

Описание услуги

Пакет Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy и ProDeploy Plus)

Введение

Настоящий документ и приложения к нему («Описание услуг») содержат описание услуг Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client и ProDeploy Plus for Client (отдельно именуемые «Услуга» и совместно именуемые «Услуги»). Коллективно Услуги составляют пакет Dell ProDeploy Client Suite («Пакет ProDeploy»).

Dell EMC Services («Dell») оказывает данные Услуги в соответствии с настоящим Описанием услуг. Ценовое предложение, бланк заказа или другая согласованная обеими сторонами форма счета или подтверждения заказа (далее — Бланк заказа) включает название Услуг и возможные варианты предоставления Услуг, приобретенных Заказчиком. Для получения дополнительной помощи, а также по вопросам о получении копии контрактов о предоставлении услуг обращайтесь к своему менеджеру по продажам.

Предмет соглашения о предоставлении услуг

Для каждого уровня Услуг пакета ProDeploy Suite также имеется соответствующее приложение к настоящему Описанию услуг, содержащее подробное описание параметров применимой Услуги. Необходимо принимать во внимание, что весь объем пакета Basic Deployment также доступен Заказчикам (как определено далее), приобретшим пакет ProDeploy, а также весь объем услуг пакетов Basic Deployment и ProDeploy доступен Заказчикам, приобретшим пакет ProDeploy Plus. В этот объем входит:

- **Услуга Basic Deployment:** настройка конфигурации BIOS, нанесение инвентарных номеров на Поддерживаемые продукты (как определено далее), маркировка грузовых коробок Ship Box Label, а также отчетность по ресурсам (полное описание которой приведено в Приложении А к настоящему документу);
- **Услуга ProDeploy:** создание образов, удаленная установка или установка на месте, услуги по подготовке Dell, разработка плана реализации инженером Dell по развертыванию, а также документация на продукты и инструкции по заданиям «Передача знаний» (полное описание которых приведено в Приложении Б к настоящему документу);
- **Услуга ProDeploy Plus:** Connected Configuration, миграция данных, Technology Service Manager (TSM) через ProSupport Plus, 30-дневная поддержка после развертывания и учебные баллы (полное описание которых приведено в Приложении В к настоящему документу);
- **Все Услуги:** также включают в себя единую точку контакта для удаленного управления проектами по развертыванию («Руководитель проекта») и доступ к portalу TechDirect.

Действия перед развертыванием

Dell и Заказчик должны выполнить все необходимые действия, приведенные в Описании услуг в виде обязанностей Заказчика для Услуги и которые могут быть выполнены перед началом развертывания в рамках реализации Услуги. Данные действия направлены на подтверждение предположений, требований, процедур и обязанностей, изложенных в настоящем Описании услуг. В случае если какое-либо предположение, требование, процедура или обязанность окажутся неправильными, цена и (или) объем Услуг может быть изменен, с тем чтобы отразить реальные условия эксплуатации с помощью процесса контроля внесения изменений.



Заказчикам, которые приобрели услугу Basic Deployment с фиксированными вариантами, не нужно выполнять дополнительные действия перед развертыванием, поскольку их конфигурация будет задана заранее в зависимости от версии Basic Deployment, выбранной на момент приобретения.

Доступ к portalу TechDirect

Заказчики, которые приобрели пакет ProDeploy for Client Suite любого уровня, получают доступ к portalу TechDirect.

В зависимости от приобретенной Услуги Заказчик сможет выполнять на portalе различные задачи, связанные с развертыванием, которые могут включать в себя следующие (но не ограничиваются ими):

- указание сведений о конфигурации, например настроек BIOS или инвентарных номеров;
- предоставление адресов развертывания и ознакомление с указаниями по работе на месте;
- создание профилей для повторного использования, в которые могут быть включены настройки конфигурации и подробные сведения об установке на месте; а также
- загрузка и скачивание ключевых инструментов и документов.

Portal TechDirect сохраняет подробные сведения о всех развертываниях ProDeploy; при этом на portalе TechDirect Заказчики могут просматривать, подтверждать и утверждать все параметры развертывания, соответствующие приобретенным и используемым Заказчиком Услугам. Использование Заказчиком portalа TechDirect осуществляется при условии согласия Заказчика с условиями portalа TechDirect, которые соответствуют предоставлению Заказчиком материалов с связи с приобретенными и используемыми Заказчиком Услугами, включая, помимо прочего: обязательство Заказчика по анализу, подтверждению и утверждению технических характеристик Поддерживаемых продуктов, которые можно просмотреть на portalе TechDirect, а также условия по отказу от обязательств Dell и (или) вменению ответственности Заказчика в отношении любых аспектов использования Заказчиком portalа TechDirect, которые Заказчик принимает в силу условий, представленных Заказчику на portalе TechDirect.

Обязанности Заказчика

Руководитель программ Заказчика совместно с руководителем программ Dell и назначенными представителями будут сопровождать деятельность, предшествующую реализации соответствующих Услуг и выполняемую во время их реализации. Данные обязательства, в частности, включают следующее, но не ограничиваются этим:

- предоставление требований и технических данных, необходимых для оказания Услуг в течение 10 рабочих дней после предоставления заказов;
- назначение координатора объекта для каждого объекта Заказчика, на котором будет выполняться развертывание Услуг на месте;
- обеспечение Заказчиком наличия всех необходимых ресурсов во время реализации Программы, включая контакты технических специалистов;
- координация планирования всех ресурсов, необходимых для оказания Услуг;
- поддержание связи с целью предотвращения конфликтов планирования;
- при необходимости, предоставление Dell доступа (в том числе удаленного) к объектам и системам Заказчика с целью оказания Услуг;
- предоставление технических характеристик, документации по приемке и материалов по приемке объекта по завершении оказания соответствующих Услуг на месте, если это применимо.

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик гарантирует, что он сам и Dell 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 оказания настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство получить его за свой счет до обращения к Dell по вопросу оказания данных Услуг.



Сотрудничество с техническими специалистами, работающими в удаленном и локальном режимах. Заказчик и, если это применимо, его Конечные пользователи обязуются сотрудничать с любыми техническими специалистами Dell по развертыванию — удаленный или локальный режимы — и следовать их инструкциям.

Обязанности на месте. Если для оказания Услуг требуется выезд специалиста на место эксплуатации, Заказчик бесплатно для Dell обеспечивает свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам Заказчика и Поддерживаемым продуктам, а также достаточное рабочее пространство, наличие мест подключения к сети электропитания и местной телефонной линии. Также корпорации Dell бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь (или указывающее устройство) и клавиатура, если система не содержит данные элементы.

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящих Услуг и во время их предоставления Заказчик обязан выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах для предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Кроме того, Заказчик отвечает за удаление всей конфиденциальной, служебной или персональной информации, а также извлечение любых съемных носителей, например SIM-карт, компакт-дисков или PC-карт, независимо от того, содействует ли ему в этом выездной технический специалист. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ И ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ПЕРЕДАЧУ ДАННЫХ (В ТОМ ЧИСЛЕ ГОЛОСОВЫХ), ОКАЗАВШИХСЯ НА SIM-КАРТАХ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ ИЗВЛЕЧЕНЫ 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.

Dell не несет ответственности за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных после оказания Услуг. Заказчики, приобретшие ProDeploy Plus и использующие услуги по миграции данных, должны выполнить резервное копирование любых своих данных или принять соответствующие меры по предотвращению риска утраты данных. Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик должен отправлять только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

Гарантии сторонних производителей. При оказании настоящих Услуг 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 гарантирует, что оказание со стороны Dell Услуг не влияет на подобные гарантии, либо, если это неизбежно, подобное влияние должно быть приемлемо для Заказчика. Dell не несет ответственности за гарантии сторонних производителей или за любое воздействие Услуг на такие гарантии. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ГАРАНТИИ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ИЛИ ЗА ЛЮБОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ УСЛУГ DELL НА ТАКИЕ ГАРАНТИИ.



Партнеры Заказчика. Заказчик может прибегать к услугам третьих лиц (таких как подрядчики, агенты, системные интеграторы и (или) партнеры по сбыту) для представления Заказчика при работе с Dell в процессе оказания ему Услуг («Партнеры Заказчика»). Заказчик несет единоличную ответственность за действия и бездействие Партнеров Заказчика. Заказчик далее соглашается возмещать и гарантировать Dell освобождение от ответственности за все убытки, расходы и затраты (включая адвокатские гонорары и судебные издержки, связанные с исками и урегулированием претензий), вытекающие из любых действий или бездействия Партнеров Заказчика, которые совершены данными лицами в качестве представителя Заказчика, или возникающие в связи с ними, независимо от того, в какой форме они совершены.

Продукты третьей стороны. Термин «Продукты третьей стороны» обозначает все оборудование, программное обеспечение или любые иные материальные и нематериальные активы (предоставленные Заказчиком Dell или приобретаемые Dell по указанию Заказчика), используемые Dell в связи с оказанием Услуг. Заказчик гарантирует Dell получение всех лицензий, согласий, сертификатов и разрешений, требуемых для предоставления корпорации Dell и ее вышеуказанным партнерам, включая соответствующих субподрядчиков и сотрудников; прав и разрешений для доступа, копирования, распространения, использования и/или изменения (включая выполнение производных работ) и/или установки продуктов третьей стороны без нарушения прав собственности или лицензионных прав (включая патенты и авторские права) поставщиков или владельцев таких Продуктов третьей стороны. Заказчик соглашается принять на себя всю ответственность за лицензирование программного обеспечения; Технический специалист Dell, выделенный Заказчику, принимает от имени Заказчика электронные соглашения, которые являются частью процесса установки, если иное не указано Заказчиком в письменной форме. **ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ОГОВОРЕНО СТОРОНАМИ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, DELL НАСТОЯЩИМ ЗАЯВЛЯЕТ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ВСЕМ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ, ЯВНЫМ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМОМ, ОТНОСЯЩИМСЯ К ПРОДУКТАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.** В отношении Продуктов третьей стороны действуют условия и положения исключительно тех соглашений, которые заключены между Заказчиком и сторонним производителем. **НАСТОЯЩИМ DELL ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОЗДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОКАЗАНО НА ПРОДУКТЫ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ ПО НАСТРОЙКЕ КОНФИГУРАЦИИ.** В той мере, в какой это разрешено действующим региональным законодательством, корпорация Dell не несет ответственности за Продукты третьей стороны, и Заказчик вправе взыскивать возмещение ущерба или требовать выполнения обязательств в отношении предоставления таких продуктов исключительно от соответствующего стороннего производителя.

Отсутствие персональных данных или информации личного порядка Продукты третьей стороны, включая, помимо прочего, образы, приложения и документацию, переданные Dell, не могут содержать информацию личного порядка или прочие персональные данные. Если действующим региональным законодательством не предусмотрено иное, под «Информацией личного порядка» понимаются данные, которые сами по себе или в сочетании с любой другой информацией идентифицируют реально существующего человека, или данные, считающиеся личной информацией, или любой другой вид личной информации, которая может выступать предметом регулирования для законов о защите личной информации. Заказчик гарантирует, что никакие из передаваемых Dell для предоставления Услуг Продуктов сторонних производителей не будут содержать Информации, позволяющей установить личность. Для получения подробных сведений обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. **НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ В РАСПОРЯЖЕНИЕ DELL ПРОДУКТЫ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ, СОДЕРЖАЩИЕ ИНФОРМАЦИЮ ЛИЧНОГО ПОРЯДКА.**

Экспорт. Заказчик подтверждает, что Продукты третьей стороны, включая, помимо прочего, программное обеспечение в составе образа, переданные Dell в связи с предоставлением Услуг по созданию образов (как определено далее), не используют запрещенных технологий (например, шифрования) или, если используют, что данные продукты могут быть экспортированы Dell в любую страну (кроме попадающих под действующее эмбарго) без лицензии на экспорт. Корпорация Dell не несет ответственности за точность и достоверность каких-либо заявлений относительно наличия лицензии на экспорт или правомочности экспорта Продуктов третьей стороны без лицензии. Экспортные сертификаты Заказчика должны соответствовать требованиям действующего



регионального и местного законодательства, правовым нормам и требованиям (например, в отношении физической и электронной подписи). Помимо вышеуказанных гарантий может потребоваться отдельный экспортный сертификат на все Услуги по созданию образов CFI Imaging («Сертификат соответствия образов экспортным требованиям»). В отдельных странах может требоваться оформление экспортных сертификатов на остальные Услуги (например, настройка конфигурации инвентарного номера, аппаратных средств или программного обеспечения). Все необходимые экспортные сертификаты необходимо заполнить, подписать и вернуть Dell до момента оказания соответствующих Услуг Dell. В случае если в целях оказания услуг Dell потребуется получить лицензию на экспорт для Продуктов третьей стороны, Заказчик настоящим соглашается безвозмездно оказать Dell любое содействие в разумных пределах для получения Dell такой лицензии на экспорт.

Гарантия возмещения убытков Заказчиком. Заказчик обязуется обеспечить защиту и гарантировать возмещение и освобождение Dell от любого вреда или жалоб третьих лиц, а также возмещать ущерб, проистекающий из (а) неполучения Заказчиком необходимых лицензий, прав на использование интеллектуальной собственности или любых других разрешений, сертификатов или подтверждений, связанных с Продуктами третьей стороны, равно как и с программным обеспечением или материалами, направленными или запрошенными Заказчиком для установки и интеграции как часть Услуг, или (б) любых несоответствующих действительности заявлений относительно существования лицензий на экспорт или любых заявлений, направленных против Dell в связи с нарушением или возможным нарушением Заказчиком действующих законов и распоряжений об экспорте.

