

# DELL EMC POST STANDARD SUPPORT

По истечении основного периода действия поддержки для определенной модели оборудования Dell EMC<sup>1</sup> компания Dell EMC может по своему усмотрению предложить поддержку Post Standard Support, чтобы помочь заказчикам, которым необходимо дополнительное время для миграции на поддерживаемый в настоящее время выпуск ПО или модель оборудования. Охват поддержки Post Standard Support описан ниже. Чтобы определить, действует ли для конкретной модели оборудования Dell EMC поддержка Post Standard Support, перейдите на страницу [support.DELL.com](http://support.DELL.com) > Поддержка по продуктам > Выбрать продукт. В вашем коммерческом предложении Dell EMC будут указаны названия продуктов, применимые услуги Post Standard Support и связанные предложения (при их наличии). Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего услуги Post Standard Support, обратитесь к менеджеру по продажам Dell EMC. Для поддержки действует регулирующее соглашение или, при отсутствии отдельно заключенного регулирующего соглашения и в зависимости от местонахождения Заказчика, эта услуга предоставляется согласно Коммерческим условиям продажи Dell (доступным на сайте [www.Dell.com/CTS](http://www.Dell.com/CTS)) или применимым региональным условиям продажи, указанным на веб-сайте [dell.com](http://dell.com) для конкретной страны (каждое из которых далее именуется «Соглашение»). Чтобы получить свой экземпляр Соглашения с соответствующим реселлером Dell EMC, обратитесь к этому реселлеру. Любые условия в Соглашении, которые противоречат соглашению о предоставлении услуги Post Standard Support или изменяют его, включая охват услуги Post Standard Support, не будут применяться, однако будут действовать Обязанности Заказчика (если они применимы). Термины, написанные с заглавной буквы и не определенные в этом документе, будут иметь значение, указанное для них в вашем Соглашении.

## ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ POST STANDARD SUPPORT

1. Заказчик должен иметь действующий договор на обслуживание Dell EMC с одним из вариантов поддержки (например, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced или Basic) для конкретного продукта Dell EMC или пройти повторную сертификацию Dell EMC в качестве необходимого условия для приобретения этой услуги Post Standard Support.
2. Заказчик должен обеспечить работоспособность Продуктов и использование самой актуальной совместимой версии ПО операционной среды на Продуктах хранения данных на начало Периода обслуживания, указанного в коммерческом предложении, форме заказа или в другой согласованной с Dell EMC форме для выставления счета или подтверждения заказа у Dell EMC. Заказчик разрешает корпорации Dell EMC осмотреть Продукты на месте и/или установить и запустить соответствующее программное обеспечение (например, программное обеспечение с функцией «звонок домой»), чтобы убедиться, что Продукты находятся в рабочем состоянии, а также чтобы задокументировать конфигурацию и получить серийные номера компонентов (при необходимости). Все действия по обслуживанию, необходимые для возврата Продуктов в нормальное рабочее состояние в начале срока действия услуги Post Standard Support, являются обязанностью Заказчика.

## ОХВАТ POST STANDARD SUPPORT

1. Условия для соответствующих требованиям моделей оборудования Dell EMC:
  - а. Сменные детали оборудования отправляются Заказчику, если Dell EMC видит в этом необходимость, в течение четырех (4) часов в режиме 24x7 или на следующий местный рабочий день, как указано в Соглашении с Заказчиком. Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку сменных деталей на следующий местный рабочий день. В течение периода действия Post Standard Support может потребоваться установка Dell EMC заменяемых клиентом компонентов (CRU), если это применимо, при условии, что Заказчик получает указания о замене от Dell EMC. На расходные детали действие Post Standard Support не распространяется. Dell EMC приложит коммерчески обоснованные усилия для замены стандартных аккумуляторов, количество которых может быть ограничено в странах с ограничениями импорта. Обеспечение доступности деталей для поставки может занять до тридцати (30) дней с даты начала срока предоставления этой Услуги.

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

b. В рамках Post Standard Support недоступны исправления (включая обновление для системы безопасности) для операционных систем или ПО инфраструктуры, микрокода и микропрограмм, которые используются в соответствующих моделях оборудования Dell EMC и обеспечивают их базовую функциональность.

