

Описание услуги

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Введение

Dell Technologies¹ предоставляет услугу Dell Technologies ProSupport One for Data Center (далее — **Услуга (Услуги) или Услуги технической поддержки**) в соответствии с настоящим Описанием услуги (далее — **Описание услуги**). В коммерческом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell Technologies (далее — **Форма заказа**) указываются названия продуктов², применимых услуг и связанных вариантов (при их наличии). Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего Услуги (далее **Соглашение**), обратитесь к менеджеру по продажам Dell Technologies. Если Заказчик приобретает эти Услуги у Dell по отдельному соглашению, разрешающему их предоставление, к ним также применяются³ Дополнительные положения и условия услуг Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell Technologies, обратитесь к этому реселлеру.

Требования к ProSupport One for Data Center

Заказчик должен обеспечить и поддерживать соответствие определенным квалификационным требованиям в качестве необходимого условия для оказания данной Услуги, включая следующие:

- Минимальное число установленных единиц — не менее тысячи (1000) поддерживаемых продуктов Dell, указанных в вашем Коммерческом предложении Dell Technologies, покрываемых текущей версией поддержки ProSupport One for Data Center (далее — **ProSupport One**) или Заказчиком, удовлетворяющим текущие требования Dell Technologies к годовому доходу для ProSupport One.
- Все Продукты Dell Technologies, доступные для ProSupport One, должны находиться в одном и том же расположении ЦОД и охватываться текущим вариантом поддержки ProSupport One. Исключения не допускаются.
- Заказчику необходимо иметь единый центр поддержки и службу поддержки для обслуживания ЦОД с Продуктами Dell Technologies, на которые распространяется ProSupport One.
- Dell Technologies оставляет за собой право периодически проводить аудит соблюдения Заказчиком квалификационных требований ProSupport One. Если Dell Technologies определяет, что Заказчик не может обеспечивать или поддерживать соответствие требованиям для использования ProSupport One, Dell Technologies оставляет за собой право изменить вариант Услуги и технической поддержки, действующие для Продукта Dell Technologies, с ProSupport One на ProSupport с письменным уведомлением Заказчика.

Содержание Услуги

Эта Услуга включает следующее:

- Доступ в режиме 24x7 (в том числе в праздничные дни)⁴ к старшему специалисту технической поддержки Dell Technologies из центра сервисного обслуживания и технической поддержки клиентов Dell Technologies для помощи в поиске и устранении неисправностей в Продуктах.
- Командирование на место эксплуатации технического специалиста и/или поставка сменных деталей на Место установки или в другое место деятельности Заказчика, утвержденное Dell Technologies, как описано в Соглашении (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным вариантом обслуживания), для решения проблемы с Продуктом.
- Удаленный доступ к Service Account Manager (SAM), как указано в настоящем документе.

Дополнительные сведения указаны в таблице ниже.

¹ Термин «Dell Technologies», используемый в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж Dell (далее — Dell), указанное в Коммерческом предложении Dell, и соответствующее подразделение продаж EMC (далее — EMC), указанное в Коммерческом предложении EMC. Использование термина «Dell Technologies» в настоящем документе не указывает на изменение официального названия корпорации Dell или подразделения EMC, с которым заключалась сделка.

² Используемые в настоящем документе термины «Продукты Dell Technologies», «Продукты», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell Technologies, указанные в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#), или отдельные продукты, указанные в вашей Форме заказа в связи с этим Продуктом. Термин «Продукты третьих сторон» определен в Соглашении, а в противном случае — в [Коммерческих условиях продаж Dell EMC](#), если применимо. Слова «вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем этих Услуг в Соглашении.

³ Чтобы ознакомиться с Дополнительными условиями продаж услуг Dell, перейдите на страницу <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, выберите свою страну, а затем вкладку «Услуги технической поддержки» на панели навигации слева.

⁴ Предложение действительно не во всех странах. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по продажам.

Обращение в Dell Technologies за предоставлением Услуг

Поддержка онлайн, в чате и по электронной почте: поддержка на сайте Dell Technologies, в чате² и по электронной почте для соответствующих продуктов доступна по адресу www.dell.com/support

Подача заявки на обслуживание по телефону: доступна в режиме 24x7 (в том числе в праздничные дни). Периоды доступности могут быть другими за пределами США и определяются коммерческой целесообразностью, если иное не указано в соответствующем Приложении. Список актуальных номеров телефонов для вашего региона опубликован на странице www.dell.com/support.

