоснованные ограничения объема Услуг:** корпорация Dell Technologies вправе отказать в предоставлении Услуги, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для корпорации Dell Technologies, поставщиков услуг корпорации Dell Technologies или выходит за рамки Услуги. Корпорация Dell Technologies не несет ответственности за невозможность предоставления Услуг или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от корпорации Dell Technologies, включая невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг. Услуги оказываются только если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- C. **Дополнительные услуги:** дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, отчетность, консультирование, управляемую профессиональную поддержку, услуги менеджера по технической поддержке и 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.
- D. **Передача прав:** корпорация Dell Technologies вправе передавать права на предоставление Услуг и/или Описание услуг квалифицированным сторонним поставщикам услуг.
- E. **Прекращение предоставления Услуг:** корпорация Dell Technologies вправе прекратить предоставление Услуг в любой момент в течение Периода предоставления Услуг по любой из указанных ниже причин:
- Заказчик не оплатил полную стоимость Услуг в соответствии со счетом;
 - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим Услуги техническим аналитиком или специалистом на месте у заказчика, либо
 - Заказчик не соблюдает положения и условия, определенные в настоящем Описании услуги.

В случае прекращения предоставления Услуг 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.

- F. **Территориальные ограничения и перемещение:** данная Услуга будет предоставляться по адресу или адресам, указанным в счете, выставленном Заказчику. Данная Услуга предоставляется не во всех регионах. Если Поддерживаемый продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell Technologies для данного Поддерживаемого продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell Technologies, то корпорация Dell Technologies должна осуществить повторную оценку Поддерживаемого продукта в соответствии с приобретенной Заказчиком Услугой поддержки перед восстановлением соответствующего времени обслуживания для Поддерживаемого продукта. Цены на Услуги в регионах, отличающихся от географического расположения, указанного в записях об обслуживании корпорации Dell Technologies для вашего Поддерживаемого продукта, могут отличаться, и вы будете обязаны оплатить разницу в цене за Услуги, если это потребуется. Если цена в новом расположении ниже первоначальной цены, вы не будете иметь права на возмещение ранее уплаченной суммы за Услуги. 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 менеджеру по продажам Dell. Обязательство корпорации Dell Technologies по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов по действующим на тот момент расценкам Dell Technologies на обслуживание по контракту «время и материалы».
- G. Корпорация Dell Technologies не принимает на себя гарантийные обязательства производителей в отношении Поддерживаемых продуктов других поставщиков.
- H. В соответствии с настоящим Описанием услуг корпорация Dell Technologies не несет гарантийных обязательств по программному обеспечению сторонних производителей, а также по поддержке программного обеспечения любого вида.
- I. **Исключения из услуг и дополнительные расходы:** услуги, предоставляемые по указанным ниже причинам, подлежат дополнительной оплате: (1) халатность Заказчика или какой-либо сторонней организации; (2) неправильное или ненадлежащее использование, включая несоблюдение правил эксплуатации Поддерживаемых продуктов в соответствии со спецификациями OEM-производителя; (3) перемещение, транспортировка или изменение конфигурации Поддерживаемых продуктов не в соответствии со спецификациями OEM-производителя; (4) обслуживание или ремонт Поддерживаемых продуктов стороной, отличной от корпорации Dell Technologies; (5) отказ оборудования, не поддерживаемого корпорацией Dell Technologies; (6) причины, внешние по отношению к Поддерживаемым продуктам, включая пожар, попадание воды, сбой или колебания электропитания, ненадлежащее охлаждение, стихийные бедствия и повреждения, на которые, как правило, распространяется страховое покрытие. Корпорация Dell Technologies по собственному усмотрению может взимать плату за обращения для обслуживания Поддерживаемых продуктов, если Поддерживаемые продукты находились в нормальном рабочем состоянии, в частности, в тех случаях, когда сбой был вызван не Поддерживаемыми продуктами и при обращении за поддержкой в тех случаях, когда не было выявлено наличие сбоя.
- J. **Передача Услуг:** в соответствии с ограничениями, установленными настоящим Описанием услуг, Заказчик может передавать право на данную Услугу сторонним организациям, приобретающим Поддерживаемый продукт Заказчика в полном объеме до истечения текущего Срока действия услуг, при условии, что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и Услуги либо он приобрел их у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) и правопреемник Услуг выполнил все необходимые действия для приобретения услуг, установленные корпорацией Dell Technologies. В случае передачи услуг может применяться сбор за передачу, и расценки на услуги для последующего правопреемника

могут отличаться от расценок для Заказчика, передающего услуги. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга не доступна (или доступна, но по другой цене), Заказчик или правопреемник Заказчика могут не получить соответствующий уровень обслуживания или могут понести дополнительные расходы для поддержания той же категории объема обслуживания на новом месте. Если Заказчик или правопреемник Заказчика не вносит указанную плату, Услуга может быть автоматически переведена в категорию услуг, предоставляемых по такой же или меньшей цене в данном регионе, при этом возврат средств не производится.