Уведомление о технических спецификациях и заявление об отказе от ответственности. Заказчик несет ответственность за определение технических спецификаций Услуг и обеспечение надлежащего документирования таких технических спецификаций для Dell. Заказчик подтверждает, что Услуги предоставляются в соответствии с выбором Заказчика. Dell вправе полагаться на технические спецификации, предоставленные Заказчиком. Dell не несет ответственности за возможные негативные последствия оказания Услуг, если они были оказаны в соответствии с техническими спецификациями. Если Dell приходит к обоснованному выводу о том, что предлагаемые Услуги не являются технически выполнимыми, Dell оставляет за собой право отказаться от дальнейшего предоставления Услуг. Dell не предоставляет каких бы то ни было гарантий того, что Услуги, оказанные Заказчику, будут соответствовать всем требованиям Заказчика, так как Dell полагается на Продукты третьей стороны и содействие, оказываемое Заказчиком или третьими лицами.

Заказчику настоятельно рекомендуется выполнять вход через сервис Dell Online First Article (OFA) (доступно не во всех регионах) для проверки и подтверждения на основе приобретаемых Услуг. Заказчик соглашается с тем, что процедура анализа конфигурации с использованием сервиса Online First Article занимает 2 рабочих дня. Заказчик получает безопасную учетную запись, срок действия которой истекает на второй день в 23:59 по местному времени Заказчика. Убедиться, что корпорация Dell уведомлена о заказе использования сервиса Dell Online First Article для подтверждения конфигурации.

По завершении проверки OFA или при невозможности ее проведения Заказчику рекомендуется заказать тестовую единицу оборудования для анализа и одобрения своей конфигурации («Первая физическая единица») и с ее помощью выполнить анализ и подтвердить, что Услуги выполняются в соответствии с планом и требованиями Заказчика. В случае отказа Заказчика от приобретения Первой физической единицы любые несоответствия в версиях приложений, конфликты диспетчера устройств, а также прочие проблемы производительности в рамках Услуг с высокой вероятностью распространятся на все Поддерживаемые продукты, предоставляемые Заказчику компанией Dell. В ходе оказания корпорацией Dell Услуг и (или) обработки объема заказов в соответствии с положениями настоящего Описания Услуг, а также любого генерального соглашения об оказании услуг или заказа на поставку Dell корпорация Dell будет считаться освобожденной от какой-либо ответственности по вопросам, которые могли бы быть своевременно разрешены в рамках Услуг по настройке конфигурации с помощью Первой физической единицы.



Контроль изменений. Для дополнительных работ, не указанных в Проекте оказания Услуг или соответствующей Технической спецификации, которая требуется в результате: (i) направления запроса на изменение в рамках Проекта оказания Услуг, (ii) действия или бездействия Заказчика, (iii) изменений в действующем законодательстве, (iv) дополнительного времени, затраченного на внесение изменений в сроки предоставления ресурсов на месте, (v) форс-мажорных обстоятельств, Dell проведет исследование на предмет проведения дополнительных работ и сообщит информацию о новых сроках и изменении в цене в соответствии с запрашиваемыми изменениями. Если Заказчик согласен с увеличением срока и/или стоимости, такое увеличение подтверждается посредством предварительного письменного согласия до того, как корпорация Dell начнет или продолжит (если уже начала) оказание дополнительных услуг. Заказчик должен обратиться к менеджеру по продажам, чтобы оплатить все согласованные дополнительные расходы.

Условия предоставления Услуги корпорацией Dell

Настоящее Описание услуг оформлено между Вами, т. е. Заказчиком (далее — «Вы» или «Заказчик»), и подразделением Dell, указанным в счете на приобретение настоящих Услуг. Настоящие Услуги регулируются отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг. В отсутствие такого соглашения и в соответствии с местонахождением Заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell или с условиями соглашения, указанными в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях — Соглашение). В нижеприведенной таблице указаны URL-адреса сайтов, на которых могут быть размещены Соглашения, применимые в зависимости от местоположения Заказчика. 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 EMC Services	
	Приобретение Заказчиком Услуг Dell EMC Services непосредственно у Dell	Заказчики, которые приобрели Услуги Dell EMC Services у авторизованного реселлера Dell
США	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Канада	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский французский)	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (канадский французский)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global *	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global *
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global *	Описания услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг корпорации Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.



<p>Европа, Ближний Восток и Африка (EMEA)</p>	<p>Региональный веб-сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global*.</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже:</p> <p>Франция: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Германия: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Великобритания: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Описания услуг и другие документы об оказании услуг корпорацией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг корпорации Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на корпорацию Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.</p>
---	---	---

* Заказчик может посетить региональную версию сайта www.dell.com, открыв веб-страницу www.dell.com на подключенном к Интернету компьютере в своем регионе или выбрав нужный вариант в разделе Choose a Region/Country на веб-сайте Dell по адресу <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Кроме того, Заказчик соглашается с тем, что в случае возобновления, изменения, расширения или продолжения использования Услуги после первоначального срока на Услугу будет распространяться текущая версия Описания услуг, с которой можно ознакомиться по адресу www.dell.com/servicedescriptions/global.

Конфиденциальность. Dell Technologies Services обязуется обрабатывать все персональные данные, собранные в соответствии с настоящим Описанием услуг, в соответствии с Заявлением о конфиденциальности Dell Technologies для соответствующей юрисдикции, все из которых доступны по адресу <http://www.dell.com/localprivacy>, и каждая из которых будет включаться в настоящий документ путем ссылки.

В случае если какие-либо из положений данного Описания услуг противоречат каким-либо положениям Соглашения, необходимо придерживаться положений настоящего Описания услуг, но только в пределах конкретного противоречия, не затрагивая другие положения Соглашения, которые не противоречат настоящему Описанию услуг.

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «I Agree» (Я принимаю) или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе 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 «Вы» или «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуг, заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа.

Дополнительные условия и положения, применимые к продуктам, имеющим отношение к развертыванию и установке

1. Поддерживаемые продукты

Данная Услуга доступна для Поддерживаемых продуктов, включая отдельные системы Dell Precision™, OptiPlex™, ноутбуки Dell XPS™ и Dell Latitude™, как указано в вашей Форме заказа («Поддерживаемые продукты»). Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell или других поставщиков, обращайтесь к менеджеру по продажам.



Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг. При обращении в Dell по вопросам предоставления настоящей Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

2. Дополнительные важные сведения

- A. Плата за оборудование, приобретенное вместе с услугами по установке и развертыванию. Если иное не согласовано в письменной форме, оплата аппаратного обеспечения никоим образом не зависит от предоставления Услуг по установке или развертыванию, приобретаемых с таким оборудованием.
- B. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг. Корпорация Dell может отказать в предоставлении Услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для корпорации Dell или поставщиков услуг корпорации Dell или выходит за рамки настоящих Услуг. Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, включая невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Соглашением. Услуги оказываются только если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- C. Дополнительные услуги. Дополнительные услуги (включая поддержку по необходимости, установку, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку или услуги по обучению) можно приобрести в корпорации Dell, а их перечень зависит от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения с корпорацией Dell. При отсутствии подобного соглашения дополнительные услуги оказываются в соответствии с настоящим Соглашением. Все дополнительные сборы будут оцениваться с помощью процесса контроля внесения изменений.
- D. Передача прав. Dell вправе передавать права на оказание настоящей Услуги и / или Соглашение квалифицированным сторонним поставщикам услуг.
- E. Прекращение оказания услуг Dell. Корпорация Dell вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления услуг по любой из указанных ниже причин:
 - a. Заказчик не оплатил полную стоимость данных Услуг в соответствии со счетом;
 - b. Заказчик не может обеспечить согласованную готовность площадки и/или предоставить пользователям разумные сведения о планировании, определяемом компанией Dell;
 - c. Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающими Услуги специалистом технической поддержки или выездным специалистом;
 - d. Заказчик иным образом нарушает или не соблюдает все условия, установленные настоящим Соглашением.

В случае прекращения предоставления данных Услуг корпорация Dell отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении по адресу, указанному в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина аннулирования и дата его вступления в силу (не ранее чем через 10 дней со дня направления корпорацией Dell уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда местным законодательством предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению по договоренности сторон). В случае прекращения предоставления данных Услуг корпорацией Dell на основании настоящего пункта Заказчик не имеет права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся корпорации Dell.



- F. Географические ограничения и перемещение. Настоящие Услуги предоставляются в местах, указанных в счете Заказчика. Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения; некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения по местонахождению Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к менеджеру по продажам Dell. Обязательство корпорации Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность оказания Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов Dell на тот момент времени и цены на материалы. Услуга Online First Article (OFA) в некоторых регионах недоступна. Услуги маркировки ресурса и отчетности по ресурсам также доступны для некоторых периферийных устройств (например, мониторов, принтеров, стоек) в Северной и Южной Америке, Европе, на Ближнем Востоке и в Африке.
- G. Партнеры Dell. Dell вправе привлекать для оказания Услуг дочерние организации и субподрядчиков. Услуги могут оказываться за пределами страны расположения Заказчика и (или) Dell. При необходимости Dell вправе изменить место оказания Услуг и (или) контрагента, оказывающего услуги, но только при том условии, что Dell продолжает нести ответственность перед Заказчиком за оказание Услуг.
- H. Передача прав на Услуги. Заказчику запрещается передавать третьей стороне Услугу по настройке или любые права, предоставленные Заказчику в рамках настоящего Описания услуг.
- I. Услуга должна быть оказана в течение 6 месяцев после покупки. ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ И ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ УЧЕБНЫХ БАЛЛОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ ЗАКАЗЧИКОМ С УСЛУГОЙ PROSUPPORT PLUS, ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННОЙ УСЛУГОЙ ОДИН РАЗ В ТЕЧЕНИЕ ШЕСТИ МЕСЯЦЕВ ПОСЛЕ ДАТЫ ПЕРВОНАЧАЛЬНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ («ДАТА ОКОНЧАНИЯ СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ»). ДАТОЙ ПЕРВИЧНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ СЧИТАЕТСЯ ДАТА ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТА ЗА УСЛУГУ ЛИБО ДАТА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАКАЗА СО СТОРОНЫ DELL В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, КАКАЯ ИЗ НИХ НАСТУПИЛА РАНЕЕ. УСЛУГА БУДЕТ СЧИТАТЬСЯ ОКАЗАННОЙ DELL ПОСЛЕ НАСТУПЛЕНИЯ ДАТЫ ОКОНЧАНИЯ СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДАЖЕ В СЛУЧАЕ НЕИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВАМИ ДАННОЙ УСЛУГИ.

Если ниже не отображается Описание услуг, обратитесь к местному менеджеру по продажам Dell Services для подтверждения доступности данной услуги в вашей стране.



Приложение А

Услуга Basic Deployment

Услуга Ship Box Label

Обзор Услуги

Услуга Ship Box Label («Маркировка грузовых коробок») предоставляет заказчику возможность нанесения на грузовые коробки с системами печатных этикеток со специальными данными. В рамках данной услуги Заказчику предоставляется возможность настроить маркировку грузовых коробок, которая лучше всего соответствует потребностям заказчика.

Изменяемые компоненты маркировки грузовых коробок Ship Box Label могут быть изменены, но могут содержать собственные данные заказчика или системы или сведения о заказе, которые обычно доступны во вспомогательных информационных системах Dell (например, размер жесткого диска, ОЗУ, процессор, номер модели, номер заказа на поставку в системе заказчика, дата отгрузки, номер товара, сервисный код).

Порядок предоставления Услуги

Для всех услуг маркировки грузовых коробок Ship Box Label предусмотрена следующая процедура.

- Заказчик выбирает фиксированный вариант, который включает в себя предварительно выбранную маркировку грузовых коробок Ship Box Label на момент размещения заказа, или
- Заказчик выбирает доступные поля и шаблон маркировки через портал TechDirect или совместно с куратором проекта документирует и фиксирует технические требования Заказчика в документе «Техническая спецификация».
- Заказчик подтверждает точность данных и требований путем подтверждения в системе TechDirect.

Обязанности Заказчика

Заказчик обязуется:

- предоставить все собственные данные, используемые для маркировки грузовых коробок Ship Box Label;
- произвести утверждение шаблона до того, как он будет передан в производство;

Требования к Услуге

- Создание, печать и/или нанесение маркировки.
- Маркировка наносится на внешнюю часть коробки в соответствии со спецификациями Dell (система, периферийные устройства и т. д.). Может предусматриваться использование различных языков (набор международных символов).
- Вся маркировка грузов наносится в одном и том же месте на всех грузовых коробках, независимо от их размера. Местоположение: в верхней части самой большой по площади стороны. Эта политика применяется глобально, за исключением случаев, когда в отдельных странах или регионах действуют иные требования.

В услуги Ship Box Label Services не входит следующее

- Любые действия, не оговоренные в настоящем Приложении к Описанию услуг.



Маркировка ресурсов

Маркировка с напечатанной информацией о компьютере, например сервисный код, номер модели и т. д., будет нанесена на компьютер. Заказчики, которые выбирают фиксированный вариант на момент размещения заказа, получают инвентарный номер, предварительно выбранный компанией Dell. Следующие инвентарные номера будут доступны для всех остальных заказчиков.