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT ONE: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ УСЛУГИ
ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	<p>Заказчик может в режиме 24x7 обращаться в Dell Technologies по телефону или через веб-интерфейс, чтобы сообщать о проблемах с Оборудованием или Программным обеспечением и предоставлять сведения для начальной оценки уровня серьезности.</p> <p>Dell Technologies обеспечивает</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) удаленное обслуживание силами старших специалистов службы технической поддержки Dell Technologies в зависимости от уровня серьезности проблемы; 2) когда Dell Technologies считает это необходимым, обслуживание на месте установки, как описано ниже. 	<p>Включено.</p>
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ У ЗАКАЗЧИКА	<p>Dell Technologies направляет уполномоченный персонал на место установки для работ по устранению проблемы после ее выявления со стороны Dell Technologies и принятия решения об обслуживании на месте.</p>	<p>Включено только для Оборудования.</p> <p>Ожидаемое время прибытия на место установки оборудования зависит от приобретенного варианта. Заказчику доступны два варианта: 1) прибытие в течение четырех часов в тот же рабочий день или 2) прибытие в рабочее время на следующий рабочий день, если специалисты Dell Technologies сочтут Поддержку на месте установки необходимой.</p> <p><u>Обслуживание на месте установки в течение 4 часов для устранения критически важных неисправностей</u></p> <p>Обычно прибывает на место в течение 4 часов после выявления неисправностей по телефону.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Круглосуточно (24 часа в сутки), семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни. • Предоставляется для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа. • Для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа хранятся важнейшие (по заключению Dell Technologies) компоненты. Прочие компоненты могут доставляться в течение суток. • Возможность присвоить проблеме Уровень серьезности 1 на основании исходной диагностики удаленной поддержки. • Процедуры решения критических проблем — для проблем с уровнем серьезности 1 допускаются быстрая передача на вышестоящий уровень с назначением менеджера по устранению и покрытие критических проблем. • Срочный выезд — специалист по обслуживанию на месте установки отправляется, и в то же время происходят немедленный поиск и устранение неисправностей по телефону для решения проблем с Уровнем серьезности 1. <p><u>Обслуживание на месте у заказчика на следующий рабочий день</u></p> <p>После выявления неисправностей и диагностики по телефону технический специалист обычно прибывает на место установки на следующий рабочий день.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если обращение в Dell Technologies происходит по окончании рабочего дня по местному времени в месте нахождения Заказчика, для прибытия специалиста по обслуживанию на объект Заказчика может потребоваться дополнительный рабочий день. • Предоставляется только для некоторых моделей Продуктов. <p>Обслуживание на месте у заказчика не предоставляется для Программного обеспечения, однако его можно приобрести отдельно.</p>

* Определения уровней серьезности

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 1. Критический: потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 2. Высокий: возможность выполнять бизнес-функции сохраняется, но с ухудшением или серьезным ограничением производительности/возможностей.

УРОВЕНЬ СЕРЬЕЗНОСТИ 3. Средний/Низкий: последствия для бизнеса минимальны или отсутствуют.

ПОСТАВКА СМЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ	Поставка сменных деталей осуществляется Dell Technologies, если Dell Technologies видит в этом необходимость.	<p>Включено.</p> <p>Ожидаемое время доставки сменных деталей зависит от приобретенного варианта. Заказчику доступны два варианта: 1) прибытие в течение четырех часов в тот же рабочий день или 2) прибытие в рабочее время на следующий рабочий день, если специалисты Dell Technologies сочтут доставку сменной детали необходимой. Вариант замены детали в тот же рабочий день необходим в случае сбоя в работе Поддерживаемого продукта, который приводит к потере способности выполнять критически важные бизнес-функции и требует немедленного реагирования. К деталям, которые не считаются критически важными, относятся, помимо прочего, фронтальные панели, механические корпуса, заглушки для жестких дисков, комплекты направляющих, аксессуары для управления кабелями. Критически важными считаются следующие детали: системные платы, ЦП, определенные модули памяти и жесткие диски.</p> <p>Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку сменных деталей в тот же или на следующий местный рабочий день.</p> <p>Установку всех сменных деталей выполняет Dell Technologies в рамках обслуживания на месте, однако Заказчик может выполнить установку заменяемых клиентом компонентов (CRU). Перечень деталей, относящихся к CRU для конкретного Оборудования, см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies или обратитесь в Dell Technologies за дополнительной информацией.</p> <p>Если Dell Technologies устанавливает сменную деталь, то Dell Technologies организует ее возврат на объект Dell Technologies. Если Заказчик устанавливает CRU, то Заказчик обязан вернуть заменяемый компонент CRU на объект, назначенный Dell Technologies.</p> <p>Если специалист Dell считает, что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell Technologies оставляет за собой право отправить Заказчику полный компонент для замены. В зависимости от местонахождения Заказчика и типа заменяемого Продукта компоненты для замены целиком могут отсутствовать на складе для отправки в тот же рабочий день, а срок доставки целого Продукта для замены может увеличиться.</p>
УПРЕЖДАЮЩАЯ ЗАМЕНА ТВЕРДОТЕЛЬНОГО НАКОПИТЕЛЯ	Предоставляется для Систем хранения и Конвергентных продуктов. Как определено Dell Technologies, если Уровень ресурса (как определено ниже) любого твердотельного накопителя упадет до низкого значения, прежде чем устройство достигнет полной емкости или менее, Заказчик имеет право получить его замену. Уровень ресурса — это оставшийся срок службы SSD, для которого предусмотрена техническая поддержка (среднее значение в процентах).	<p>Включено.</p> <p>Плановый срок работ по обслуживанию зависит от соответствующей поставки Сменных деталей и составляющих обслуживания на месте, подробно описанных выше. Заказчик должен активировать и поддерживать актуальные версии ПО SupportAssist и/или Secure Remote Support на протяжении соответствующего срока поддержки. Активация SupportAssist и/или Secure Remote Support, по необходимости, — необходимое условие использования дополнительных услуг по продлению.</p>
ПРАВА НА НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Dell Technologies предоставляет права на новые версии Программного обеспечения, когда они становятся общедоступными для заказа в Dell Technologies.	Включено.

УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Dell Technologies выполняет установку новых версий Программного обеспечения.	<p>Программное обеспечение операционной среды Оборудования</p> <p>Предусмотрено, только если на соответствующее Оборудование, в котором устанавливается программное обеспечение операционной среды, распространяется гарантия Dell EMC или текущий контракт на техническое обслуживание Dell Technologies. Программное обеспечение операционной среды Оборудования — это ПО и/или микропрограммы, которые необходимы Оборудованию для выполнения основных функций и без которых Оборудование не может работать.</p> <p>Другое программное обеспечение</p> <p>Заказчик выполняет установку новых версий Программного обеспечения, если другой вариант не предусмотрен Dell Technologies.</p>
УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И РЕМОНТ В РЕЖИМЕ 24X7	<p>Определенные Продукты автоматически и автономно связываются с Dell Technologies для предоставления вводной информации, помогающей Dell Technologies выявить проблему.</p> <p>Dell Technologies получает удаленный доступ к Продуктам, если это необходимо для дополнительной диагностики и предоставления удаленной поддержки.</p>	<p>Включено для Продуктов, у которых есть инструменты и технологии удаленного мониторинга от Dell Technologies.</p> <p>Как только Dell Technologies получает уведомление о проблеме, для глобальной технической поддержки и обслуживания на месте начинают действовать одинаковые, ранее описанные плановые сроки.</p>
ДОСТУП К ИНСТРУМЕНТАМ ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКИ В РЕЖИМЕ 24X7	<p>Должным образом зарегистрированные Заказчики получают доступ к базе знаний Dell Technologies на основе веб-интерфейса и инструментам поддержки с самообслуживанием через сайт онлайн-поддержки Dell Technologies в режиме 24x7.</p>	<p>Включено.</p>
SUPPORTASSIST ENTERPRISE: ПРОГНОЗНОЕ ОБНАРУЖЕНИЕ СБОЕВ ОБОРУДОВАНИЯ	<p>Для соответствующих требованиям систем, отслеживаемых с помощью SupportAssist Enterprise, данные интеллектуального анализа телеметрии устройств собираются и используются для прогнозирования сбоев оборудования, которые могут возникнуть в будущем.</p>	<p>Включено.</p> <p>Обратите внимание: прогнозное обнаружение сбоев оборудования распространяется только на аккумуляторы, жесткие диски, распределительные платы и расширители 12-го и более поздних поколений серверов PowerEdge с RAID-контроллером (PERC) PowerEdge серий 5–10. Прогнозное обнаружение сбоев оборудования доступно, только если в SupportAssist Enterprise включены автоматизированные периодические сбор и загрузка сведений о системе.</p>
APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY	<p>Заказчики, должным образом подключившие свою соответствующую требованиям систему к базе Dell Technologies с помощью технологий Secure Remote Services или SupportAssist, имеют доступ к приложению APEX AIops Infrastructure Observability, которое обеспечивает профилактическую оценку работоспособности, анализ влияния на производительность, обнаружение аномалий и анализ конфликтов рабочих нагрузок.</p>	<p>Включено в пакет услуг для следующих платформ Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock и коммутаторы Connectrix.</p>

**МЕНЕДЖЕР ПО
ОБСЛУЖИВАНИЮ
ЗАКАЗЧИКОВ
SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

SAM предоставляет Заказчикам указанные ниже Услуги в удаленном режиме, за исключением случаев, когда иное указано прямо, или случаев, когда Заказчик приобрел у Dell Technologies услуги SAM или соответствующее обслуживание на месте установки отдельно.

- Регистрация. Помощь с регистрацией, в том числе 1) проверка точности такой необходимой информации службы поддержки Заказчиков, как имя Заказчика, идентификация структурного подразделения, адрес, уполномоченные контактные лица и другие основные сведения о регистрации и настройке, а также 2) объяснение того, как связаться с Dell Technologies, чтобы открыть сервисную заявку.
- Отчет об услуге. Отчет, предоставляемый на специализированном сайте Dell Technologies, со следующими сведениями:
 - сводку по открытым и закрытым сервисным заявкам за месяц;
 - сверка параметров Программного обеспечения операционной среды Оборудования с целевыми нормативными рекомендациями;
 - состояние контракта, в том числе даты начала и окончания срока действия, а также другие основные сведения контракта.
- Обзор услуги. SAM предоставляет обзор сведений об услуге в Отчете об обслуживании и, в частности, других тем, согласованных между Dell Technologies и Заказчиком (при их наличии) в процессе Регистрации.
- Поддержка при эскалации. Поддержка при эскалации, а также координирование решения технических, деловых и критически важных проблем вместе

Предоставляется для Продуктов, включенных в гарантию ProSupport One for Data Center или действующий контракт на обслуживание, в рабочие часы Dell Technologies по местному времени (может различаться в зависимости от страны или региона), кроме праздничных и выходных дней Dell Technologies и страны Заказчика. Дополнительные сведения об условиях поддержки см. ниже.

Отчет об услуге: предусмотрен ежемесячно для Продуктов, которые уже поддерживаются и утверждены Dell Technologies в настоящее время, а также активированных и используемых средств удаленного мониторинга.

Обзор услуги: предусмотрен периодически, а не ежемесячно, для Продуктов, которые уже поддерживаются и утверждены Dell Technologies в настоящее время, а также активированных и используемых средств удаленного мониторинга. Обзор услуги предоставляется удаленным SAM по расписанию для обеспечения взаимной согласованности с Заказчиком.