с. Корпорация Dell EMC не несет ответственности за отказ в предоставлении поддержки в той степени, в которой это вызвано: 1) любыми упущениями, оплошностями, ошибками или отказом Заказчика выполнять свои обязанности в соответствии с настоящим документом; 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 EMC; или 5) изменениями в оборудовании, внесенными стороной, отличной от корпорации Dell EMC или ее представителей. При возникновении одного или нескольких из вышеупомянутых событий корпорация Dell EMC 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 EMC затраты за применение таких усилий).

2. Если корпорация Dell EMC определит, что компонент Продукта неисправен и его можно легко отключить и подключить заново или что Продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell EMC оставляет за собой право отправить Заказчику целое устройство для замены. Однако корпорация Dell EMC не обязана отправлять Заказчику целое устройство для замены во всех случаях (за исключением случаев, когда этого требует местное законодательство) и будет определять необходимость отправки целого устройства исключительно по своему усмотрению. Обязательства корпорации Dell EMC по предоставлению услуг Post Standard Support будут считаться удовлетворенными, если корпорация Dell EMC попробовала применить все доступные методы ремонта, которые по усмотрению Dell EMC считаются эффективными для решения проблемы, представленной Заказчиком после обращения в корпорацию Dell EMC для получения поддержки в соответствии с настоящим Описанием услуг, даже если корпорация Dell EMC определила, что проблема, представленная Заказчиком, не может быть решена. Корпорация Dell EMC также оставляет за собой право прекратить или отменить действие договора с Заказчиком на предоставление услуг Post Standard Support, если Dell EMC по своему усмотрению и коммерчески обоснованным причинам определит, что услуги Post Standard Support не смогут восстановить Оборудование Заказчика до уровня функциональности, который обеспечит относительно надежную работу и не предполагает неоправданных рисков в плане безопасности.

## Приложение А

В представленной ниже таблице перечислены услуги, предоставляемые в рамках Post Standard Support.

ТИП УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	СВЕДЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
<b>ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА</b>	<p>Заказчик связывается с Dell EMC по телефону или через веб-интерфейс в режиме 24x7, чтобы сообщить о проблеме с Оборудованием и предоставить сведения для начальной оценки уровня сложности*. Независимо от оценки Заказчика на момент подачи запроса на поддержку в Dell EMC, корпорация Dell EMC определит уровень сложности по своему усмотрению.</p> <p>Dell EMC обеспечивает</p> <p>(i) восстановительные работы удаленными средствами в зависимости от уровня сложности проблемы или,</p> <p>(ii) когда Dell EMC считает необходимым, проводит ремонтные работы на месте, как описано ниже.</p>	<p>Включено в набор услуг.</p> <p>Начальный срок обслуживания, в зависимости от уровня сложности, в пределах следующего временного периода после получения контактной информации Заказчика:</p> <p>Уровень сложности 1: 1 час в режиме 24x7.</p> <p>Уровень сложности 2: 3 часа в режиме 24x7.</p> <p>Уровень сложности 3: 4 рабочих часа по местному времени.</p>
<b>ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ</b>	<p>Dell EMC направляет уполномоченный персонал на место установки для работ по устранению проблемы после ее выявления со стороны Dell EMC и принятия решения об обслуживании на месте.</p>	<p>Включено только в набор услуг для Оборудования.</p> <p>Начальный срок обслуживания на месте — четыре (4) часа в режиме 24x7 или на следующий местный рабочий день, как указано в Соглашении с Заказчиком, после определения корпорацией Dell EMC необходимости обслуживания на месте.</p>
<b>* ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЕЙ СЛОЖНОСТИ</b>		
<b>УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 1.</b> Критический: потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.		
<b>УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 2.</b> Высокий: возможность выполнять бизнес-функции сохраняется, но с ухудшением или серьезным ограничением производительности/возможностей.		
<b>УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ 3.</b> Средний/Низкий: последствия для бизнеса минимальны или отсутствуют.		
<b>ПОСТАВКА СМЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ</b>	<p>Поставка сменных деталей осуществляется Dell EMC, если Dell EMC видит в этом необходимость.</p>	<p>Включено в набор услуг.</p> <p>После выполнения диагностики и утверждения отправки срок поставки сменных деталей составляет четыре (4) часа в режиме 24x7 или на следующий местный рабочий день, как указано в Соглашении с Заказчиком. Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку сменных деталей на следующий местный рабочий день и связанное с ней обслуживание на месте.</p> <p>Установку всех сменных деталей выполняет Dell EMC в рамках обслуживания на месте, однако Заказчик может выполнить установку заменяемых клиентом компонентов (CRU). Перечень деталей, относимых к CRU для конкретного Оборудования,</p>

см. в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#) или обратитесь в Dell EMC за дополнительной информацией.