- Поддержка на уровне системы
- MAC-адрес
- Сведения о системе с MAC-адресом
- Сведения о заказе
- Настраиваемая метка — это метка с отдельными параметрами размера и полей, которые могут быть указаны заказчиком
- Могут быть доступны дополнительные предварительно заданные метки, о доступности которых может сообщить куратор проекта.

Настройки BIOS

Настройка BIOS

Настройка BIOS обеспечивает удобный и эффективный способ для Заказчика настроить стандартные базовые настройки ввода-вывода («BIOS») Dell для новых Поддерживаемых продуктов по мере их выпуска. Заказчики, которые выбирают фиксированный вариант на момент размещения заказа, могут получать настройки BIOS предварительно выбранные компанией Dell; следующие процедуры, обязанности, требования и ограничения применяются для других заказчиков.

Порядок обслуживания и обязанности Dell

Для всех проектов по развертыванию, включающих в себя Услуги по настройке BIOS, предусмотрен следующий порядок:

- Заказчик выбирает доступные настройки BIOS через Tech Direct или совместно с куратором проекта документирует и фиксирует технические требования Заказчика в документе «Техническая спецификация»;
- Заказчик подтверждает точность данных и требований путем подтверждения в системе TechDirect;
- Dell подготавливает сценарии для установки заводских настроек BIOS;
- процесс настройки BIOS тестируется в рамках производственного процесса.

Обязанности Заказчика

- Выполнить и протестировать настройки BIOS и подтвердить, что все функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на Поддерживаемом продукте. **DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ В СВЯЗИ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМИ НАСТРОЙКАМИ BIOS.**
- Оказывать требуемую помощь в соответствии с запросами Dell, связанными с получением лицензий на экспорт, необходимых Dell для оказания Услуги.

Требования к Услуге

- Не все индивидуальные настройки BIOS доступны для всех Поддерживаемых продуктов. Заказчик должен уточнить у куратора проекта или представителя отдела продаж Dell вопрос доступности определенных настроек для того или иного типа системы. Доступные настройки BIOS для того или иного типа системы можно уточнить на портале самообслуживания Tech Direct.



В состав Услуг по настройке BIOS не входит:

- предоставление или лицензирование любого программного обеспечения третьей стороны;
- физическая установка любого аппаратного или программного обеспечения, не связанного с Услугой по настройке BIOS;
- создание пользовательских настроек BIOS, помимо являющихся стандартными для Dell;
- устранение неполадок или техническая поддержка Заказчика в отношении пользовательских настроек BIOS;
- тестирование приложений Заказчика или аппаратного обеспечения на совместимость с образом и пользовательскими настройками BIOS Заказчика;
- любые действия, не оговоренные в настоящем Приложении к Описанию услуг.

Отчетность по ресурсам

Услуга Standard Asset Report предполагает формирование предварительно заданного отчета с подробными сведениями о системе и заказе.

Данный отчет предоставляется один раз в день, в который системы отгружаются Заказчику в формате файла электронной таблицы Microsoft Excel (.XLS).

Отчеты доставляются по электронной почте или могут быть загружены с портала TechDirect.

Отчет включает такие поля: номер учетной записи, инвентарный номер (если есть), описание корпуса, тип корпуса, название компании, имя компьютера, процессор, адрес доставки 1, адрес доставки 2, адрес доставки 3, город доставки, штат или область доставки, почтовый индекс доставки, страна доставки, имя Заказчика, номер Заказчика, сервисный код Dell, код экспресс-обслуживания, размер жесткого диска, установленная ОС, MAC-адрес 1, MAC-адрес 2, MAC-адрес 3, дата изготовления, память, модель, номер заказа (если есть), номер заказа на поставку (если есть), дата заказа, дата доставки, проход через MAC-адрес, скорость процессора, дата прибытия, а также дата истечения 3-летней, 4-летней или 5-летней гарантии.

Дополнение к Услуге по созданию образов Add On for Imaging Services

Эта Услуга («Услуга по созданию образов») позволяет Заказчику предоставить Dell набор связанных программных приложений и настроек со своей Операционной системой («Образ»). После этого Dell будет загружать образ, подготовленный Заказчиком, на Поддерживаемые продукты. При необходимости Заказчик может выбрать, будет ли Dell применять поддержку образа Ready Image. Образ Ready Image будет включать версию Windows 10, выбранную Заказчиком [или применимые более поздние версии], драйверы и исправления, соответствующие заказанной системе. Доступность версии будет ограничена последними версиями и со временем будет изменена для внедрения последних обновлений системы безопасности и функциональности.

Заказчик должен выполнить, утвердить и проверить соответствие экспортным требованиям и требованиям к образам, в зависимости от того, что применимо, путем предоставления спецификаций Заказчика через страницу загрузки спецификаций по созданию образов на портале TechDirect или посредством документа, содержащего Технические спецификации, в определенных местоположениях по запросу Dell. Заказчику необходимо перейти на портале самообслуживания TechDirect на страницу спецификаций по созданию образов Dell, на которой он должен указать:

- информацию о географическом положении Заказчика;
- требования к образу (например, операционная система, данные лицензии и т. д.).



Для заказчиков, которым не требуется применять образ Ready Image:

После предоставления Заказчиком данной информации Заказчик получит доступ к приложению для передачи файлов на портале Dell TechDirect для предоставления образа Заказчика. Заказчик должен создать образ в формате WIM-файла с использованием инструмента Microsoft Deployment Image Servicing and Management (Создание и управление образами для развертывания, DISM.exe). DISM доступен для загрузки в составе пакета Microsoft Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK, Пакет для оценки и развертывания Windows). В качестве альтернативы Заказчик может предоставить файл ISO, созданный в программе SCCM или MDT. Dell предполагает, что размер образа составит менее 20 гигабайт. Для образов размером более 20 гигабайт может потребоваться использование дополнительных или альтернативных услуг, за которые может взиматься дополнительная плата.

Для доступа к некоторым функциям Заказчику может потребоваться создать образ с помощью программы Dell ImageAssist. После этого Dell будет загружать образ, подготовленный Заказчиком, на Поддерживаемые продукты. Dell ImageAssist позволяет создать единый кросс-платформенный образ, который может использоваться на Поддерживаемых продуктах. Заказчик получит доступ к средству ImageAssist для записи образа Заказчика. После создания образа Заказчика с помощью инструмента ImageAssist Заказчик может загрузить образ с помощью приложения для передачи файлов, доступного на портале Dell TechDirect. Dell предполагает, что размер образа составит менее 20 гигабайт. Для образов размером более 20 гигабайт может потребоваться использование дополнительных или альтернативных услуг, за которые может взиматься дополнительная плата.

Если это применимо, Заказчик обязан убедиться, что каждый Образ содержит все необходимые драйверы и что в инструменте Device Manager нет неподдерживаемого оборудования на Поддерживаемом продукте. Кроме того, Заказчик создаст и протестирует Образ и подтвердит, что он функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на Поддерживаемых продуктах. Dell не несет ответственности за любые вопросы, связанные с программным обеспечением либо с другими данными, содержащимися в образе Заказчика, в том числе любое несоответствие версий приложений, конфликты в Device Manager или проблемы безопасности, которые возникли после предоставления Dell Услуги по созданию образов. Проблемы производительности при подготовке образов, которые не устранены Заказчиком до оказания Услуги по созданию образов (например, путем тестирования и проверки Образа), могут быть воспроизведены на всех Поддерживаемых продуктах, поставленных Заказчику Dell. Заказчик освобождает Dell от любой ответственности и обязанности выполнить повторное создание образов, ремонт, предоставить поддержку либо иным образом устранить проблемы, вызванные любыми несоответствиями версий приложений, конфликтами в диспетчере устройств либо другими проблемами производительности. Кроме того, Dell не несет ответственности за любые вопросы, связанные с функционированием программного обеспечения Заказчика на оборудовании Заказчика. Заказчик обязан сохранить копию данного Образа.

ЗАКАЗЧИК ПРИЗНАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ С ТЕМ, ЧТО С УЧЕТОМ ХАРАКТЕРА УСЛУГИ ПО СОЗДАНИЮ ОБРАЗОВ ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ СРЕДСТВО ДЛЯ СОЗДАНИЯ ОБРАЗОВ И, ЕСЛИ ПРИМЕНИМО, СРЕДСТВО IMAGEASSIST ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ» И DELL НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ОБРАЗОВ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ИХ СОВМЕСТИМОСТИ С КАКОЙ-ЛИБО СРЕДОЙ. ЗАКАЗЧИК НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ ОПЕРАЦИИ ПО ПРОВЕРКЕ И ТЕСТИРОВАНИЮ ОБРАЗОВ. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗАГРУЖЕННЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ, ФАЙЛОВ, ОБРАЗОВ И ПАРАМЕТРОВ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ПОТЕРЯНЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММЫ. ОБЯЗАННОСТЬ ПО СОЗДАНИЮ РЕЗЕРВНЫХ КОПИЙ ДАННЫХ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПЕРЕД ИХ ЗАГРУЗКОЙ В ПРОГРАММУ, А ТАКЖЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ СОХРАННОСТИ ОБРАЗА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОЗЛАГАЕТСЯ НА ЗАКАЗЧИКА.



Задержка при представлении Заказчиком технических характеристик, информации о соответствии экспортному законодательству или Образа (в зависимости от того, что применимо) приведет к задержке предоставления Dell Услуги по созданию образов и задержке получения Заказчиком Поддерживаемых продуктов. Заказ подлежит отмене, если предоставленные Заказчиком технические характеристики, информация о соответствии экспортному законодательству или Образ (в зависимости от того, что применимо) не были предоставлены Заказчиком в требуемые сроки, указанные Dell.

Дополнительные обязанности заказчика в рамках услуги по созданию образов

- предоставить Dell доступ к данным и внутренним ресурсам, доступ к которым необходим для предоставления Услуги по созданию образов;
- предоставить Dell права локального администратора, которые необходимы для оказания услуг по созданию образов, и обеспечить возможность входа с доменной учетной записью;
- предоставить все идентификаторы входа в систему, пароли, параметры домена и персональные параметры, которые необходимы для оказания Услуги по созданию образов для каждого Конечного пользователя;
- в случае обнаружения Dell проблем с загрузкой программного обеспечения, предоставленного Заказчиком, для завершения установки Заказчик связывается с соответствующими ресурсами поддержки для данного приложения.

Если Заказчик приобретает Дополнение для установки приложений, Dell поможет Заказчику с установкой до 3 (трех) определенных приложений или изменит выбранные настройки операционной системы, связанные с установкой новых Поддерживаемых систем Dell. Установка приложений будет происходить на месте в ходе развертывания новых ресурсов.

Это предложение не входит в дополнительный модуль Dell Imaging

- Дополнительные услуги по созданию образов недоступны для устройств — тонких клиентов.

Дополнение к Услугам по подготовке Dell

Предоставляет Заказчикам возможность предварительно загрузить системные файлы управления (при условии, что они находятся под управлением Workspace ONE) на предприятии Dell, чтобы уменьшить время подготовки на рабочем месте.

Обзор Услуги

Услуги по подготовке Dell помогут Заказчику настроить чистую ОС Windows™ 10 [или применимые более поздние версии] с агентским программным обеспечением сторонних производителей для подготовки и отправить пакет подготовки, необходимый для установки предоставленного Заказчиком содержимого с использованием стандартного внутреннего производственного процесса Dell. Программное обеспечение для подготовки сторонних производителей позволяет заказчикам автоматически регистрировать ресурсы с использованием метода для экспорта приложений, обновлений и политик в единый пакет подготовки и в компоненты, необходимые для использования стандартного внутреннего производственного процесса подготовки. Это позволяет уменьшить время простоя Конечного пользователя и избежать передачи трафика большого объема из расположения Конечного пользователя.



Это предложение позволяет отправлять системы напрямую Конечному пользователю Заказчика и автоматически регистрировать модули в программном клиенте Заказчика от сторонних производителей для подготовки системы в среде Заказчика.

Услуги Dell ProDeploy включают проверку и тестирование файла пакета подготовки Заказчика, а также загрузку этого файла в процессе производства, позволяющую развернуть содержимое Заказчика в Поддерживаемых системах Dell Заказчика во время производства этих систем.

Порядок обслуживания и обязанности Dell

Для каждого заказа Услуг ProDeploy, который включает Услуги по подготовке, предусмотрен следующий порядок обслуживания.

Инициирование Проекта

- Куратор проекта совместно с Заказчиком документирует и вносит технические требования Заказчика через портал Dell TechDirect.
- Заказчик подтверждает точность данных и требований путем их утверждения на портале Dell TechDirect.
- Заказчик проверяет, утверждает и возвращает Dell Форму соответствия требованиям экспорта, подтверждающую, что передаваемый Заказчиком пакет подготовки может быть экспортирован корпорацией Dell за пределы страны, в которой пакет подготовки был передан корпорации Dell. Сертификация экспорта должна быть выполнена до первоначального создания проекта ProDeploy.
- Заказчик предоставляет пакет подготовки корпорации Dell. Пакет подготовки будет направлен в компанию Dell с помощью приложения для передачи файлов на портале Dell TechDirect.

Разработка Проекта

- При необходимости инженер по Услугам ProDeploy разрабатывает Проект оказания услуг ProDeploy для заводской загрузки пакета подготовки Заказчика в выбранный вариант ОС Windows 10 (как указано выше) и для выполнения требуемых Заказчиком изменений в Услугах ProDeploy.
- Пакет подготовки проходит процедуру проверки и тестирования в рамках производственных процессов Dell, что гарантирует корректную загрузку пакета подготовки при первой заводской сборке системы.