Корпорация Dell Technologies отвечает только за выполнение действий и задач SAM, явно перечисленных в этом документе. Все прочие задачи, действия и услуги не входят в перечень работ.

со специалистами
Dell Technologies.

Посещения площадки. В рамках данной услуги Заказчику предоставляется право на два (2) посещения площадки в год. Заказчик может отдельно приобрести дополнительные посещения SAM, за которые может взиматься дополнительная плата.

Обязанности Заказчика при работе с SAM

Dell Technologies представляет услугу SAM только при условии, что Заказчик выполняет следующие обязательства:

- Выделяет SAM достаточные окна для технического обслуживания систем, необходимые по мнению специалистов Dell Technologies.
- Выполняет все эксплуатационные и технические требования, а также требования к инфраструктуре.
- Своевременно предоставляет SAM связь (а) как минимум с одним системным администратором с правами доступа к соответствующим системам и информации, а также (б) с профильными экспертами, доступ к необходимым системам и сетям (включая в том числе доступ к удаленным системам и сетям), которые необходимы по мнению специалистов Dell Technologies.
- Принимает на себя всю ответственность за подключение к сети, конфигурации и производительность.
- Проверяет готовность мест размещения Оборудования до начала предоставления услуг ProSupport One for Data Center.

Важная дополнительная информация об услуге SAM

- Услуга SAM предоставляется в рабочее время. Часы работы определяются местом проживания SAM и могут различаться в зависимости от региона и страны. SAM может предоставлять услуги на месте на усмотрение Dell Technologies.
- Поддержку в нерабочее время могут предоставлять другие специалисты Dell Technologies на усмотрение Dell Technologies.
- Местонахождение SAM определяется при включении в программу в соответствии с предпочтениями Заказчика и в зависимости от наличия персонала.

Совместная поддержка

Если Заказчик подает сервисную заявку, а Dell Technologies определяет, что проблема связана с продуктами соответствующего стороннего поставщика, которые обычно используются вместе с Продуктами, подпадающими под условия действующей гарантии Dell Technologies или контракта на обслуживание, то Dell Technologies попытается оказать Совместную поддержку, в рамках которой Dell Technologies: 1) выступает единой точкой контакта до выявления проблемы; 2) связывается со сторонним поставщиком; 3) предоставляет документацию по проблеме; 4) продолжает контролировать проблему и получать информацию от поставщика о состоянии и планах по решению проблемы (при обоснованной возможности).

Для получения права на Совместную поддержку Заказчик должен иметь соответствующие права и действующие соглашения о поддержке, заключенные с соответствующим сторонним поставщиком и Dell Technologies (или с Реселлером, уполномоченным Dell Technologies). После выявления проблемы и получения информации о ней сторонний поставщик несет исключительную ответственность за предоставление полной поддержки, технической и иной, для решения проблемы Заказчика. **КОМПАНИЯ DELL TECHNOLOGIES НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРОДУКТЫ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.** Список партнеров, с которыми предоставляется Совместная поддержка, опубликован [здесь](#). Обратите внимание, что список поддерживаемых продуктов сторонних производителей может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

Предоставление отчетности Уполномоченным реселлерам Dell Technologies для Конечных заказчиков, совершающих покупки через Уполномоченных реселлеров Dell Technologies

Отчеты SAM о ProSupport One for Data Center предоставляются исключительно компанией Dell Technologies уполномоченному реселлеру Dell Technologies или дистрибьютору (в зависимости от того, что применимо), указанному в Коммерческом предложении Dell Technologies (далее — Реселлер). Реселлер подтверждает и соглашается с тем, что получил соответствующее согласие от конечного заказчика Реселлера (далее — Конечный пользователь) на получение Конечным пользователем отчетов SAM. Если Реселлер не уведомит об ином, Dell Technologies будет предоставлять отчеты SAM о ProSupport One for Data Center по адресу Реселлера, используя контактную информацию, предоставленную Dell Technologies во время приобретения Услуги, или контактную информацию, содержащуюся в текущих записях Dell Technologies о продажах и услугах, как определено Dell Technologies. Отчеты SAM, предоставляемые Реселлеру, не будут классифицироваться соответственно конкретным Конечным пользователям. Настраиваемые параметры отчетности могут быть доступны для отдельных покупок за дополнительную плату.

Dell Technologies SupportAssist / Secure Remote Services

Dell Technologies Dell SupportAssist / Secure Remote Services (SRS) — это приложение, которое устанавливается и настраивается для мониторинга системы Заказчика и сбора вспомогательной информации для службы технической поддержки. В случае обнаружения проблемы собранная информация направляется в Dell Technologies, чтобы обеспечить расширенную, персонализированную и эффективную поддержку.

Решение SupportAssist, используемое совместно с услугой ProSupport Suite, предоставляет следующие функции и возможности:

- мониторинг систем на наличие неисправностей, влияющих на нормальную работу и производительность;
- в случае обнаружения проблемы — автоматическое создание запросов для службы технической поддержки Dell;
- автоматическая отправка диагностических и прочих данных, позволяющих эффективно выявлять неисправности.