10 Условия оплаты

- A. **С фиксированной оплатой** (на основе систем, указанных в Ценовом предложении заказчика): плата за Услуги взимается за весь период предоставления. Список Поддерживаемых продуктов и подробные сведения о ценах см. в Ценовом предложении заказчика.
 - B. **Предполагаемые цены:** если сведения о продукте, указанные в Ценовом предложении заказчика, являются неточными или неполными для фактических систем, корпорация Dell Technologies может изменить цены.
 - C. **Конфигурации систем:** цена основана на конфигурациях систем в начале обслуживания. Любые изменения конфигураций могут привести к изменению цен.
 - D. **Сроки выставления счетов/оплаты:** счет за Услуги выставляется заранее после получения от Заказчика Заказа на покупку, связанного с настоящим Описанием услуг. Выплата производится в валюте, указанной в Ценовом предложении Заказчика, или в местной валюте в соответствующей стране или регионе. Оплата производится в течение тридцати (30) дней с даты выставления счета, если в соглашении не указано иное.
 - E. **Курсы валют:** курсы валют корпорации Dell Technologies основаны на действующих форвардных или опционных контрактах с хеджированием, заключенных с глобальными банковскими контрагентами. Эти курсы обычно устанавливаются в начале каждого квартала, однако из-за динамического характера валютных рынков корпорация Dell Technologies может в любое время изменить инструменты, валюты или процесс своей программы хеджирования.
 - F. **Расходы:** расходы включены в цену с фиксированной оплатой. Корпорация Dell Technologies не будет выставлять счета за любые дополнительные расходы без явного письменного согласия Заказчика за исключением того случая, когда объем Услуг изменяется. Дополнительные расходы включают в себя расходы, связанные с Услугами, включая фактические, обоснованные и необходимые расходы на переезд и проживание.
 - G. **Налоги:** цены Dell Technologies не включают в себя НДС и местные налоги.
 - H. **Изменение объема услуг:** если Заказчик изменяет или расширяет объем Услуг, с него могут быть взяты дополнительные сборы. Все дополнительные работы, которые выходят за рамки настоящего Описания услуг, должны быть согласованы в соответствии с Процедурой контроля изменений.
 - I. **Планирование услуг:** услуги не могут быть запланированы или предоставлены до тех пор, пока корпорация Dell Technologies не получит Заказ на приобретение, связанный с настоящим Описанием услуг (если он есть). После получения Заказа на приобретение, связанного с настоящим Описанием услуг, представитель корпорации Dell Technologies связывается с Заказчиком в течение семи (7) рабочих дней для начала планирования Услуг. Планирование услуг выполняется в соответствии с предпочтениями/требованиями графика Заказчика и в соответствии с доступностью требуемых ресурсов.
-

- J. **Цены:** условия настоящего Описания услуг, предоставляемого корпорацией Dell Technologies (включая, помимо прочего, цены), действительны в течение 30 (тридцати) дней с момента доставки Заказчику настоящего Описания услуг. В случае, если настоящее Описание услуг исполняется Заказчиком по истечении этих 30 (тридцати) дней, корпорация Dell Technologies может по собственному усмотрению (i) принять Описание услуг на указанных условиях или (ii) отклонить Описание услуг и предоставить Заказчику пересмотренную версию Описания услуг, в которой указаны все необходимые обновления условий предыдущего Описания услуг.

Приложение А

ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ У ЗАКАЗЧИКА

Уровни обслуживания на месте у заказчика, доступные для приобретения

Следующие сроки реагирования применяются для Отвечающих критериям инцидентов, если это прямо оговорено с Заказчиком в соответствующих документах заказа. Доступность зависит от региона/местоположения. Для получения дополнительных сведений обратитесь к торговому представителю или специалисту по поддержке корпорации Dell Technologies.

Корпорация Dell будет предпринимать коммерчески оправданные усилия для реагирования на Отвечающие критериям инциденты в указанные ниже сроки:

Тип обслуживания на месте установки	Время прибытия на место	Ограничения и особые условия
Обслуживание на месте у заказчика в течение 4 часов, предоставляемое ежедневно и круглосуточно	Инженер должен прибыть на место в течение 4 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.	Круглосуточно семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни.
Обслуживание на месте установки на следующий рабочий день*	После поиска и устранения неисправности по телефону и выполнения диагностики инженер прибывает на место установки на следующий рабочий день.	Ежедневно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, <i>кроме</i> праздничных дней. При поступлении вызова в экспертный центр корпорации Dell Technologies и/или при отправке инженера корпорацией Dell Technologies после 17:00* по местному времени (с понедельника по пятницу) для прибытия на объект Заказчика инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день. Если техническому специалисту требуются дополнительные детали/ресурсы на месте проведения обслуживания Заказчика, работа может быть временно приостановлена до поступления таких дополнительных деталей/ресурсов.

<p>Услуга 6-Hour Call to Repair, предоставляемая круглосуточно: обслуживание на месте не позднее 2 часов с предоставлением услуги по ремонту в течение 6 часов.</p>	<p>Инженер должен прибыть на место в течение 2 часов с момента выезда; ремонт оборудования часто завершается в течение 6 часов с момента выезда специалиста.</p>	<p>Круглосуточно семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни.</p> <p>Прибытие на место в течение 2 часов и ремонт в течение 6 часов с момента выезда.</p> <p>Доступно только для некоторых моделей Поддерживаемых продуктов.</p>
---	--	--

* Чтобы инженер смог прибыть на место на следующий рабочий день, обращение в службу технической поддержки должно быть принято экспертным центром корпорации Dell Technologies не позднее действующего в нем времени окончания приема запросов на отправку специалистов/деталей. Время окончания приема запросов на отправку специалистов/деталей может различаться в зависимости от страны и составляет от 15:30 до 17:00 по местному времени Заказчика (с понедельника по пятницу). Для отправки специалистов по обслуживанию или деталей на место обслуживания Заказчика в тех случаях, когда запрос на отправку специалистов или деталей поступил после времени окончания приема запросов, может потребоваться дополнительный рабочий день.

Относится только к неисправностям или ремонту Поддерживаемых продуктов. Помощь с ПО не входит в объем услуг.

© Корпорация Dell Technologies Inc., 2016 г. Все права сохранены. Товарные знаки и коммерческие обозначения, указанные в настоящем документе, могут использоваться для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и обозначения, либо для обозначения продукции этих организаций. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж корпорации Dell Technologies.