Завершение Проекта

- Использование отлаженных производственных процессов гарантирует, что пакет подготовки Заказчика будет установлен в том виде, в каком он был передан корпорации Dell.
- Выпуск Проекта осуществляется для выполнения заказов.

Обязанности Заказчика

Перед отправкой каждого из пакетов подготовки в корпорацию Dell Заказчик обязан:

- Сохранить копию пакета подготовки и всех данных и программ Заказчика, которые использовались при разработке и отправке пакета подготовки. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ В ЛЮБОМ ПАКЕТЕ ПОДГОТОВКИ ЛИБО НА ЛЮБОЙ ПОДДЕРЖИВАЕМОЙ АППАРАТНОЙ ПЛАТФОРМЕ.



- Использовать консоль подготовки стороннего производителя, чтобы создать и протестировать пакет подготовки, а также подтвердить, что он функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, которые планируется приобрести. Корпорация Dell не несет ответственности за доступность и производительность консоли подготовки стороннего производителя, а обязанности и права Заказчика в отношении этой консоли определяются отдельными условиями, предоставляемыми издателем консоли подготовки стороннего производителя.
- Убедиться, что каждый пакет подготовки содержит все необходимые приложения и политики.
- Гарантировать, что пакеты подготовки не содержат Информации, позволяющей установить личность.
- При необходимости дополнять данные, проверять их точность и осуществлять контроль соответствия требованиям путем утверждения и возврата Технической спецификации корпорации Dell.
- Гарантировать наличие у Заказчика необходимой лицензии от издателя соответствующего программного обеспечения стороннего производителя, дающей право получать доступ к Услугам, консоли подготовки и программному обеспечению сторонних производителей, а также использовать их.
- Гарантировать наличие лицензий для всего программного обеспечения в пакете подготовки.
- Гарантировать, что консоль настроена для автоматической регистрации систем.
- Заказчик предоставляет пакет подготовки корпорации Dell. Пакет подготовки будет отправлен корпорации Dell с помощью Приложения для передачи файлов.

Требования к Услуге

- Пакет подготовки должен быть создан с использованием консоли подготовки стороннего производителя. Для этой цели не могут использоваться другие инструменты.
- Подготовка Услуг ProDeploy Dell доступна только для определенных операционных систем сторонних производителей. Список этих операционных систем определяется компанией Dell. Сведения о возможности использования услуг на поддерживаемых операционных системах и в поддерживаемых версиях этих операционных систем можно получить у куратора проекта.
- Необходимо провести проверку пакета подготовки на поддерживаемых аппаратных платформах для конфигураций, которые планируется приобрести. Если Заказчик не располагает какой-либо поддерживаемой аппаратной платформой или конфигурацией, он должен приобрести инструментальную систему для создания и тестирования соответствующего пакета подготовки.

Услуги по подготовке Dell не включают следующие действия

- предоставление или лицензирование любого стороннего программного обеспечения, операционных систем или других компонентов, содержащихся в пакете подготовки;
- физическая установка любого аппаратного или программного обеспечения, не связанного с Услугами Dell по подготовке;
- создание пакета подготовки;
- поиск и устранение неисправностей или техническая поддержка при создании пакета подготовки;
- тестирование клиентских приложений или аппаратного обеспечения на совместимость с пакетом подготовки;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам;
- предоставление ресурсов на устройствах — тонких клиентах.



Приложение Б

Услуга ProDeploy

Создание образов

Создание статических образов («Услуга по созданию образов») позволяет Заказчику предоставить Dell набор связанных программных приложений и настроек со своей Операционной системой («Образ»). После этого Dell будет загружать образ, подготовленный Заказчиком, на Поддерживаемые продукты. При необходимости Заказчик может выбрать, будет ли Dell применять поддержку образа Ready Image. Образ Ready Image будет включать версию Windows 10, выбранную Заказчиком [или применимую более позднюю версию], драйверы и исправления, соответствующие заказанной системе. Доступность версии будет ограничена последними версиями и со временем будет изменена для внедрения последних обновлений системы безопасности и функциональности.

Заказчик должен выполнить, утвердить и проверить соответствие экспортным требованиям и требованиям к образам, в зависимости от того, что применимо, путем предоставления спецификаций Заказчика через страницу загрузки спецификаций по созданию образов на портале TechDirect или посредством документа, содержащего Технические спецификации, в определенных местоположениях по запросу Dell. Заказчику необходимо перейти на портале TechDirect на страницу спецификаций по созданию образов Dell, на которой он должен указать:

- информацию о географическом положении Заказчика;
- требования к образу (например, операционная система, данные лицензии и т. д.).

Для заказчиков, которым не требуется применять образ Ready Image:

После предоставления Заказчиком данной информации Заказчик получит доступ к приложению для передачи файлов на портале Dell TechDirect для предоставления образа Заказчика. Заказчик должен создать образ в формате WIM-файла с использованием инструмента Microsoft Deployment Image Servicing and Management (Создание и управление образами для развертывания, DISM.exe). DISM доступен для загрузки в составе пакета Microsoft Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK, Пакет для оценки и развертывания Windows). В качестве альтернативы Заказчик может предоставить файл ISO, созданный в программе SCCM или MDT. Dell предполагает, что размер образа составит менее 20 гигабайт. Для образов размером более 20 гигабайт может потребоваться использование дополнительных или альтернативных услуг, за которые может взиматься дополнительная плата.

Для доступа к некоторым функциям Заказчику может потребоваться создать образ с помощью программы Dell ImageAssist. После этого Dell будет загружать образ, подготовленный Заказчиком, на Поддерживаемые продукты. Dell ImageAssist позволяет создать единый кросс-платформенный образ, который может использоваться на Поддерживаемых продуктах. Заказчик получит доступ к средству ImageAssist для записи образа Заказчика. После создания образа Заказчика с помощью инструмента ImageAssist Заказчик может загрузить образ с помощью приложения для передачи файлов, доступного на портале Dell TechDirect. Dell предполагает, что размер образа составит менее 20 гигабайт. Для образов размером более 20 гигабайт может потребоваться использование дополнительных или альтернативных услуг, за которые может взиматься дополнительная плата.



Если это применимо, Заказчик обязан убедиться, что каждый Образ содержит все необходимые драйверы и что в инструменте Device Manager нет неподдерживаемого оборудования на Поддерживаемом продукте. Кроме того, Заказчик создаст и протестирует Образ и подтвердит, что он функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на Поддерживаемых продуктах. Dell не несет ответственности за любые вопросы, связанные с программным обеспечением либо с другими данными, содержащимися в образе Заказчика, в том числе любое несоответствие версий приложений, конфликты в Device Manager или проблемы безопасности, которые возникли после предоставления Dell Услуги по созданию образов. Проблемы производительности при подготовке образов, которые не устранены Заказчиком до оказания Услуги по созданию образов (например, путем тестирования и проверки Образа), могут быть воспроизведены на всех Поддерживаемых продуктах, поставленных Заказчику Dell. Заказчик освобождает Dell от любой ответственности и обязанности выполнить повторное создание образов, ремонт, предоставить поддержку либо иным образом устранить проблемы, вызванные любыми несоответствиями версий приложений, конфликтами в диспетчере устройств либо другими проблемами производительности. Кроме того, Dell не несет ответственности за любые вопросы, связанные с функционированием программного обеспечения Заказчика на оборудовании Заказчика. Заказчик обязан сохранить копию данного Образа.

ЗАКАЗЧИК ПРИЗНАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ С ТЕМ, ЧТО С УЧЕТОМ ХАРАКТЕРА УСЛУГИ ПО СОЗДАНИЮ ОБРАЗОВ ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ СРЕДСТВО ДЛЯ СОЗДАНИЯ ОБРАЗОВ И, ЕСЛИ ПРИМЕНИМО, СРЕДСТВО IMAGEASSIST ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ» И DELL НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ОБРАЗОВ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ИХ СОВМЕСТИМОСТИ С КАКОЙ-ЛИБО СРЕДОЙ. ЗАКАЗЧИК НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ ОПЕРАЦИИ ПО ПРОВЕРКЕ И ТЕСТИРОВАНИЮ ОБРАЗОВ. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗАГРУЖЕННЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ, ФАЙЛОВ, ОБРАЗОВ И ПАРАМЕТРОВ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ПОТЕРЯНЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММЫ. ОБЯЗАННОСТЬ ПО СОЗДАНИЮ РЕЗЕРВНЫХ КОПИЙ ДАННЫХ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПЕРЕД ИХ ЗАГРУЗКОЙ В ПРОГРАММУ, А ТАКЖЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ СОХРАННОСТИ ОБРАЗА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОЗЛАГАЕТСЯ НА ЗАКАЗЧИКА.

Задержка при представлении Заказчиком технических характеристик, информации о соответствии экспортному законодательству или Образа (в зависимости от того, что применимо) приведет к задержке предоставления Dell Услуги по созданию образов и задержке получения Заказчиком Поддерживаемых продуктов. Заказ подлежит отмене, если предоставленные Заказчиком технические характеристики, информация о соответствии экспортному законодательству или Образ (в зависимости от того, что применимо) не были предоставлены Заказчиком в требуемые сроки, указанные Dell.

Дополнительные обязанности заказчика в рамках услуги по созданию образов

- предоставить Dell доступ к данным и внутренним ресурсам, доступ к которым необходим для предоставления Услуги по созданию образов;
- предоставить Dell права локального администратора, которые необходимы для оказания услуг по созданию образов, и обеспечить возможность входа с доменной учетной записью;
- предоставить все идентификаторы входа в систему, пароли, параметры домена и персональные параметры, которые необходимы для оказания Услуги по созданию образов для каждого Конечного пользователя;
- в случае обнаружения Dell проблем с загрузкой программного обеспечения, предоставленного Заказчиком, для завершения установки Заказчик связывается с соответствующими ресурсами поддержки для данного приложения.



Предоставление ресурсов с помощью Workspace ONE

Предоставляет заказчикам возможность предварительно загрузить системные файлы управления на предприятии Dell, чтобы уменьшить время подготовки на рабочем месте.

Обзор Услуги

Услуги по подготовке Dell помогут Заказчику настроить чистую ОС Windows™ 10 [или применимые более поздние версии] с агентским программным обеспечением сторонних производителей для подготовки и отправить пакет подготовки, необходимый для установки предоставленного Заказчиком содержимого с использованием стандартного внутреннего производственного процесса Dell. Программное обеспечение для подготовки сторонних производителей позволяет заказчикам автоматически регистрировать ресурсы с использованием метода для экспорта приложений, обновлений и политик в единый пакет подготовки и в компоненты, необходимые для использования стандартного внутреннего производственного процесса подготовки. Это позволяет уменьшить время простоя Конечного пользователя и избежать передачи трафика большого объема из расположения Конечного пользователя.

Это предложение позволяет отправлять системы напрямую Конечному пользователю Заказчика и автоматически регистрировать модули в программном клиенте Заказчика от сторонних производителей для подготовки системы в среде Заказчика.

Услуги Dell ProDeploy включают проверку и тестирование файла пакета подготовки Заказчика, а также загрузку этого файла в процессе производства, позволяющую развернуть содержимое Заказчика в Поддерживаемых системах Dell Заказчика во время производства этих систем.

Порядок обслуживания и обязанности Dell

Для всех проектов оказания услуг ProDeploy, включающих в себя Услуги по подготовке, предусмотрен следующий порядок обслуживания.

Инициирование Проекта

- Куратор проекта ProDeploy совместно с Заказчиком документирует и вносит технические требования Заказчика через портал Dell TechDirect.
- Заказчик подтверждает точность данных и требований путем утверждения проекта на портале Dell TechDirect.
- Заказчик проверяет, утверждает и возвращает Dell Форму соответствия требованиям экспорта, подтверждающую, что передаваемый Заказчиком пакет подготовки может быть экспортирован корпорацией Dell за пределы страны, в которой пакет подготовки был передан корпорации Dell. Сертификация экспорта должна быть выполнена до первоначального создания проекта ProDeploy.
- Заказчик предоставляет пакет подготовки корпорации Dell. Пакет подготовки будет отправлен корпорации Dell с помощью Приложения для передачи файлов.

Разработка Проекта

- При необходимости инженер по Услугам ProDeploy разрабатывает Проект оказания услуг ProDeploy для заводской загрузки пакета подготовки Заказчика в выбранный вариант ОС Windows Pro (как указано выше) и для выполнения требуемых Заказчиком изменений конфигурации.



- Пакет подготовки проходит процедуру проверки и тестирования в рамках производственных процессов Dell, что гарантирует корректную загрузку пакета подготовки при первой заводской сборке системы.

Завершение Проекта

- Использование отлаженных производственных процессов гарантирует, что пакет подготовки Заказчика будет установлен в том виде, в каком он был передан корпорации Dell.
- Выпуск Проекта осуществляется для выполнения заказов.