Установка приложения SupportAssist позволяет Dell Technologies сохранять ваши контактные данные (например, имя, номер телефона и/или адрес электронной почты), которые будут использоваться для осуществления технической поддержки Обслуживаемых систем. Активация функций сбора данных журналов позволяет Dell Technologies предоставлять на основании полученных данных рекомендации по улучшению ИТ-инфраструктуры Заказчика. Примечание. Удаление либо деактивация SupportAssist, а также отказ от услуг сбора журналов делает невозможным предоставление Dell Technologies Заказчикам определенных элементов обслуживания, указанных в Описании услуги, как и прочих услуг, в которых применяется собираемая SupportAssist информация.

Дополнительную информацию о Dell Technologies SupportAssist и действующий список Поддерживаемых продуктов Dell можно получить на сайте Dell SupportAssist по адресу <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Поддержка системного Программного обеспечения Dell Technologies

Поддержка Программного обеспечения Dell Technologies входит в состав ProSupport One for Data Center и распространяется на отдельные Продукты третьих сторон, в том числе отдельные приложения конечных пользователей, операционные системы, гипервизоры и микропрограммы, когда такие Продукты третьих сторон 1) приобретены у Dell Technologies, 2) приобретены вместе с Продуктами, 3) установлены и используются на Продуктах в момент запроса поддержки, а также 4) покрываются существующим контрактом на поддержку ProSupport One for Data Center и условиями предоставления технического обслуживания. Заказчик самостоятельно отвечает за устранение всех проблем с лицензиями и покупку обслуживаемого программного обеспечения для получения этих Услуг на протяжении периода обслуживания. Полный список обслуживаемого Программного обеспечения доступен по [этой ссылке](#). Обратите внимание, что список поддерживаемых Продуктов третьих сторон может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков. Ситуации, вызывающие вопросы Заказчика, должны воспроизводиться хотя бы на одной системе, физической или виртуальной. Заказчик понимает и принимает, что определенные проблемы в сервисных заявках могут не иметь решения или требовать поддержки от издателя соответствующего программного обеспечения, включая установку дополнительного программного обеспечения или внесение других изменений в Продукты. Заказчик соглашается с тем, что при отсутствии решения от издателя программного обеспечения все обязательства Dell Technologies по предоставлению поддержки считаются полностью выполненными.

Дополнительные услуги ProSupport One for Data Center

В рамках ProSupport One for Data Center доступно несколько дополнительных услуг, которые Заказчики могут выбрать в соответствии с конкретными потребностями. Дополнительные услуги являются отдельными услугами. Применимые условия использования этих услуг доступны по адресу <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Эти услуги могут быть недоступны для всех поддерживаемых Продуктов Dell Technologies. Ниже приведены некоторые дополнительные услуги.

Дополнительные применимые условия для Заказчиков, приобретающих ProSupport One for Data Center более низкого уровня использования услуг

Чтобы иметь право на использование услуг более низкого уровня, Заказчик должен выполнить указанные ниже условия.

- Заказчик должен иметь службу поддержки для обслуживания корпоративной среды.
- Для самостоятельной отправки заменяемых клиентом компонентов (CRU) Заказчик должен быть зарегистрирован на портале TechDirect.
- Для создания сервисных заявок необходимо использовать API-интерфейсы TechDirect или SupportAssist.

Выбор объема предоставляемой технической поддержки

В рамках ProSupport One for Data Center может предлагаться до трех уровней услуг технической поддержки. Уровни основываются на количестве инцидентов в расчете на один ресурс, указываются по линейкам продуктов и доступны не для всех Продуктов.

Dell Technologies назначит уровень технической поддержки для каждой линейки продуктов, на которую Заказчик имеет право, исходя из внутренних ресурсов поддержки Заказчика и истории обслуживания. Уровень должен быть одинаковым для всех покрываемых ресурсов в рамках одной линейки продуктов.

Уровню технической поддержки (где применимо) соответствует распределение инцидентов, которые Заказчик может открыть на ресурсах, включенных в конкретную линейку продуктов. Любое задействование команд поддержки Dell Technologies, в результате которого создается Отвечающий критериям инцидент, будет учитываться в количестве инцидентов Заказчика по данной конкретной линейке продуктов.

Инциденты могут предусматривать взаимодействие Dell Technologies с Заказчиком, если каждое взаимодействие относится к тому же ресурсу или проблеме. Инциденты будут учитываться в том квартале, в котором они были закрыты. Инциденты, работа по которым осуществляется по факту возникновения и вне рамок гарантийного обслуживания, не учитываются в данном распределении.

Чтобы узнать больше о вариантах объема предоставляемой технической поддержки, обратитесь к своему менеджеру по продажам Dell Technologies и/или SAM.

Негарантийная поддержка

Для ресурсов, поддерживаемых Dell Technologies, со сроком действия гарантии, истекшим менее 90 дней назад, Заказчик может приобрести послегарантийную поддержку для определенного набора продуктов. Этот вариант дает Заказчику возможность приобрести техническую поддержку и запасные детали для определенного ресурса отдельно для каждого инцидента.

Данная услуга может быть недоступна в отдельных регионах, либо для ее оказания могут отсутствовать необходимые запасные детали. Dell Technologies уведомит Заказчика при получении запроса о том, может ли быть осуществлена доставка запасных деталей.

Доставка запасных деталей для ресурсов с истекшим сроком обслуживания является опциональной услугой, и за нее с Заказчика может взиматься оплата в соответствии с действующим на тот момент прейскурантом.

