



Описание услуг

Услуги центра по взаимодействию с партнерами

Получение Услуг (описанных ниже), использование этих Услуг или сопутствующего программного обеспечения либо нажатие кнопки (установка флажка) «Я соглашаюсь» и подобных на веб-сайте Dell.com в программном или интернет-интерфейсе Dell Technologies означают принятие условий настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Вами по поручению какой-либо компании или другого юридического лица, Вы удостоверяете, что имеете необходимые полномочия, чтобы обязать такое лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под терминами «Вы», «Ваш» и «Партнер» будет подразумеваться указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуг (приведенного ниже), Партнеры в ряде стран могут быть обязаны выполнять условия подписанной формы заказа.

I. Введение

Корпорация Dell Technologies (означает юридическое лицо, предоставляющее вам услуги) предоставляет Услуги по поддержке партнеров (далее — «Услуги») в соответствии с настоящим описанием (далее — «Описание услуг»). Чтобы получить более подробную информацию или запросить экземпляр договора на обслуживание, можно обратиться к менеджеру по поддержке партнеров или менеджеру по продажам.

II. Определения

1. Слова «Партнер», «Вы» и «Ваш» подразумевают партнера Dell Technologies, который получает Услуги, предоставляемые Dell Technologies.
2. «GBS» — международная организация по предоставлению бизнес-услуг Dell Technologies.
3. «PXC» — центр по взаимодействию с партнерами Dell Technologies, предоставляющий Услуги.
4. «PSPM» — менеджер программы по работе с партнерами (*ранее — менеджер по привлечению партнеров (СЕМ)*)
5. «SC» — конфигуратор решений Dell Technologies (*ранее — онлайн-конфигуратор решений*).

III. Объем Услуги

1. Услуги:

В соответствии с этим Описанием услуг, последние должны предоставляться вам группой PXC на протяжении Периода предоставления. В объем Услуг входит техническая поддержка от сотрудников корпорации Dell Technologies (PXC), предоставляемая по телефону и через Интернет и предполагающая получение общих инструкций, помощи в поиске и устранении ошибок, а также ответов на запросы, связанные со следующими вопросами и/или программами Dell Technologies («Поддержка»):

- Вступление в программу
- Регистрация сделок
- Управление заказом
- Продажи и заявки
- Партнерская программа DT
- Выставление счетов
- Средства для отправки заказов через Интернет — Premier, Global Portal, Premier Connect (EDI), MyQuotes и SC

2. Услуги поддержки РХС

Все услуги, предоставляемые группой РХС, должны запрашиваться с помощью Средства управления обращениями Портала для партнеров и включают поддержку по определенным ниже вопросам в той мере, в которой они относятся к корпорации Dell Technologies и Партнеру. В эти услуги могут входить взаимодействие с более широкими функциональными рабочими группами Dell Technologies

- a. Поддержка заказа
 - i. Управление заказом
 - ii. Отслеживание состояния заказа
 - iii. Установка приоритета и повышение приоритета для логистических операций
 - iv. Невыполненная работа
 - v. Уровень дефицита
 - vi. Отсутствующие, неисправные, поврежденные заказы и продукты, снятые с производства (на складе)
 - vii. Сертификация продуктов
- b. Средства для отправки заказов через Интернет
 - i. Поддержка доступа пользователей
 - ii. Поддержка услуг со сниженной работоспособностью
 - iii. Обучение и демонстрационные примеры
- c. Поддержка регистрации сделки
- d. Сведения о ценах и ценовых предложениях (не включает помощь с получением цен и ценовых предложений)
- e. Расширенная поддержка EOQ для партнеров/продаж
- f. Включение системы хранения и инфраструктуры процесса
- g. Обучающий вебинар для партнеров узла по Порталу для партнеров, регистрации сделок, MyQuotes, конфигуратору решений, соответствию требованиям регуляторов и т. д.
- h. Точка повышения операционных привилегий для партнеров

IV. Исключения

Во избежание разночтений в объем услуг, предоставляемых в рамках настоящего Описания услуг, не входят указанные ниже мероприятия.

- Поддержка конечных пользователей или заказчиков Партнера.
- Услуги, предоставляемые менеджерами PSPM.
- Любые услуги, задачи или действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг.
- Разработка любой интеллектуальной собственности, созданной специально для Партнера, как описано ниже.
- Предоставление цен на продукты в рамках поддержки; для получения цен необходимо обратиться к менеджерам по продажам или воспользоваться соответствующими веб-сайтами Dell Technologies.
- Создание или изменение любых ценовых предложений.
- Услуги, на которые распространяются другие описания услуг.
- Любые скоординированные глобальные действия или развертывания (для которых требуется поддержка внутреннего менеджера по программе, определяемая корпорацией Dell Technologies по собственному усмотрению).

Данное Описание услуг не дает Партнеру никаких гарантий, помимо гарантий, предоставляемых в соответствии с Условиями продаж реселлера, условиями основного соглашения об обслуживании и соглашения согласно данным ниже.