Если Dell EMC устанавливает сменную деталь, то Dell EMC организует ее возврат на предприятие Dell EMC. Если Заказчик устанавливает CRU, то Заказчик несет ответственность за возврат заменяемого компонента CRU на предприятие, назначенное Dell EMC.

<b>ПРАВА НА НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b>	Dell EMC предоставляет права на новые версии программного обеспечения, когда они становятся общедоступными.	Не включено в набор услуг.
<b>УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b>	Dell EMC выполняет установку новых версий программного обеспечения.	Не включено в набор услуг.
<b>УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И РЕМОНТ В РЕЖИМЕ 24x7</b>	Определенные Продукты автоматически и автономно связываются с Dell EMC для предоставления вводной информации, помогающей Dell EMC выявить проблему.  Dell EMC получает удаленный доступ к Продуктам, если это необходимо для дополнительной диагностики и предоставления удаленной поддержки.	Включено в набор услуг для Продуктов, для которых доступны инструменты и технологии удаленного мониторинга Dell EMC в течение периода предоставления услуг Post Standard Support.
<b>ДОСТУП К ИНСТРУМЕНТАМ ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКИ В РЕЖИМЕ 24x7</b>	Должным образом зарегистрированные Заказчики имеют доступ к базе знаний Dell EMC на основе веб-интерфейса и инструментам поддержки Заказчиков с самообслуживанием через сайт онлайн-поддержки Dell EMC в режиме 24x7.	Включено в набор услуг.

Варианты поддержки («Сведения о поддержке Dell EMC») на этом веб-сайте действуют 1) только в отношении между Dell EMC и теми организациями, которые получают соответствующие продукты и/или обслуживание согласно договору, заключенному непосредственно с Dell EMC («Заказчики Dell EMC»); и соответствуют 2) только тем продуктам или вариантам поддержки, которые приобретаются Заказчиком Dell EMC в то время, когда действительны Сведения о поддержке Dell EMC. Dell EMC может изменить Сведения о поддержке Dell EMC в любое время. Продукты, на которые распространяется действие услуг Post Standard Support, не могут быть включены в проект развертывания для Продуктов, приобретенных со стандартным вариантом поддержки Dell EMC. Заказчик Dell EMC будет уведомлен о любых изменениях в Сведениях о поддержке Dell EMC способом, установленным в действующем на тот момент соглашении между Dell EMC и Заказчиком Dell EMC, связанном с заказом продукта и/или обслуживания. Однако любое такое изменение не должно действовать в отношении продуктов или вариантов поддержки, приобретенных Заказчиком Dell EMC до момента такого изменения.

Корпорация Dell EMC не обязана предоставлять услуги Post Standard Support для Оборудования, находящегося за пределами Области обслуживания Dell EMC. Термин «Область обслуживания Dell EMC» означает местоположение, находящееся в пределах 1) ста (100) миль (161 км) пути от местонахождения службы Dell EMC; и 2) в той же стране, в которой находится служба Dell EMC, если иное не определено в вашем регламентирующем Соглашении с Dell EMC: в этом случае определения в регламентирующем Соглашении имеют приоритет.

Продукты или услуги, полученные от какого-либо реселлера Dell EMC, регламентируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. Это соглашение может содержать условия, совпадающие со Сведениями о поддержке Dell EMC на данном веб-сайте. Реселлер может договориться с Dell EMC о предоставлении услуг покупателю от имени реселлера, и если Dell EMC предоставляет поддержку Post Standard Support, то будут действовать условия данного Описания услуг. Чтобы получить дополнительную информацию о предоставлении Dell EMC услуг для Продуктов, приобретенных у реселлера, обратитесь к реселлеру или местному менеджеру по продажам Dell EMC.

## СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.



© Dell Inc. или ее дочерние компании, 2020 г. Все права защищены. Dell, Dell EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки, упомянутые здесь, являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России. H5685.8

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

Ред. 4 августа 2020 г.