В отдельных странах замена запасных деталей в рамках предоставления услуги по негарантийной поддержке может осуществляться при условии приобретения таких запасных деталей в качестве негарантийных запасных деталей. В данном случае Dell Technologies не сможет предоставить график доставки, так как деталь будет отправляться со складов запасных деталей Dell. Примечание. Отгрузка Запасных деталей может занять длительное время в зависимости от местоположения Поддерживаемого продукта Заказчика, для которого требуется обслуживание.

Процедуры оказания услуг негарантийной поддержки

Заказчику необходимо обратиться в глобальную службу технической поддержки по телефону, чтобы запросить негарантийную поддержку. Процедуры подачи запросов на поддержку будут такими же, как если бы продукт находился на гарантийном обслуживании, за исключением того, что специалисты службы технической поддержки организации предупреждают Заказчика, что за негарантийное обслуживание взимается дополнительная плата.

Негарантийное обслуживание: важная дополнительная информация

Срок. Услуга негарантийного обслуживания предоставляется для каждого инцидента отдельно исключительно после диагностики соответствующей проблемы на выбранном наборе Серверов и Сетевых продуктов (подробную информацию о вашем продукте см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания). Dell Technologies может по своему усмотрению прекратить оказание Услуги, предварительно уведомив Заказчика.

Не подлежит передаче. Услуга негарантийной поддержки не подлежит передаче и предоставляется Заказчику. Заказчик не имеет права пользоваться Услугой применительно к бюро обслуживания или в рамках других мероприятий по распределению или обмену, от имени третьих лиц или в отношении любых аппаратных или программных средств, не находящихся в прямой собственности Заказчика и не арендуемых им. Dell Technologies оставляет за собой право приостановить или прекратить предоставление Услуги, если по своему усмотрению определит, что Услуга используется не по назначению, используется лицом, не являющимся Заказчиком, либо используется с нарушением настоящего Соглашения.

Услуги, не входящие в объем Услуг. Услуга негарантийной поддержки не подразумевает оказания любых услуг, не перечисленных в настоящем Описании услуги, и Dell Technologies не обязуется их оказывать. Дополнительно в ходе оказания Услуги негарантийной поддержки Dell Technologies может классифицировать проблему как выходящую за рамки Услуги негарантийной поддержки. Dell Technologies может предпринять коммерчески разумные меры по оказанию Заказчику содействия в поиске соответствующего альтернативного ресурса.

Поддерживаемые продукты, на которые не предусмотрено предоставление расширенной гарантии, не могут являться предметом оказания услуг негарантийной поддержки в том виде, в каком они предлагаются в настоящем Описании услуги.

Заказчик признает, что Dell Technologies может не иметь возможности диагностировать или устранить конкретную проблему Заказчика.

Повышение уровня услуги по доставке запасных деталей

При необходимости Заказчик может запросить повышение уровня услуги по доставке запасных деталей за дополнительную плату для конкретного ресурса, в том числе определенный набор Серверных и Сетевых продуктов (конкретные сведения о вашем Продукте см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания). Например, соглашение об уровне обслуживания для ресурса, подразумевающее доставку деталей на следующий рабочий день, можно изменить, чтобы включить в него доставку в тот же рабочий день.

Заказчик может запросить повышение уровня обслуживания с доставкой запасных деталей, обратившись по телефону. Возможность предоставления более высокого уровня услуги по доставке запасных деталей зависит от их наличия на дистрибьюторских складах Dell Technologies, поэтому доступность не гарантируется.

Возможно, Dell Technologies временно не сможет выполнить запрос на повышение уровня услуги по доставке запасных деталей. Когда Заказчик запрашивает повышение уровня услуги по доставке запасных деталей, Dell Technologies проверяет доступность этой услуги и сообщает Заказчику, можно ли выполнить такую сервисную заявку. Повышение уровня услуги по доставке запасных деталей доступно за дополнительную плату для выбранного набора Серверных и Сетевых продуктов (конкретные сведения о вашем Продукте см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания), счет за которую будет выставлен Заказчику в соответствии с действующим на тот момент прейскурантом.

Услуги, не входящие в состав предложения

- Предоставление помощи по повышению производительности и выполнению задач администрирования.
- Услуги, требуемые в связи с неспособностью поддерживать программное обеспечение и Поддерживаемые продукты на каком-либо указанном минимальном уровне выпуска, как указано в [Документе со справочными кодами](#).
- Действия по установке, демонтажу, перемещению, профилактическому обслуживанию, обучению, удаленному администрированию, а также любая деятельность или услуги, прямо не указанные в настоящем Описании услуги.
- Поставка товаров, замена носителей, расходных материалов, декоративных аксессуаров, таких деталей, как аккумуляторы, корпуса, крышки, а также поддержка вышеупомянутого.
- Непосредственная поддержка продуктов сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых в данный момент производителем, поставщиком или партнером.
- Поддержка оборудования и/или программного обеспечения, установленного OEM-производителем до или после приобретения, кроме оборудования и/или программного обеспечения, регламентируемого отдельным контрактом на обслуживание Dell.
- Удаление программ-шпионов или вирусов.
- Резервное копирование данных.
- Расширенная установка, настройка, оптимизация и конфигурирование приложений по беспроводной, глобальной или локальной сети, кроме указанных в настоящем Описании услуги.
- Создание сценариев, программирование, разработка и внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер.
- Ремонт повреждений или дефектов Поддерживаемых продуктов, которые носят чисто косметический характер и не влияют на функциональные характеристики устройств.
- Ремонт, обусловленный проблемами с программным обеспечением или потребовавшийся в результате изменения, настройки и выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к Dell, не являющимся уполномоченным Реселлером или Поставщиком услуг Dell, или в результате ремонта, выполненного Заказчиком с использованием компонентов, заменяемых Заказчиком (CSR).