V. Основные обязанности Партнера

1. **Полномочия на предоставление доступа.** Партнер заявляет и гарантирует, что он получил разрешение на доступ ко всем данным (Партнера и всех третьих сторон) и на использование этих данных для Партнера и корпорации Dell Technologies с целью предоставления этих Услуг в соответствии с местными законами о конфиденциальности данных (включая Общие положения о защите данных для соответствующих регионов). Если подобное разрешение еще не получено Партнером, то он принимает на себя обязательство сделать это за свой счет перед заключением договора об оказании Услуг с корпорацией Dell Technologies.

2. **Содействие Партнера.** Партнер осознает, что без оперативного и адекватного содействия корпорация Dell Technologies не сможет предоставить Услуги, либо предоставленные Услуги могут быть существенно изменены или предоставлены с задержкой. Соответственно, Партнер обязуется своевременно и в полной мере оказывать корпорации Dell Technologies содействие, необходимое для предоставления Услуг. Если Партнер не обеспечил надлежащего содействия в соответствии с вышеизложенным, корпорация Dell Technologies не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее предоставление Услуг.
3. **Отказ от ответственности за потерю данных и обязательство по резервному копированию данных и программ.** Если иное не требуется в соответствии с действующими местными законами (или для Услуг в регионе EMEA — если ограничение ответственности иным образом не определено в применимых Условиях продаж или Соглашении), DELL INC. И ЕЕ ПРЯМЫЕ И КОСВЕННЫЕ ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ, ВКЛЮЧАЯ DELL TECHNOLOGIES, НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:
- A. ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА;
 - B. УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
 - C. ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
 - D. УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ; И/ИЛИ
 - E. ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ И УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL TECHNOLOGIES И СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ (не применяется в регионе EMEA).
4. **Время предоставления Услуг.** В соответствии с местным законодательством о рабочем времени данные Услуги обычно предоставляются с понедельника по пятницу в стандартное рабочее время Dell Technologies, которое соответствует периоду с 8:00 до 17:00 по местному времени Партнера. Услуги не оказываются в нерабочее время или местные праздничные дни, кроме случаев, когда это было заранее согласовано в письменной форме.

VI. Условия предоставления Услуг

Это Описание услуг имеет силу в рамках соглашения, заключенного между Вами и Dell Technologies. В зависимости от Вашего местонахождения эти Услуги предоставляются и их действие распространяется в соответствии с коммерческими условиями продаж или соглашением Dell, которые представлены в нижеприведенной таблице (в применимых случаях — «Соглашение»). В таблице ниже перечислены адреса веб-сайтов, на которых размещены условия продаж, применимые в зависимости от места заключения Соглашения с Партнером. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Партнера	Ссылка на веб-сайт с коммерческими условиями продаж
США	Dell.com/CTS
Канада	Dell.ca/terms (на английском языке) Dell.ca/conditions (на канадском варианте французского языка)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/servicedescriptions/global .*
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/servicedescriptions/global .*

Большой Китай	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/service-descriptions/global .*
Европа, Ближний Восток и Африка	Региональный веб-сайт Dell.com для конкретной страны или Dell.com/service-descriptions/global .* Кроме того, Партнеры, находящиеся во Франции, Германии и Великобритании, могут выбрать соответствующий веб-сайт из указанных ниже: Франция: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente
	Германия: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Великобритания: Dell.co.uk/terms

* Партнеры могут посетить региональный веб-сайт Dell.com, открыв страницу Dell.com с компьютера, подключенного к сети Интернет в их стране, либо выбрав нужную страну или регион в разделе «Выберите регион/страну» на сайте Dell по адресу Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

В случае выявления несовместимых положений относительно получения Вами Услуг от Dell Technologies, приоритетность документов будет следующей (в регионе EMEA, в соответствии с версией 3): (1) настоящее Описание услуг и (2) Соглашение. Для разрешения расхождений при сохранении как можно большего количества совместимых условий, включая сохранение не противоречащих друг другу положений в том же абзаце, разделе или подразделе, преобладающие условия следует толковать в как можно более узком смысле.

VII. Дополнительные условия предоставления услуг

1. **Период предоставления Услуг.** Настоящее Описание услуг вступает в силу в день Вашего присоединения к партнерской программе Dell Technologies и остается актуальным до прекращения Вашего участия в партнерской программе или до окончания периода действия настоящего Описания услуг («Период»). При отсутствии иной письменной договоренности между Dell Technologies и Партнером Услуга, приобретаемая в соответствии с Описанием услуг, предоставляется Партнеру для собственного пользования и не предназначена для перепродажи и предоставления услуг третьим лицам.
2. **Дополнительные важные сведения.**
 - A. **Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Корпорация Dell Technologies вправе отказать в предоставлении Услуг, если будет иметь основания полагать, что это создает коммерчески неоправданный риск для корпорации Dell Technologies или поставщиков услуг корпорации Dell Technologies, или если какие-либо запрашиваемые услуги выходят за рамки настоящих Услуг. Корпорация Dell Technologies не несет ответственности за невозможность и отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell Technologies, включая невыполнение Партнером своих обязательств, предусмотренных Описанием услуг. При этом Dell Technologies может по собственному усмотрению изменить объем Услуг в любое время.
 - B. **Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая любые услуги, предоставляемые менеджерами PSPM, поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести у корпорации Dell Technologies, а их перечень зависит от местонахождения Партнера. Для предоставления дополнительных услуг может потребоваться отдельное соглашение или задание на оказание услуг Dell Technologies (в применимых случаях). При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуг.