Обязанности Заказчика

Перед отправкой каждого из пакетов подготовки в корпорацию Dell Заказчик обязан:

- Сохранить копию пакета подготовки и всех данных и программ Заказчика, которые использовались при разработке и отправке пакета подготовки. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ В ЛЮБОМ ПАКЕТЕ ПОДГОТОВКИ ЛИБО НА ЛЮБОЙ ПОДДЕРЖИВАЕМОЙ АППАРАТНОЙ ПЛАТФОРМЕ.
- Использовать консоль подготовки стороннего производителя, чтобы создать и протестировать пакет подготовки, а также подтвердить, что он функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, которые планируется приобрести. Корпорация Dell не несет ответственности за доступность и производительность консоли подготовки стороннего производителя, а обязанности и права Заказчика в отношении этой консоли определяются отдельными условиями, предоставляемыми издателем консоли подготовки стороннего производителя.
- Убедиться, что каждый пакет подготовки содержит все необходимые приложения и политики.
- Гарантировать, что пакеты подготовки не содержат Информации, позволяющей установить личность.
- Если необходимо, завершить, проверить точность и подтвердить требования путем их изучения и утверждения на портале Dell TechDirect.
- Гарантировать наличие у Заказчика необходимой лицензии от издателя соответствующего программного обеспечения стороннего производителя, дающей право получать доступ к Услугам, консоли подготовки и программному обеспечению сторонних производителей, а также использовать их.
- Гарантировать наличие лицензий для всего программного обеспечения в пакете подготовки.
- Гарантировать, что консоль настроена для автоматической регистрации систем.
- Заказчик предоставляет пакет подготовки корпорации Dell. Пакет подготовки будет отправлен корпорации Dell с помощью Приложения для передачи файлов.

Требования к Услуге

- Пакет подготовки должен быть создан с использованием консоли подготовки стороннего производителя. Для этой цели не могут использоваться другие инструменты.
- Услуги по подготовке Dell доступны только для определенных операционных систем сторонних производителей. Список этих операционных систем определяется компанией Dell. Сведения о возможности использования услуг на поддерживаемых операционных системах и в поддерживаемых версиях этих операционных систем можно получить у куратора проекта.



- Необходимо провести проверку пакета подготовки на поддерживаемых аппаратных платформах для конфигураций, которые планируется приобрести. Если Заказчик не располагает какой-либо поддерживаемой аппаратной платформой или конфигурацией, он должен приобрести инструментальную систему для создания и тестирования соответствующего пакета подготовки.

Услуги по подготовке Dell не включают следующие действия

- предоставление или лицензирование любого стороннего программного обеспечения, операционных систем или других компонентов, содержащихся в пакете подготовки;
- физическая установка любого аппаратного или программного обеспечения, не связанного с Подготовкой услуг по настройке конфигурации;
- создание пакета подготовки;
- поиск и устранение неисправностей или техническая поддержка при создании пакета подготовки;
- тестирование клиентских приложений или аппаратного обеспечения на совместимость с пакетом подготовки;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.
- Недоступно для устройств — тонких клиентов.

Удаленная установка

Данный вариант услуги («Услуга удаленной установки» или «Услуги удаленной установки») обеспечивает удаленную настройку нового Поддерживаемого продукта Dell и, если применимо, инструкции по выводу из эксплуатации имеющегося локального компьютера, как изложено в настоящем Описании услуги.

Особенности Услуги по удаленной установке

План развертывания

В план развертывания будет включено (если применимо):

- готовность Конечного пользователя;
- план развертывания для Конечного пользователя;
- инструкции по удаленной настройке конфигурации и установке Поддерживаемых продуктов;
- инструкции по выводу из эксплуатации устаревшего устройства.

График развертывания будет разработан совместно компанией Dell и Заказчиком до запланированной установки их Поддерживаемых продуктов. Заказчик своевременно уведомит Dell обо всех конфликтах, чтобы зафиксировать план до начала оказания Услуг. Эта Услуга предоставляется Заказчику 24x7 и регулируется соблюдением Заказчиком всех условий настоящего Описания услуг, а также взаимным соглашением Заказчика и Dell по завершении дискуссий о планировании развертывания и выполнении других действий перед развертыванием.

Обязательства корпорации Dell

- Dell попросит Конечных пользователей выбрать запланированную дату и время, чтобы разработать график развертывания.
- Dell отправит по электронной почте напоминания о предстоящем развертывании для Конечного пользователя в соответствии с планом развертывания.
- Dell будет обновлять расписание для каждого Конечного пользователя, включая день и местонахождение запланированной установки на основе запросов Конечных пользователей на изменение сроков.



- Dell будет согласовывать действия с удаленными техническими специалистами в соответствии с планом удаленного развертывания.
- Dell предоставит ответственному контактному лицу Заказчика список всех Конечных пользователей, которые не подтвердили назначенные действия в соответствии с требованиями.

Обязанности Заказчика

- Заказчик должен назначить как минимум одно контактное лицо, которое будет выступать в качестве ответственного контактного лица для планирования развертывания.
- Заказчик должен предоставить контактную информацию Конечных пользователей, включая, помимо прочего, имена, номера телефонов и адреса электронной почты в формате, указанном компанией Dell.
- Заказчик должен уведомить Конечных пользователей о взаимодействии с представителями Dell для планирования развертывания, прежде чем Dell начнет планирование установки.
- Заказчик должен предоставить Dell возможность общения с Конечными пользователями без фильтров блокировки электронной почты.
- Назначенный Заказчиком руководитель должен передавать в компанию Dell любые запросы на изменение графика.
- Заказчик совместно с Dell должен координировать установку для всех Конечных пользователей, которые не реагируют на попытки Dell запланировать установку.
- По завершении развертывания и планирования для Конечных пользователей Заказчик несет ответственность за обеспечение доступности Конечных пользователей или определение альтернативного Конечного пользователя, если запланированный Конечный пользователь недоступен.

Дополнительные положения

- График для Конечного пользователя считается окончательным за 2 рабочих дня до запланированной даты начала развертывания.
- Если запросы на изменение планирования сделаны менее чем за 24 часа и Dell не может внести изменения в план развертывания, может взиматься дополнительная плата за контроль внесения изменений.
- Если Конечные пользователи недоступны в запланированное время установки, может взиматься дополнительная плата.
- Заказчики могут запросить приоритизацию для Конечных пользователей.
- Компания Dell оставляет за собой право корректировать график с уведомлением Заказчика.
- Если Заказчик решит самостоятельно заполнять и регулировать график Конечных пользователей, то по соглашению с Dell он несет полную ответственность за создание этого графика, управление его изменениями, коммуникацию и соблюдение Конечным пользователем этого графика. Компания Dell должна ознакомиться с графиком и утвердить его.



Обязанности Dell в рамках мероприятия по удаленному развертыванию

Предоставить инструкции и при необходимости удаленно помогать Конечному пользователю в выполнении необходимых действий для Поддерживаемого продукта. Dell предоставляет Конечному пользователю следующие инструкции:

- распаковка нового Поддерживаемого продукта из транспортных коробок и осмотр компонентов на предмет наличия повреждений;
- подготовка компонентов и периферийного оборудования (например, мониторов, клавиатур, блоков питания и мышей);
- подключение предоставленных и сертифицированных Заказчиком сетевых соединительных кабелей к новому Поддерживаемому продукту;
- подключение всех кабелей питания к источникам электропитания;
- подключение сетевых коммутационных кабелей к существующим сертифицированным Заказчиком сетевым разъемам;
- загрузка новых поддерживаемых продуктов и проверка сетевого подключения через беспроводное или физическое соединение для подключенных сетевых устройств Заказчика;
- установление беспроводного или физического сетевого подключения;
- подключение и настройка физически подключенных к Поддерживаемому продукту или стыковочной станции Поддерживаемого продукта внешних периферийных устройств.

Выполнение действий по удаленному развертыванию

- вход в новый Поддерживаемый продукт с использованием предоставленных Заказчиком идентификационных данных и пароля пользователя или предоставленных Заказчиком инструкций по подключению;
- установка удаленного подключения, которое позволит начать удаленную установку;
- выполнение базового объединения доменов через стандартный интерфейс Windows;
- компьютеры можно объединить в стандартный контейнер Computers внутри Active Directory по запросу;
- настройка IP-адреса при необходимости;
- сопоставление сетевых принтеров для каждого нового Поддерживаемого продукта;
- При необходимости Dell осуществляет загрузку драйверов, предоставленных Заказчиком, а также выполняет печать тестовой страницы или выполняет несложный тест для проверки работоспособности. В качестве примера используется подключение двух мониторов к Поддерживаемому продукту или стыковочной станции этого продукта.
- перенос настроек с устаревшего устройства на новое;
- выполнение удаленного приемочного тестирования в соответствии с планом развертывания.

При необходимости предоставьте инструкции и помогите Конечному пользователю в выполнении предоставленных Заказчиком действий по демонтажу и выводу из эксплуатации устаревшего устройства.

Требования к Услуге

Для оказания услуги требуется выполнение следующих условий.

- надежное высокоскоростное подключение к Интернету в месте установки устройств;
- принятие удаленного подключения Конечным пользователем.



Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- создание вместе с Dell или предоставление сведений о планировании для всех требуемых ресурсов, необходимых для оказания Услуги;
- назначение координатора объекта для каждого объекта Заказчика при необходимости;
- предоставление рабочих инструкций и технических данных, необходимых для предоставления Услуги;
- до удаленного развертывания, создание учетной записи домена и компьютерных объектов (при необходимости, до объединения ПК с доменом) в рамках AD, чтобы обеспечить объединение доменов до плановой даты развертывания;
- предоставление учетных данных, которые будут использоваться удаленным техническим специалистом с необходимыми разрешениями для присоединения компьютера к стандартному контейнеру Computers в Active Directory;
- предоставление доступа к Интернету и сети для предоставления Услуги при необходимости;
- обеспечение приемки объекта по окончании развертывания;
- предоставление Dell прав локального администратора, необходимых для оказания Услуги;
- устаревшая система должна быть полностью работоспособна и доступна для выполнения любых услуг.

Дополнительные условия и положения

- Dell настоятельно рекомендует проверять рабочие инструкции и выявлять возможные проблемы в рамках пилотных проектов по развертыванию.
- Заказчики могут адаптировать стандартные инструкции или предоставить собственный набор инструкций, определяющих удаленные действия, которые необходимо выполнить. Адаптированные инструкции и соответствующие им действия будут ограничены 45 минутами времени удаленной работы на каждое устройство. Dell оценит ожидаемое количество времени, необходимое для выполнения этих действий до начала и во время развертывания. Если Dell обнаружит, что время, необходимое для выполнения удаленных действий, превышает 45 минут, Dell совместно с Заказчиком изменит инструкции, чтобы сократить время удаленной работы или оценить плату за дополнительное время с помощью процесса контроля внесения изменений.
- Если удаленная установка устройства не будет выполнена из-за того, что Заказчик или Конечный пользователь не соблюдали требования настоящего Описания услуг, корпорация Dell не несет ответственности за предоставление услуги по удаленной установке для такого устройства.
- Изменение графика или отмена. ПОСЛЕ СОСТАВЛЕНИЯ КАЛЕНДАРНОГО ПЛАНА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДАННОЙ УСЛУГИ ЛЮБЫЕ ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ ДОЛЖНЫ ПРОИЗВОДИТЬСЯ НЕ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА ВОСЕМЬ (2) КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ДО ЗАПЛАНИРОВАННОЙ ДАТЫ. ЕСЛИ ЗАКАЗЧИК ВНОСИТ ИЗМЕНЕНИЯ В ДАННУЮ УСЛУГУ ИЛИ ОТМЕНЯЕТ ЕЕ ЗА СЕМЬ (1) ИЛИ МЕНЕЕ ДНЕЙ ДО ЗАПЛАНИРОВАННОЙ ДАТЫ, ВОЗМОЖНО ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ ЗА ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СРОКИ ИЛИ ОТМЕНУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Заказчик соглашается принять отдельно выставляемые счета за любые изменения в графике. ЗАКАЗЧИК СОГЛАШАЕТСЯ С ТЕМ, ЧТО ЛЮБЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ СРОКОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПОДТВЕРЖДЕНЫ НЕ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА ВОСЕМЬ (2) ДНЕЙ ДО НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ. Все дополнительные сборы будут оцениваться с помощью процесса контроля внесения изменений.



Исключенные услуги

- услуги по миграции данных;
- услуги по установке и настройке программного обеспечения;
- любые действия, требующие присутствия представителя Dell на месте;
- транспортировка систем между объектами или логистические услуги иного типа;
- вывоз с объекта или утилизация предыдущих систем;
- без объединения конкретных структурных подразделений в Active Directory компьютеры объединяются в стандартный контейнер Computers;
- без предоставления или запуска пользовательских сценариев для объединения доменов;
- без устранения ошибок, связанных со стандартным процессом объединения доменов Windows;
- без настройки или конфигурации Active Directory;
- удаленная установка более 2 мониторов;
- удаленная установка монитора на кронштейне для монитора и/или установка кронштейна для монитора;
- монтирование оборудования на поверхности или периферийные устройства с использованием инструментов или нескольких специалистов одновременно;
- телефон в качестве основного метода связи с Конечным пользователем; он может использоваться для связи с выбранными Конечными пользователями по усмотрению Dell.
- ресурсы по удаленному планированию; технические специалисты по установке не отвечают за обслуживание или обновление расписаний;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по услугам.

Установка на месте

Данная услуга обеспечивает настройку на месте нового Поддерживаемого продукта Dell и удаление локального компьютера («Услуга по установке на месте» или «Услуги по установке на месте»), в соответствии с более точным описанием, приведенным в настоящем Описании услуг.

Освидетельствование объекта

Заказчик несет полную ответственность за сбор важной информации о площадках и планировании для каждой площадки для развертывания Заказчиков и гарантирует, что все эти важные сведения будут предоставлены компании Dell до начала обслуживания на месте. Dell предоставит сведения Поставщику в рамках Плана развертывания.

План и график развертывания

В план развертывания будет включено (если применимо):

- освидетельствование объекта и подтверждение его готовности;
- график развертывания;
- рабочие инструкции по настройке конфигурации им установке Поддерживаемых продуктов на месте.