Dell ProSupport для нестандартных компонентов Серверных продуктов Заказчика

Ремонт и замена нестандартных или уникальных компонентов (далее Услуги технической поддержки нестандартных компонентов) предоставляются как дополнительная услуга по замене оборудования. Эта услуга расширяет Гарантию Заказчика на продукт PowerEdge, которая распространяется на стандартные компоненты Dell Technologies в стандартной конфигурации, требующие замены из-за дефектов производства или материалов (далее Гарантийный ремонт). Для нестандартных компонентов микропрограммы или программное обеспечение под маркой Dell Technologies НЕ предоставляются, и для мониторинга и/или обновления того или иного компонента Заказчик должен использовать утилиты, предоставленные производителем. Чтобы решать любые проблемы качества, связанные с программным обеспечением, микропрограммами, утилитами и оборудованием, Заказчик также будет взаимодействовать непосредственно с производителем. Dell Technologies обязуется оказывать Услуги технической поддержки нестандартных компонентов с целью замены нестандартных или уникальных компонентов, предусмотренных Заказчиком и гарантированно имеющихся в наличии (как указано выше), после того как Заказчик осуществит все подготовительные мероприятия с тем, чтобы помочь Dell Technologies разместить заказы на имеющиеся в текущем запасе компоненты, содействуя тем самым в проведении ремонтных работ. При условии, что Заказчик точно определил потребности в запасах, Dell Technologies заменит деталь с дефектом в соответствии с применимым для Заказчика временем реагирования для Гарантийного ремонта и установит запасную деталь в Продукт Заказчика. Заказчик признает и соглашается с тем, что Dell Technologies не несет ответственности за обеспечение доступности деталей. В случае замены нестандартного компонента модель поддержки с предоставлением компонентов и выездом специалиста на место эксплуатации в тот же день (например, в течение 4 часов) может не применяться. В таких случаях по умолчанию Dell Technologies будет использовать модель поддержки, предусматривающую обслуживание на следующий рабочий день. В установленных местным законодательством случаях сменные компоненты могут быть как новыми, так и восстановленными и оказание Услуг технической поддержки нестандартных компонентов может потребовать от Dell Technologies использования гарантии и/или технического обслуживания стороннего производителя или стороннего издателя. Заказчик соглашается оказывать Dell Technologies помощь и предоставлять любые материалы, запрошенные любым сторонним производителем или сторонним издателем, в целях содействия использованию соответствующей сторонней гарантии и/или технического обслуживания.

Техническое испытание итоговой конфигурации, выполняющееся Dell Technologies в соответствии с отдельным заданием на оказание услуг после установки нестандартных или уникальных компонентов и программного обеспечения, запрошенного Заказчиком, выполняется в установленный момент времени, а Услуги поддержки нестандартных компонентов могут предоставляться только в конкретной конфигурации, определенной Заказчиком и испытанной Dell Technologies. Dell Technologies предоставит информацию о точной испытанной конфигурации оборудования, включая сведения об уровнях микропрограммы. После завершения технических испытаний Dell Technologies предоставит отчеты по результатам испытаний и укажет, были ли они пройдены. Dell Technologies приложит все коммерчески оправданные усилия, чтобы обеспечить распознавание и использование нестандартных компонентов в Продукте Dell Technologies, однако изменения стандартных утилит Dell Technologies (включая BIOS, IDRAC и SupportAssist) поддерживаться не будут. Заказчик будет отвечать за непосредственное взаимодействие с производителем с целью решения проблем с любыми нестандартными компонентами, возникающих в ходе технических испытаний (в том числе вопросы качества, программного обеспечения, микропрограмм или технических характеристик оборудования и связанных с ним ограничений). Для дополнительного технического испытания, которое Dell Technologies проводит после того, как Заказчик получит отчет с указанием УСПЕШНОГО прохождения испытания, потребуется новое задание на оказание услуг, а также уплата соответствующих разовых сборов за технические услуги, в том числе любые технические испытания в связи с ремонтом или заменой любого компонента конфигурации в период действия гарантии на Оборудование Заказчика.

Дополнительные положения и условия для Конечных пользователей, приобретающих Поддерживаемый продукт у OEM-производителей

OEM-производитель — это Реселлер, продающий Поддерживаемые продукты в качестве производителя оригинального оборудования, который приобретает продукцию и услуги Dell Technologies у бизнес-группы Dell Technologies OEM Solutions (или ее правопреемника) для OEM-проекта. Обычно OEM-производитель встраивает или устанавливает Продукты Dell Technologies в фирменное оборудование, программное обеспечение или иную интеллектуальную собственность Заказчика, создавая специализированную систему или решение, обладающие специализированными функциями или назначением (такая система или решение называется OEM-решением), и продает OEM-решение под собственной маркой OEM-производителя. В отношении OEM-производителя термин «Поддерживаемые продукты» включает Поддерживаемые продукты Dell Technologies, поставляемые без фирменной маркировки Dell Technologies (т. е. готовая система OEM-производителя без торговой марки), а термин «Конечный пользователь» означает пользователя или организацию, приобретающих OEM-решение для собственного конечного использования, а не для перепродажи, распространения или предоставления сублицензий другим пользователям. В обязанности OEM-поставщика входит диагностика первого уровня, осуществляемая по запросу Конечного пользователя. Прежде чем перенаправить заявку в корпорацию Dell Technologies, OEM-производитель должен провести начальную диагностику в максимально возможном объеме. Эта обязанность возлагается на OEM-производителя даже в тех случаях, когда его Конечный пользователь обращается в Dell с запросом на обслуживание. Если Конечный пользователь обращается в Dell за обслуживанием, минуя OEM-производителя, Dell Technologies предложит Конечному пользователю обратиться к OEM-производителю для проведения первичного поиска и устранения неисправностей перед обращением в Dell Technologies.