3. **Уступки и субподряд.** Корпорация Dell Technologies вправе поручить предоставление Услуг и/или уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению корпорации Dell Technologies.
4. **Прекращение предоставления Услуги.** Dell Technologies может приостановить или отменить предоставление Услуг полностью или частично в любой момент Периода по любой из следующих причин.
 - A. Партнер ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с представителем корпорации Dell Technologies.
 - B. Партнер иным образом нарушает положения и условия, изложенные в настоящем Описании услуг.
 - C. В случае нарушения Вами любого соглашения в связи с Вашим участием в партнерской программе Dell Technologies, установленного Dell Technologies в одностороннем порядке.
5. **Расторжение соглашения.** Dell Technologies может по собственному усмотрению прекратить действие Описания услуг полностью или частично для всех авторизованных Поставщиков услуг и Дистрибьюторов или только для Вас без оснований через десять (10) дней после отправки предварительного уведомления.
6. **Географические ограничения и перемещение.** Настоящая Услуга может оказываться не во всех регионах. Варианты обслуживания (в том числе время работы технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения; некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Партнера, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к менеджеру по продажам партнера.
7. **Изменения.** Dell Technologies оставляет за собой право изменять условия настоящего Описания услуг в любое время без предварительного уведомления. При продолжительном получении или использовании Услуг подразумевается, что Вы обязаны учитывать и принимать любые такие изменения.
8. **Ограничение ответственности.** DELL TECHNOLOGIES НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБЫЕ СОПУТСТВУЮЩИЕ, ОСОБЫЕ, ШТРАФНЫЕ, ФАКТИЧЕСКИЕ, СЛУЧАЙНЫЕ ИЛИ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ ИЛИ УЩЕРБ, ПОНЕСЕННЫЕ ВСЛЕДСТВИЕ, В ОТНОШЕНИИ ИЛИ В СВЯЗИ С УСЛУГАМИ ИЛИ НАСТОЯЩИМ ОПИСАНИЕМ УСЛУГ ЛИБО ИСТОЛКОВАНИЕМ, НАРУШЕНИЕМ, ПРЕКРАЩЕНИЕМ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ ЮРИДИЧЕСКОЙ СИЛЫ ЭТОГО ДОКУМЕНТА. НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ DELL TECHNOLOGIES НЕ БУДЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБЫЕ УПУЩЕННЫЕ СДЕЛКИ, ПОТЕРЮ ДОХОДА ИЛИ ПРИБЫЛИ, А ТАКЖЕ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ. НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ DELL TECHNOLOGIES НЕ БУДЕТ НЕСТИ СОВОКУПНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СЛУЧАЕ ПРЕТЕНЗИЙ ВСЛЕДСТВИЕ, В ОТНОШЕНИИ ИЛИ В СВЯЗИ С УСЛУГАМИ ИЛИ НАСТОЯЩИМ ОПИСАНИЕМ УСЛУГ НА СУММУ СВЫШЕ \$ 500 (ДОЛЛАРОВ США). НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБОГО УЩЕРБА (ВНЕДОГОВОРНОГО, ДОГОВОРНОГО ИЛИ ИМЕЮЩЕГО ДРУГИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ), А ТАКЖЕ НЕЗАВИСИМО ОТ ФАКТИЧЕСКОЙ ИЛИ ПРЕДПОЛАГАЕМОЙ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ DELL TECHNOLOGIES О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. НЕВЗИРАЯ НА ЛЮБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В НАСТОЯЩЕМ ОПИСАНИИ УСЛУГ, СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ, ИЗЛОЖЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ПРИМЕНЯЮТСЯ ДАЖЕ В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТАКИХ СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ИХ ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ НЕ ДОСТИГАЕТСЯ.
9. **Независимость положений.** Если какое-либо из положений настоящего документа теряет свою юридическую силу или не может являться основанием для иска, Dell Technologies выражает согласие аннулировать такое положение при сохранении юридической силы оставшихся положений Соглашения.
10. **Отказ от прав.** Невозможность Dell Technologies обеспечить точное выполнение вами какого-либо условия, приведенного в настоящем документе, не будет означать отказ Dell Technologies от права впоследствии обеспечить выполнение такого условия или любого другого условия настоящего Соглашения.

© Dell Inc., 2019 г. Товарные знаки и коммерческие наименования, указанные в настоящем документе, могут использоваться для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и наименования, либо для обозначения продукции этих организаций. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж корпорации Dell.