График развертывания будет доведен до сведения Конечных пользователей Заказчиком до запланированной установки их Поддерживаемых продуктов. Заказчик своевременно уведомит Dell обо всех конфликтах, чтобы зафиксировать график до запланированной даты установки. Эта Услуга предоставляется Заказчику постоянно и регулируется соблюдением Заказчиком всех условий настоящего Описания услуг, а также взаимным соглашением Заказчика и Dell по завершении дискуссий о планировании развертывания и выполнении других действий перед развертыванием.

Особенности Услуги по установке на месте

Установка Поддерживаемых продуктов: устройства с CPU (настольные системы и ноутбуки) и мониторы

- распаковка нового Поддерживаемого продукта из транспортных коробок и осмотр компонентов на предмет наличия повреждений;
- перемещение нового оборудования из централизованного расположения на рабочее место Конечного пользователя;
- подготовка компонентов и периферийного оборудования (например, мониторов, клавиатур, блоков питания и мышей) для развертывания;
- подключение предоставленных и сертифицированных Заказчиком сетевых соединительных кабелей к новому Поддерживаемому продукту;
- подключение всех кабелей питания к источникам электропитания;
- подключение сетевых коммутационных кабелей к существующим сертифицированным Заказчиком сетевым разъемам;
- загрузка новых поддерживаемых продуктов и проверка сетевого подключения для подключенных сетевых устройств Заказчика;
- выполнение базового объединения доменов через стандартный интерфейс Windows;
- компьютеры можно объединить в стандартный контейнер Computers внутри Active Directory по запросу;
- вход в новый Поддерживаемый продукт с использованием предоставленных Заказчиком идентификационных данных и пароля пользователя;
- настройка IP-адреса при необходимости;
- сопоставление сетевых принтеров для каждого нового Поддерживаемого продукта;
- подключение и настройка физически подключенных к Поддерживаемому продукту или стыковочной станции Поддерживаемого продукта внешних периферийных устройств. При необходимости Dell осуществляет загрузку драйверов, предоставленных Заказчиком, а также выполняет печать тестовой страницы или выполняет несложный тест для проверки работоспособности. В качестве примера используется подключение двух мониторов к Поддерживаемому продукту или стыковочной станции этого продукта.

Демонтаж устаревших устройств (центрального процессора и мониторов)

- отключение всех аппаратных компонентов, сетевого кабеля и кабеля питания от системы Заказчика, которая заменяется на Поддерживаемый продукт («Устаревшие устройства»);
- упаковка компонентов Устаревших устройств в коробки с использованием упаковочных материалов новых Поддерживаемых продуктов или иных материалов, предоставленных Заказчиком;
- перемещение Устаревших устройств в зону хранения, выделенную Заказчиком в здании, где осуществляется развертывание;
- перемещение всех коробок, упаковочных материалов и остатков в зону утилизации в пределах здания, в котором выполняются услуги по развертыванию, и надлежащая очистка зоны установки до ее первоначального состояния.



Требования к Услуге

Для оказания услуги требуется выполнение следующих условий.

- График должен предусматривать единовременное развертывание всех систем, содержащихся в заказе. В общем случае, если в заказе содержится 10 или менее систем, их развертывание должно осуществляться одновременно или в тот же день.
- Во время установки нескольких устройств технический специалист может установить их одновременно, если это возможно.
- Охват объектов, на которых устанавливаются системы, ограничивается объектами, доступ между которыми может быть осуществлен с использованием транспортных средств без необходимости использования специальных инструментов или оборудования.
- При демонтаже предыдущих систем требуется одновременная установка нового клиента.
- Новые Поддерживаемые продукты должны находиться в пределах здания, в котором осуществляется их установка.

Исключенные услуги

- услуги по миграции данных;
- потребительские установки в домашних условиях;
- услуги по установке и настройке программного обеспечения;
- транспортировка систем между объектами или логистические услуги иного типа;
- вывоз с объекта или утилизация предыдущих систем;
- без объединения конкретных структурных подразделений в Active Directory компьютеры объединяются в стандартный контейнер Computers;
- без предоставления или запуска пользовательских сценариев для объединения доменов;
- без устранения ошибок, связанных со стандартным процессом объединения доменов Windows;
- без настройки или конфигурации Active Directory;
- установка более 2 мониторов;
- установка монитора на кронштейне для монитора и/или установка кронштейна для монитора;
- монтирование оборудования на поверхности или периферийные устройства с использованием инструментов или нескольких специалистов одновременно;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- создание и предоставление сведений о планировании всех ресурсов, необходимых для оказания Услуги, включая планирование установки для Конечных пользователей;
- назначение координатора объекта для каждого объекта Заказчика;
- предоставление требований (например, адресов установки и часов, в течение которых возможна установка, для целей составления графика) и технических данных, необходимых для оказания Услуги посредством освидетельствования объекта;
- обеспечение Заказчиком наличия всех необходимых ресурсов во время установки на месте, включая контакты технических специалистов;
- подготовка всех рабочих мест и рабочих столов Конечных пользователей для установки на месте до запланированного начала оказания Услуг, включая доступ к системам, периферийному оборудованию, питанию и сетевым подключениям;
- создание учетной записи домена и объектов компьютеров до прибытия технических специалистов на объект (при необходимости до присоединения устройств к домену) в AD, чтобы выполнить присоединение к домену до запланированной даты развертывания;
- предоставление учетных данных, которые будут использоваться техническим специалистом на месте с необходимыми разрешениями для присоединения компьютера к стандартному контейнеру Computers в Active Directory;



- предоставление доступа к объектам и системам Заказчика по мере необходимости для оказания Услуги, включая, но не ограничиваясь этим, безопасные и достаточные парковочные места и все необходимые ключи и бейджи;
- обеспечение безопасности рабочей среды и предоставление достаточного рабочего пространства;
- для случаев установки на месте, которая выполняется в офисах, расположенных в жилых помещениях, в течение всего времени оказания Услуги должен присутствовать взрослый;
- обеспечение приемки объекта по завершении работ на объекте;
- предоставление Dell прав локального администратора, необходимых для оказания Услуги;
- Устаревшая система должна быть полностью работоспособна и доступна для выполнения любых услуг.

Дополнительные условия и положения

- Заказчики могут адаптировать стандартные инструкции или предоставить собственный набор инструкций, определяющих действия на площадке, которые необходимо выполнить. Адаптированные инструкции и соответствующие им действия будут ограничены 45 минутами времени удаленной работы на каждое устройство. Dell оценит ожидаемое количество времени, необходимое для выполнения этих действий до начала и во время развертывания. Если Dell обнаружит, что время, необходимое для выполнения действий на площадке, превышает 45 минут, Dell совместно с Заказчиком изменит инструкции, чтобы сократить рабочее время или оценить плату за дополнительное время с помощью процесса контроля внесения изменений.
- Задержки по вине Заказчика, которые делают невозможным оказание Услуги по установке на месте до прибытия технического специалиста или во время его пребывания на месте могут стать основанием для взимания дополнительной платы. Дополнительная плата может взиматься за любые запросы на выполнение дополнительных действий, сделанные непосредственно техническому специалисту на месте.
- В целях обеспечения безопасности Dell не использует свои USB- и внешние носители в среде Заказчика. При необходимости получения доступа к установщику средства переноса данных, используемому Dell, Заказчик должен предоставить USB- или внешний накопитель. Дополнительная плата, если она будет признана необходимой, будет взиматься в рамках процесса контроля внесения изменений.
- Технические специалисты Dell на месте будут иметь в наличии положения Конфиденциальность страхования (COI) или Страховой меморандум (MOI).
- В случае развертывания, состоящего более чем из 500 уникальных адресов, Dell оставляет за собой право предложить альтернативное решение по использованию технических специалистов на месте и/или назначить дополнительную плату в рамках процесса контроля внесения изменений.
- Недоступно для устройств — тонких клиентов.

Дополнение для установки приложений

Если Заказчик приобретает Дополнение для установки приложений, Dell поможет Заказчику с установкой до 3 (трех) определенных приложений или изменит выбранные настройки операционной системы, связанные с установкой новых Поддерживаемых систем Dell. Установка приложений будет происходить на месте в ходе развертывания новых ресурсов.

Инициирование Проекта

При необходимости компания Dell совместно с Заказчиком фиксирует и вносит технические требования Заказчика через портал TechDirect. При необходимости Заказчик проверяет точность и подтверждает требования путем изучения и утверждения технических условий на портале TechDirect.



Завершение Проекта

Установка клиентских приложений выполняется с помощью предоставленного заказчиком сценария с USB-носителя или компакт-диска CD/DVD.

Три неудачные попытки установить программное обеспечение с техническими требованиями заказчика.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- предоставить сценарий, USB-носитель или CD/DVD-диск, необходимые для установки приложений;
- создать и протестировать программное обеспечение и настройки операционной системы и подтвердить, что все функционирует в соответствии с потребностями Заказчика на поддерживаемых аппаратных платформах, которые планируется приобрести;
- если необходимо, завершить, проверить точность и подтвердить требования путем изучения и утверждения на портале TechDirect;
- все необходимые лицензии, достаточное количество установочных носителей и инструкции по установке будут предоставлены техническим специалистам компании Dell по прибытии;
- Заказчик должен иметь все необходимые лицензии и права на использование устанавливаемого программного обеспечения — компания Dell не проверяет их соответствие;
- компания Dell может использовать сеть Заказчика для оказания Услуг, если это требуется для установки приложений;
- стандартные базовые коммутируемые подсети Ethernet T base 100 Мбит/с и пропускная способность 5–10 Мб/сек на настольном компьютере для загрузки приложений;
- настольные компьютеры и ноутбуки должны быть подключены к локальной сети и иметь доступ в Интернет в браузере Internet Explorer 5.0 или выше;
- сетевая инфраструктура должна стабильно работать на всех объектах Заказчика.

Ограничения Услуг

Операционная система настольного компьютера/ноутбука — Microsoft XP, Vista, Windows 7, Windows 8 или Windows 10 [или применимая более поздняя версия]

Операционная система должна быть предварительно загружена или уже установлена.

Корпорация Dell не несет ответственности за ошибки в процессе установки и за любые ошибки, возникшие во время установки.

Приложения должны приобретаться совместно с Услугами ProDeploy или ProDeploy Plus.

Приложения должны поставляться совместно с Услугами по установке на месте, и любая неиспользованная услуга по установке приложений не подлежит зачету, возврату или передаче.

Недоступно для устройств — тонких клиентов.



Необязательное дополнение по снятию упаковки

Если Заказчик приобретает дополнение по снятию упаковки не на площадке, сотрудники Dell снимут упаковку и материалы с систем и периферийных устройств, которые будут развернуты. Эта услуга не включает в себя снятие заменяемых систем («Устаревшие системы»). Услуга должна оказываться совместно с Услугами по установке на месте.

Дополнение по планированию для конечных пользователей

Если Заказчик приобретает дополнение по планированию для конечных пользователей, Dell поможет Заказчику в координации между сотрудниками, получившими новые устройства (Конечные пользователи), и техническим специалистом на месте, который отвечает за выполнение Услуги по установке.

Обязательства корпорации Dell

- Dell создаст план для каждого конечного пользователя по дням и местонахождению запланированной установки, который основан на согласованном плане развертывания и включен в него.
- Dell уведомит всех Конечных пользователей по электронной почте о запланированной дате и времени, а также отправит напоминания о предстоящем развертывании согласно плану развертывания.
- Dell обновит расписание для каждого пользователя, включая день и местонахождение запланированной установки на основе запросов конечных пользователей на изменение сроков.
- Dell будет согласовывать действия с техническими специалистами на месте в соответствии с запланированным днем установки.
- Dell предоставит ответственному контактному лицу Заказчика список всех конечных пользователей, которые не подтвердили назначенные действия в соответствии с требованиями.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- Заказчик должен назначить как минимум одно контактное лицо, которое будет выступать в качестве ответственного контактного лица для планирования развертывания, предпочтительно на месте.
- Он должен предоставить конечным пользователям контактные данные, включая, но не ограничиваясь этим, имена, номер телефона и адрес электронной почты, используя предоставленный шаблон Excel.
- Заказчик должен уведомить конечных пользователей о взаимодействии с представителями Dell для планирования развертывания, прежде чем Dell начнет планирование установки.
- Назначенный Заказчиком лид должен перенаправлять Dell любые сделанные ему запросы.
- Заказчик совместно с Dell должен координировать установку для всех конечных пользователей, которые не реагируют на попытки Dell запланировать установку.
- По завершении развертывания и планирования для Конечных пользователей Заказчик несет ответственность за обеспечение доступности Конечных пользователей или определение альтернативного Конечного пользователя, если запланированный Конечный пользователь недоступен.



Дополнительные положения

- Планирование для конечных пользователей считается завершенным за 8 дней до запланированного дня.
- Если запросы на изменение планирования сделаны менее чем за 7 дней и Dell не может внести изменения в план развертывания, может взиматься дополнительная плата.
- Запросы на изменение планирования, сделанные менее чем за 5 дней, могут не рассматриваться.
- Если конечные пользователи недоступны в запланированный день установки, может взиматься дополнительная плата.
- Заказчики могут запросить приоритизацию для конечных пользователей.
- По завершении планирования любые требования повторной проверки или внесения изменений в план развертывания, могут привести к взиманию дополнительной платы с Заказчика.
- Технические специалисты Dell будут делать все возможное, чтобы придерживаться созданного расписания, однако в случае непредвиденных обстоятельств Dell оставляет за собой право внести изменения в расписание.
- Недоступно для устройств — тонких клиентов.