Прочие сведения об Услуге

Гарантийные сроки и варианты поддержки (далее Сведения о поддержке) на данном сайте действуют только в отношении между Dell Technologies и теми организациями, которые приобретают соответствующие продукты и/или обслуживание согласно договору, заключенному непосредственно с Dell Technologies (далее Заказчики Dell Technologies), и применяются только к тем продуктам или вариантам поддержки, которые приобретаются Заказчиком Technologies в период актуальности Сведений о поддержке. В любое время Dell Technologies может изменить Сведения о поддержке. Заказчик Dell Technologies будет уведомлен о любых изменениях (кроме внесенных издателями и производителями Продуктов третьих сторон) в Сведениях о поддержке способом, установленным в действующем на тот момент соглашении между Dell Technologies и Заказчиком Dell Technologies, связанном с заказом и (или) обслуживанием продукта, однако любое такое изменение не должно действовать в отношении продуктов или вариантов поддержки, приобретенных Заказчиком Dell Technologies до момента такого изменения.

Компания Dell Technologies не обязана предоставлять Услуги технической поддержки для Оборудования, находящегося за пределами Области обслуживания Dell Technologies Services. Термин «Область обслуживания Dell Technologies» означает расположение, находящееся в пределах 1) 100 (ста) миль, или 160 (ста шестидесяти) км, автомобильного пути от местонахождения службы Dell Technologies для Систем хранения, Оборудования для защиты данных и/или их компонентов;

и 2) в той же стране, в которой находится служба Dell Technologies, если иное не указано в вашем регламентирующем Соглашении с Dell Technologies, которое в подобном случае имеет преимущественную силу. Для Заказчиков из Европы, Ближнего Востока и из Африки, если в данном Описании услуги или Соглашении не указано иное, обслуживание на месте установки предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего логистического центра Dell Technologies (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на территории Европы, Ближнего Востока и Африки обратитесь к местному менеджеру по продажам.

Данная Услуга предоставляется не во всех регионах. Если Продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell Technologies для данного Продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления Dell Technologies, то специалисты Dell Technologies должны выполнить повторную оценку Продукта на соответствие приобретенной Заказчиком услуге поддержки, прежде чем восстанавливать соответствующее время обслуживания для Продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Для уточнения информации по этим вопросам обращайтесь к своему менеджеру по продажам. Обязательство Dell Technologies по предоставлению Услуг относительно перемещенных Продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Продуктов по действующим на тот момент расценкам Dell Technologies на время и материалы. В случаях, когда запасные детали отгружаются непосредственно Заказчику, Заказчик должен быть способен принять отгрузку в месте обслуживания Продуктов, если иное не согласовано между Dell Technologies и Заказчиком. Dell Technologies не будет нести ответственность за задержки в предоставлении поддержки по причине неспособности или отказа Заказчика принять отгруженные детали. Чтобы получить все преимущества соглашения о поддержке всего решения, для систем хранения с несколькими компонентами требуются действующие соглашения о поддержке для всех аппаратных и программных компонентов системы. Если иное не согласовано в письменной форме с Заказчиком, Dell Technologies оставляет за собой право изменить объем Услуг технической поддержки, уведомив об этом Заказчика в письменном виде за шестьдесят (60) дней. Продукты или услуги, полученные от любого реселлера Dell Technologies, регулируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. Это соглашение может содержать условия, совпадающие со Сведениями о поддержке на данном сайте. Реселлер может от своего имени по соглашению с Dell Technologies выполнить для покупателя гарантийное и/или техническое обслуживание. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийное и/или техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и сертификацию. Предоставление любых услуг Заказчиками, реселлерами или сторонними представителями, которые не прошли обучение и сертификацию, может стать причиной дополнительных сборов, если после предоставления таких услуг будет необходима поддержка со стороны Dell Technologies. Обратитесь к реселлеру или своему менеджеру по продажам Dell Technologies, чтобы получить дополнительную информацию о том, как Dell Technologies выполняет гарантийное и техническое обслуживание Продуктов, полученных от реселлера.

Поддержка выпусков программного обеспечения и услуг. Заказчик обязан обеспечивать обновление программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов до указанных Dell Technologies минимальных требуемых версий, указанных в [Документе со справочными кодами](#).

Заказчик также должен обеспечить установку минимальных версий программного обеспечения или микропрограмм для сменных компонентов, а также исправлений, обновлений программного обеспечения или последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы на Поддерживаемые продукты распространялась данная Услуга. Dell Technologies оставляет за собой право по своему усмотрению отказать в поддержке любого программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов, если они не соответствуют минимальным версиям, указанным Dell Technologies в [Документе со справочными кодами](#).

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.