Исключенные услуги

- Планирование для конечных пользователей в определенное время суток.
- телефон в качестве основного метода связи с Конечным пользователем; он может использоваться для связи с выбранными Конечными пользователями по усмотрению Dell.
- Ресурсы по планированию на месте; технические специалисты по установке не отвечают за обслуживание или обновление расписаний.
- Любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении по Услугам.



Приложение В

Услуга ProDeploy Plus

Connected Configuration

Обзор Услуги

Услуга Dell Connected Configuration предоставляет возможность разместить на оборудовании Dell экземпляр программного обеспечения для управления системами Заказчика (далее — «Решение заказчика для развертывания») и взаимодействовать с этим экземпляром через защищенное интернет-соединение. Заказчик получает прямой доступ к среде, физически или виртуально размещенной на оборудовании Dell, и может размещать и поддерживать в ней Решение заказчика для развертывания. Заказчик также получает возможность выполнять на оборудовании Dell задачи по конфигурации, которые в противном случае были бы возможны только после доставки системы Заказчику и подключения к его сети.

Порядок обслуживания и обязанности Dell

Услугу Connected Configuration можно использовать вместе с другими поддерживаемыми Услугами, приведенными в настоящем Описании услуг. Решение заказчика для развертывания размещается в Центре оказания конфигурационных услуг Dell и связывается с сетью Заказчика через защищенный туннель. Защищенное соединение будет предоставляться в виде шлюза между средой Заказчика и производственной инфраструктурой Dell или Поставщика с максимальной пропускной способностью 5 Мбит/с. С помощью защищенного туннеля Заказчик может обеспечить дальнейшую настройку других параметров развертывания, включая шифрование и другие функции обеспечения безопасности и управления доступом, администрирование на основе ролей, обнаружение Active Directory и настройку других параметров сети, баз данных и безопасности. Процесс развертывания будет ограничен 4 (четырьмя) часами обработки и 10 (десятью) минутами оказания технической поддержки, которые выделяются для начала и завершения автоматизированной последовательности задач для каждого настраиваемого устройства. Объем заказа определяется на основе прогнозируемого количества систем и возможностей Решения заказчика для развертывания, которые определяются совместно с Dell в ходе специального процесса оценки. Оценка включает среднее время развертывания на устройство и максимальное количество одновременно развертываемых устройств.

Решения для развертывания может быть реализовано на физическом оборудовании или виртуальной машине Заказчика. При использовании физического оборудования Заказчик может предоставить собственное решение по развертыванию и связанное аппаратное обеспечение в один или несколько Центров оказания конфигурационных услуг Dell. При использовании виртуальной машины Заказчик может создать виртуальный жесткий диск (VHD) в своей среде развертывания и отправить его корпорации Dell для загрузки в инфраструктуру размещения, разработанную и поддерживаемую Dell.

Заказчик размещает заказы посредством Процедуры продаж Dell. Данные заказы проходят стандартный производственный процесс Dell. Дополнительные поддерживаемые услуги, выбранные Заказчиком, будут включены в производственный процесс и не входят в объем Услуги Connected Configuration.



Заказчик обязан обезопасить, защитить и оградить Dell от ответственности за любые претензии и действия, связанные с любыми решениями Заказчика в отношении настройки Поддерживаемых систем Dell с использованием защищенного соединения и Услуги Connected Configuration, а также любым несоблюдением Заказчиком положений, условий и обязательств, указанных в настоящем Описании услуг. Заказчик признает и соглашается с тем, что корпорация Dell уполномочена принять все разумные меры для обеспечения защиты физических ресурсов или иных аспектов ИТ-среды Dell и/или третьих лиц, которые могут подвергнуться угрозам безопасности со стороны Заказчика в адрес физических ресурсов либо ИТ-сред Dell или таких третьих лиц.

Дополнительные положения

Услуга может оказываться за пределами страны расположения Заказчика и/или Dell. При необходимости и в соответствии с положениями Соглашения между Dell и Заказчиком Dell вправе изменить место оказания Услуг и/или контрагента, оказывающего услуги, но только при условии, что Dell продолжает нести ответственность перед Заказчиком за оказание Услуги. Если оценка любого из количественных показателей, которые Dell и Заказчик используют для определения объема проекта по услуге Connected Configuration, существенно выходит за рамки установленных требований для предоставления Услуг (включая прогнозируемое Заказчиком количество устройств, среднее время развертывания устройства, максимальное количество одновременно развертываемых устройств с помощью Решения заказчика для развертывания и/или факторы конфигурации, требующие дополнительного времени на выполнение задания), Dell может пропорционально скорректировать цену и производительность.

Заказчик признает и соглашается с тем, что он является контролером и экспортером в отношении любых данных, содержащихся на любом физическом оборудовании, накопителях, виртуальных машинах, размещенных на сторонних серверах, или других компонентах, предоставленных Заказчиком корпорации Dell («Решение заказчика для развертывания»), программного обеспечения для управления системами, которое Заказчиком использует в связи с предоставлением Услуг («Программное обеспечение заказчика»), и Контента заказчика (как определено ниже) в зависимости от того, что из указанного выше применимо, и в соответствии с определением данных в каждой отдельно взятой стране, в том числе в Европейском союзе (ЕС), а корпорация Dell является обработчиком данных для Заказчика в рамках настоящего документа при предоставлении ею Услуг. Заказчик признает и соглашается с тем, что он отвечает за обеспечение соблюдения действующего законодательства в отношении конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране и в качестве контроллера и экспортера данных, а Dell отвечает за обеспечение соблюдения действующего законодательства в отношении конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране в качестве обработчика данных. Заказчик обеспечит защиту Dell от претензий по любым нарушениям каких-либо из своих обязательств в отношении соблюдения действующего законодательства о конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране, а также при невыполнении обязательств в соответствии с любыми применимыми положениями Соглашения Заказчика на приобретение Поддерживаемых систем и Услуг Dell. Корпорация Dell не обязана предоставлять Услуги и может прекратить их предоставление в случае нарушения Заказчиком соглашения. Кроме того, корпорация Dell не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие такого нарушения со стороны Заказчика. В качестве альтернативы Заказчик может принять на себя оплату дополнительных комиссий и расходов в отношении любых дополнительных временных материальных затрат, убытков или ущерба, возникших в результате этого и понесенных корпорацией Dell или ее поставщиками. Заказчик обязуется незамедлительно оповестить корпорацию Dell и добросовестно сотрудничать с ней для решения любых вопросов, связанных с упущениями, дефектами, недостатками или любыми другими проблемами, касающимися выполнения Заказчиком своих обязательств в отношении соблюдения действующего законодательства о конфиденциальности данных и любых соответствующих положений настоящего Соглашения.



Исключенные услуги

Следующие действия не включены в состав Услуги:

- создание Dell любой последовательности задач, образа или любого другого содержимого, принадлежащего Заказчику («Контент заказчика») от лица Заказчика;
- поддержка или техническое обслуживание со стороны Dell Решения заказчика для развертывания или Программного обеспечения заказчика; при этом Решение заказчика для развертывания, в отношении которого имеется действующий договор с Dell о поддержке или техническом обслуживании, будет обслуживаться Dell в соответствии с таким договором;
- услуги по миграции данных;
- разработка любой интеллектуальной собственности специально для Заказчика;
- предварительная подготовка данных для ресурсов клиентской системы;
- устранение проблем или неполадок с Решением заказчика для развертывания;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Описании услуг.
- Недоступно для устройств — тонких клиентов.

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

Обязанности Заказчика и технические требования

Заказчик должен выполнять как минимум изложенные ниже требования и обязанности при приобретении, активации или использовании решений по оказанию услуг на основе физического оборудования или виртуальной машины. Отказ Заказчика от предоставления любого элемента или неисполнение Заказчиком любой задачи, которые требуются для исполнения обязанностей Заказчика в рамках Connected Configuration, может привести к задержке или невозможности оказания Услуг Dell.

Если «Конечный пользователь» Заказчика привлекает третьих лиц (например, подрядчиков, агентов, системных интеграторов и/или партнеров по сбыту), «Партнер заказчика» означает третье лицо, привлеченное Конечным пользователем Заказчика («Конечный пользователь Заказчика»).

- Обязанности Партнера заказчика (если применимо):
 - Сообщать в письменной Конечному пользователю заказчика все перечисленные здесь Обязанности заказчика.
 - способствовать любым коммуникациям, составлять инструкции или назначать Dell Services соответствующие работы напрямую с Конечным пользователем заказчика;
 - предоставлять или просить Конечного пользователя заказчика предоставить материалы, необходимые для оказания услуг (Рабочие инструкции заказчика, документ с требованиями заказчика к VPN, Решение заказчика для развертывания [физическое или виртуальное] и т. д.).
- Заказчик обязан назначить единое контактное лицо («Контактное лицо Заказчика») и несколько контактных лиц технической поддержки («Контактные лица технической поддержки») для поддержки развертывания и функционирования каждой из региональных сред Connected Configuration.
- Контактные лица должны иметь необходимые знания для работы с компонентами инфраструктуры и предоставлять техническую поддержку, в том числе соблюдать нижеследующие положения:
 - Контактное лицо Заказчика уполномочено действовать от имени Заказчика во всех аспектах, связанных с оказанием Услуг, включая передачу проблем на рассмотрение ответственным лицам в организации Заказчика и разрешение конфликтных требований.



- Контактное лицо Заказчика гарантирует, что все взаимодействие между ним и корпорацией Dell, включая вопросы и требования относительно сферы действия Услуг, будет осуществляться через соответствующего Руководителя проектов Dell.
- Контактное лицо Заказчика обязано предоставить своевременный доступ к контактным лицам по техническим и коммерческим вопросам, а также предоставить необходимые данные по вопросам, входящим в сферу действия Услуг.
- Контактное лицо Заказчика обязано обеспечить присутствие основных контактных лиц Заказчика на встречах и презентациях.
- Контактное лицо Заказчика обязано получать и предоставлять необходимые требования к проекту, информацию о проекте, данные проекта, а также принимать решения и выполнять утвержденные распоряжения в связи с проектом.
- Заказчик обязан предоставить любое аппаратное и/или программное обеспечение, необходимое для эффективного и безопасного развертывания решения в соответствии с требованиями, определенными совместно с Dell при оценке его характеристик. Решение по развертыванию должно поддерживать ожидаемые объемы развертывания в клиентской системе.
- Заказчик обязан предоставить по 1 (одному) настроенному Решению по развертыванию для каждого регионального Центра оказания конфигурационных услуг Dell, в котором будет предоставляться Услуга Connected Configuration, включая Аппаратное обеспечение Заказчика и/или Программное обеспечение Заказчика, и/или Контент заказчика.
- Заказчик полностью отвечает за обслуживание, безопасность, управление, контроль и поддержку в отношении Программного обеспечения и/или Аппаратного обеспечения Заказчика. Заказчик соглашается с тем, что при наличии проблемы с поддержкой или техническим обслуживанием Программного обеспечения и/или Аппаратного обеспечения Заказчика корпорация Dell освобождается от своих обязательств по оказанию Услуги до тех пор, пока такая проблема с поддержкой или техническим обслуживанием не будет устранена.
- Заказчик обязан развернуть и поддерживать защищенную сеть между своей сетью и каждым Центром оказания конфигурационных услуг Dell. Безопасное сетевое подключение должно соответствовать требованиям Dell к безопасности VPN или превосходить их.
- Заказчик отвечает за развертывание Среды удаленной загрузки (PXE) и за то, чтобы на развертывание этой среды в клиентской системе было затрачено не более 4 (четырёх) часов, а длительность взаимодействия со службой поддержки ограничивалась 10 (десятью) минутами.
 - Заказчик отвечает за настройку Среды удаленной загрузки (PXE) и ее тестирование с приобретаемыми аппаратными платформами Заказчика. Для аппаратных платформ Заказчика без сетевого порта (RJ-45) проверка PXE проводится с использованием переходника RJ-45 на USB-Type-C / Thunderbolt. Сведения о поддержке платформы или сетевого адаптера необходимо проверить у своего менеджера проектов Configuration Services.
- Заказчик отвечает за предоставление и своевременное обновление рабочих инструкций по развертыванию клиентской ОС, включая описание действий, необходимых для запуска развертывания клиентской ОС, инструкции, которые позволяют четко определить момент завершения развертывания ОС, и описание действий, которые необходимо выполнить для завершения работы системы перед отправкой, а также за шаги по поиску и устранению неполадок, если они будут обнаружены во время развертывания клиентских систем.
 - Рабочие инструкции по развертыванию клиентской ОС должны включать в себя четкие инструкции и снимки экранов, которые помогут заводским специалистам Dell начать развертывание и подтвердить его успешное завершение.
 - Последовательность задач и рабочие инструкции Заказчика должны включать «экран завершения» как одну из окончательных задач в последовательности. Заводские специалисты будут использовать этот «экран завершения» при проверке качества для подтверждения успешного завершения. «Экран завершения» должен отображаться, пока специалист не предпримет действие.



- Заказчик будет поддерживать Решение заказчика для развертывания, развертываемые системы, драйверы и обновления операционной системы в актуальном состоянии, а также будет обеспечивать доступность содержимого для развертывания клиентских систем в своей среде управления системами, размещенной в одном или нескольких Центрах оказания конфигурационных услуг Dell. Заказчик обязуется использовать свою среду управления системами, размещенную на серверах Dell, для развертывания клиентских систем, чтобы минимизировать объем сетевого трафика и ускорить развертывание системы.
- Заказчики, использующие виртуальный экземпляр Решения заказчика для развертывания, должны соблюдать требования Dell Connected Configuration к ВМ (например, к размеру жесткого диска, объему ОЗУ, количеству ядер ЦП ВМ и формату экспорта VHD).
- Заказчики, предоставившие элементы физической инфраструктуры для развертывания клиентских систем, например сервер, межсетевой экран или конечную точку VPN и сетевые коммутаторы, должны обслуживать все микропрограммное и аппаратное обеспечение каждого элемента инфраструктуры. Dell совместно с Заказчиком предоставляет доступ к необходимым ресурсам для обслуживания или устранения неполадок. Dell совместно с Заказчиком также может перезагрузить систему в случае аппаратного сбоя или обновления микропрограммы. Ни при каких обстоятельствах договор об обслуживании, заключенный Заказчиком с третьей стороной, не дает Заказчику или третьей стороне права на доступ в помещения Dell без предварительного разрешения и согласия на такой доступ, выданного Dell в письменном виде.
- Заказчик, предоставляющий объекты физической инфраструктуры, будет закупать, конфигурировать и администрировать необходимое для предоставления услуг Оборудование следующим образом:
 - Оборудование должно устанавливаться в стойку.
 - Можно использоваться до 4U стоечного пространства.
- Внесение Заказчиком изменений в спецификацию развертывания во время предоставления Услуги может привести к задержке или невозможности оказания Услуги Dell. Если Заказчику необходимо внести изменения в спецификации развертывания Заказчика, Заказчик обязан оповестить Руководителя проектов Dell и дать разрешение на выделение дополнительного времени для оказания Услуги, чтобы ограничить время простоя в обслуживании.

Миграция данных

Обзор Услуги

Данная услуга обеспечивает перенос на месте до 100 гигабайт (ГБ) данных с локального компьютера на новый Поддерживаемый продукт Dell («Услуга по миграции данных» или «Услуги по миграции данных»), в соответствии с более точным описанием, приведенным в настоящем Описании услуг. Данная услуга оказывается в течение процесса установки новых систем и согласованно с этим процессом.

Особенности Услуги по миграции данных

- получение пользовательских данных и настроек с каждой из систем Заказчика, которые заменяются на Поддерживаемые продукты («Устаревшие системы»), на основании требований, определенных во время освидетельствования объекта;
- миграция данных, связанных с профилями пользователей домена на новые Поддерживаемые продукты.
- Миграция данных может осуществляться различными путями:
 - непосредственно с Устаревшего устройства на новый Поддерживаемый продукт посредством стандартного сетевого кабеля;
 - непосредственно с Устаревшего устройства на новый Поддерживаемый продукт посредством сети Заказчика;



- с Устаревшего устройства в предоставленную Заказчиком систему хранения (файлообменник или USB- либо внешний накопитель), а затем из системы хранения на новый Поддерживаемый продукт;
- по завершении миграции данных технический специалист подтверждает целостность перенесенных данных и (или) сообщает о ней.

Требования к Услуге

- услуги по миграции данных должны оказываться совместно с удаленными Услугами по установке;
- услуги по миграции данных будут оказываться Dell с использованием средства переноса данных и соответствующих ресурсов на портале Dell TechDirect;
- график оказания услуг по миграции данных и установке должен быть согласован в рамках того же проекта и, при возможности, с привлечением того же персонала Dell, который выполняет работы удаленно или на месте;
- во время установки нескольких устройств технические специалисты на месте могут одновременно перенести данные на несколько устройств;
- целевое местоположение для данных должно быть достаточно для объема переносимых данных.
- Dell предполагает, что нет факторов, ограничивающих скорость передачи данных с устаревшей системы на систему для замены, включая, помимо прочего, следующее:
 - низкая производительность жесткого диска из-за испорченных секторов, скорости менее 5400 об/мин или чрезмерной фрагментации;
 - настроенные Заказчиком параметры ограничивающие скорость передачи данных, например настройка всех плат сетевого интерфейса (NIC) на более низкую скорость, чем их оптимальная скорость;
 - процессы, которые выполняются в устаревшей системе;
 - неиспользование сетевого кабеля CAT5e для плат сетевого интерфейса Gigabit для всех миграций, связанных с сетью;
 - неиспользование портов USB 3.x и внешних жестких дисков (минимум USB 2.0).

Исключенные услуги

- передача более 100 Гб данных;
- другие средства миграции данных помимо средств, указанных Dell для оказания Услуги персоналом Dell и выполнения обязательств Заказчика;
- профили пользователей для местных учетных записей (не в домене) не переносятся;
- перенос данных для пользовательских учетных записей в другие домены не поддерживается;
- удаление и повторная установка имеющихся продуктов или программного обеспечения;
- восстановление любых данных, включая восстановление после сбоев;
- оказание услуг по миграции данных и установке по отдельному графику;
- перенос приложений или использование скриптов для установки приложений на системах;
- *средство не может использоваться для переноса или копирования приложений или программного обеспечения;*
- любые действия, имеющие отношение в конфигурации сетевой инфраструктуры или поиск и устранение неисправностей;
- любые действия, кроме особо оговоренных в настоящем описании услуги по миграции данных в Приложении В.



Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- настройка конфигурации требований к миграции данных с использованием портала Dell TechDirect;
- выполнение обязанностей Заказчика в рамках Услуги по установке на месте (Приложение Б);
- по желанию, предоставление USB 3.x или внешнего накопителя для переноса данных;
- по запросу Dell, предоставление внутреннего доступа техническому специалисту к установщику средства переноса данных, доступ к которому осуществляется из проекта Заказчика на портале Dell TechDirect;
- Способность Dell оказать Услугу в полном объеме и своевременно зависит от своевременности принятия Заказчиком критически важных решений, предоставления обязательной информации и согласований. Заказчик признает свою обязанность по своевременному реагированию на запросы Dell в отношении указаний, информации, согласований или решений, которые обоснованно необходимы для оказания Услуги Dell.
- Заказчик обеспечит связь между Заказчиком и Dell, в том числе по любым вопросам или запросам, входящим в объем оказываемой Услуги. Заказчик предоставит перечень ключевых контактных лиц в начале работ по проекту, которые будут работать с Dell. Ключевые контактные лица будут отвечать за передачу конечных результатов по проекту Dell и управление ими.
- Заказчик также предоставит доступ к контактным лицам по техническим и коммерческим вопросам, по мере необходимости решения вопросов в рамках объема оказываемой Услуги. Ключевые контактные лица будут посещать собрания и предоставлять своевременные решения и информацию по мере возникновения потребности Dell для оказания Услуги.
- Любые требуемые восстановительные работы в существующей среде массива хранения данных являются обязанностью Заказчика за исключением поддерживаемых платформ хранения данных Dell, для которых предлагается гарантийная поддержка.
- Заказчик отвечает за выполнение любой настройки существующего массива хранения данных, если данная Услуга не предусматривает иного.
- Заказчик отвечает за приведение приложений в рабочее состояние после переноса данных в автономном режиме.
- Заказчик отвечает за закрытие приложений на сервере/хосте до начала миграции данных в автономном режиме.
- Устаревшая система должна быть полностью работоспособна и доступна для выполнения любых услуг.
- Заказчик предоставляет доступ к установщику специального средства переноса данных, расположенному на портале TechDirect.

Дополнительные условия и положения

- Для передачи данных Заказчика будут предприняты усилия в разумном объеме, однако если после нескольких попыток или по причинам, находящимся вне контроля технических специалистов, передача данных признается невозможной, в таком случае Услуга не может быть оказана.
- Эти действия будут ограничены дополнительными 45 минутами (90 минут общего времени, включая действия по установке) времени удаленной работы или работы на месте для каждого устройства. Dell оценит ожидаемое количество времени, необходимое для выполнения этих действий до начала и во время развертывания. Если Dell обнаружит, что время, необходимое для выполнения удаленных действий или действий на месте, превышает дополнительные 45 минут, Dell совместно с Заказчиком изменит инструкции, чтобы сократить время удаленной работы или работы на месте было меньше дополнительных 45 минут.



- Если в среде Заказчика обнаружены элементы или оборудование, ограничивающие скорость передачи данных и продлевающие время, необходимое для технического специалиста, Dell совместно с Заказчиком будет работать над устранением этих проблем. В противном случае Заказчик может понести дополнительные расходы, установленные с помощью процесса контроля внесения изменений.
- В целях обеспечения безопасности Dell не использует свои USB- и внешние носители в среде Заказчика. При необходимости (либо для миграции данных, либо установки средства миграции данных), Заказчик должен предоставить USB- или внешний накопитель.
- Заказчик признает и соглашается с тем, что Заказчик является организацией, контролирующей любые данные, которые содержатся на любых Устаревших устройствах или в иных местах в среде Заказчика и по указанию Заказчика включены в объем оказываемой Услуги, в зависимости от определения таких данных в каждой отдельно взятой стране, включая, помимо прочего, Европейский Союз (ЕС), а компания Dell является обработчиком данных для Заказчика при оказании ею Услуг в рамках настоящего документа. Заказчик признает и соглашается с тем, что Заказчик отвечает за соблюдение законодательства о конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране в качестве контроллера данных и что Dell отвечает за соблюдение действующего законодательства о конфиденциальности данных в каждой отдельно взятой стране в качестве обработчика данных в силу принятия типовых положений ЕС, как указано в Соглашении Заказчика на приобретение Поддерживаемых продуктов и Услуг. Заказчик должен немедленно уведомлять корпорацию Dell и совместно с Dell добросовестно решать все вопросы, имеющие отношение к таким случаям, если Заказчику станет известно о наличии какого-либо упущения, дефекта, недостатка или иной проблемы в связи с внедрением типовых положений ЕС в настоящее Соглашение.

Учебные баллы

Учебные баллы для обучения, предоставляемого подразделением Dell Education Services

Заказчики, которые приобрели Услугу ProDeploy Plus для использования с отдельными Поддерживаемыми продуктами, также получают Учебные баллы подразделения Dell Education Services (далее «Учебные баллы»). Проверить, включает ли приобретенная Услуга Учебные баллы ProDeploy Plus, и определить, сколько Учебных баллов вы получите с приобретением Услуги. Баллы — это удобный способ приобрести курсы обучения, предлагаемые подразделением Dell Education Services, включая обучение для сертификации Dell, специальное обучение, обучение на объекте или онлайн-курсы. Чтобы просмотреть список курсов, доступных для покупки за Учебные баллы, посетите сайт www.learnndell.com. Учебные баллы можно использовать только для заказа обучения, организуемого подразделением Dell Education Services. Например, Учебные баллы нельзя использовать на обучение программным продуктам и услугам Dell Software. Учебные баллы могут использоваться для заказа услуг обучения лишь в той стране, в которой они были приобретены.

Продолжительность периода, в течение которого Учебные баллы должны быть использованы для заказа учебных курсов подразделения Dell Education Services, составляет двенадцать (12) месяцев со дня приобретения Услуги Заказчиком. Все приобретаемые за Учебные баллы учебные курсы должны быть запланированы и пройдены в пределах 12-месячного периода с момента приобретения Услуг, начиная с даты, указанной в Форме заказа, если иное не установлено отдельным заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг, или действующим законодательством. Если отдельно заключенным между Заказчиком и корпорацией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг, или применимым законодательством требуется плата за Учебные баллы за прошедший период, вы можете выбрать и согласовать с Dell следующее i) приобретение Услуг



без Учебных баллов (для чего может потребоваться отдельное задание на оказание услуг или другая документация), ii) приобретение Услуг без дополнительной платы, связанной с Учебными баллами, или iii) приобретение Учебных баллов, которые вы оплатите за прошедший период в соответствии с условиями настоящего Генерального соглашения и/или действующего законодательства. После предоставления Учебных баллов Dell будет направлять Заказчику ежемесячный отчет по их остатку, а также уведомление за 90 дней до истечения срока использования Учебных баллов. По всем вопросам, касающимся срока использования Учебных баллов можно обращаться к представителю подразделения Dell Education Services или к менеджеру по продажам. Обязательства Dell по обучению подразделением Dell Education Services в обмен на полученные Заказчиком Учебные баллы считаются исполненными через 12 месяцев после приобретения Услуги, даже если Учебные баллы не были использованы для приобретения какого-либо обучения в подразделении Dell Education Services. Возмещение средств за неиспользованные Учебные баллы по истечении срока их использования не производится.

Учебные баллы используются в соответствии с описаниями образовательных услуг, которые приводятся вместе с Условиями оказания Услуг Dell.

30-дневная поддержка после развертывания

В составе Услуги по установке ProDeploy Plus Dell предоставляет 30-дневную поддержку как Заказчику, так и Поставщику услуг:

- Заказчик будет иметь возможность привлечь команду поддержки Dell (по электронной почте или посредством чата) и получить содействие по заявкам на обслуживание, касающимся администрирования, настройки конфигурации или установки в отношении приобретенного им решения Dell по развертыванию.
- Dell совместно с Заказчиком или Поставщиком обеспечит удаленную диагностику проблемы Заказчика.
- В отношении любых проблем, возникающих при развертывании Dell совместно с Заказчиком и (или) Поставщиком услуг разработает план устранения проблем и, если это применимо, окажет содействие в его реализации.
- Данные услуги оказываются в дополнение к любым иным гарантиям или поддержке, которые может получить Заказчик. Для получения дополнительной информации по иным доступным гарантиям см. Форму заказа.

