

Описание услуг

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. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр договора на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам.

Предмет договора об обслуживании

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:** создание статических или динамических образов, настройка конфигурации BIOS, нанесение дескрипторов ресурсов на Поддерживаемые продукты (как определено далее), а также отчетность по ресурсам (полное описание которой приведено в Приложении А к настоящему документу);
- **Услуга ProDeploy:** создание статических и динамических образов, установка на месте, 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, перенос данных, услуга очистки данных, привлечение менеджера по технологическому обслуживанию 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 управления проектами по развертыванию («Руководитель проекта») и доступ к portalу самообслуживания 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 неверными, цена и (или) объем Услуг может быть изменен, чтобы отразить реальные условия эксплуатации.

Доступ к portalу самообслуживания TechDirect

Заказчики, приобретшие любой уровень пакета ProDeploy for Client Suite, получают доступ к portalу самообслуживания TechDirect.

На portalе, в зависимости от приобретенной Услуги, Заказчики могут выполнять различные задачи с процессом развертывания, которые могут включать в себя, но не ограничиваясь этим:

- указание сведений о конфигурации, например настроек BIOS или дескрипторов ресурсов;
- 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;
- предоставление параметров проекта очистки данных и мониторинг выполнения дистанционного полного удаления данных на предыдущих системах;
- загрузка и скачивание ключевых инструментов и документов.

TechDirect сохраняет подробные сведения обо всех развертываниях ProDeploy; при этом на portalе самообслуживания TechDirect Заказчики могут ознакамливаться, подтверждать и утверждать все параметры развертывания, соответствующие приобретенным и используемым Заказчиком Услугам. Использование Заказчиком portalа самообслуживания TechDirect осуществляется при условии согласия Заказчика с условиями portalа самообслуживания TechDirect, которые соответствуют предоставлению Заказчиком материалов в связи с приобретенными и используемыми Заказчиком Услугами, включая, но не ограничиваясь этим: обязательство Заказчика по анализу, подтверждению и утверждению технических характеристик Поддерживаемых продуктов, которые можно просмотреть на portalе самообслуживания TechDirect, а также условия по отказу от обязательств Dell и (или) вменению ответственности Заказчика в отношении любых аспектов использования Заказчиком portalа самообслуживания TechDirect, которые Заказчик принимает в силу условий, представленных Заказчику на portalе самообслуживания 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 к объектам и системам Заказчика с целью оказания Услуг; а также
- 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 корпорация 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 в Dell по вопросу оказания данных Услуг.

Взаимодействие со специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным техническим специалистом. Заказчик обязуется следовать указаниям специалистов телефонной поддержки и выездных технических специалистов Dell и оказывать им содействие. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок возможно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или техническим специалистом.

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. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НАКОПИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ДАННЫЕ ИЛИ ГОЛОСОВЫЕ ДАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕИЗВЛЕЧЕНИЯ SIM-КАРТ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация 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 переносу данных, должны выполнить резервное копирование любых своих данных или принять соответствующие меры по предотвращению риска утраты данных. При возвращении Поддерживаемого продукта или его части Заказчику следует отправлять только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

Гарантии сторонних производителей. При оказании настоящих Услуг корпорации 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. Корпорация Dell не несет



ответственности за гарантии третьих лиц или за любое воздействие Услуг на такие гарантии. DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ГАРАНТИИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ ИЛИ ЗА ЛЮБОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ УСЛУГ DELL НА ТАКИЕ ГАРАНТИИ.

Партнеры Заказчика. Заказчик может прибегать к услугам третьих лиц (например, подрядчики, агенты, системные интеграторы и (или) торговые партнеры) 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 сторонних производителей. Термин «Продукты сторонних производителей» 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 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 сторонних производителей без нарушения прав собственности или лицензионных прав (включая патенты и авторские права) поставщиков или владельцев таких продуктов сторонних производителей. 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 ПОДРАЗУМЕВАЕМЫМ, ОТНОСЯЩИМСЯ К ПРОДУКТАМ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ. В отношении продуктов сторонних производителей 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 СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ ПО НАСТРОЙКЕ КОНФИГУРАЦИИ. В той мере, в какой это разрешено действующим региональным законодательством, Dell не несет ответственности за продукты сторонних производителей, 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 сторонних производителей, 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 личного порядка. Для получения подробных сведений обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. **НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ В РАСПОРЯЖЕНИЕ DELL ПРОДУКТЫ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ, СОДЕРЖАЩИЕ ИНФОРМАЦИЮ ЛИЧНОГО ПОРЯДКА.**



Экспорт. Заказчик подтверждает, что Продукты сторонних производителей, 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. Dell не несет ответственности за точность и достоверность каких-либо заявлений относительно наличия лицензии на экспорт или правомочности экспорта Продуктов сторонних производителей 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 потребоваться оформление экспортных сертификатов на остальные Услуги (например, настройка конфигурации дескриптора ресурса, аппаратных средств или программного обеспечения). Все необходимые экспортные сертификаты следует 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 сторонних производителей, 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 сторонних производителей, 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 представляет каких бы то ни было гарантий того, что Услуги, оказанные Заказчику, будут соответствовать всем требованиям Заказчика, так как Dell полагается на Продукты сторонних производителей 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. Заказчики получают безопасную учетную запись, срок действия которой истекает на второй день в 23:59 по местному времени Заказчика. Убедитесь, что корпорация Dell уведомлена о заказе использования сервиса Dell Online First Article для подтверждения конфигурации.

После завершения проверки OFA Заказчику рекомендуется заказать тестовую единицу оборудования для анализа Заказчиком для одобрения своей конфигурации («Единица оборудования для анализа Заказчиком») и с его помощью выполнить анализ и подтвердить, что Услуга выполняется в соответствии с планом и требованиями Заказчика. В случае отказа Заказчика от приобретения Единицы оборудования для анализа Заказчиком любые несоответствия в версиях приложений, конфликты диспетчера устройств, а также прочие проблемы с производительностью в рамках Услуг по настройке конфигурации с вероятностью распространятся на все Поддерживаемые продукты, поставляемые



Заказчику Dell. В ходе оказания 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 Единицы оборудования для анализа Заказчиком.

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) 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. В случае 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.



Условия предоставления Услуг 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. При отсутствии 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 — Договор). В нижеприведенной таблице указаны адреса сайтов, на которых размещены условия продажи, применимые в зависимости от места заключения Договора. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Условия и положения, применимые при приобретении Услуг Dell EMC	
	Приобретение Заказчиком Услуг Dell EMC непосредственно у Dell	Заказчики, приобретающие Услуги Dell EMC у авторизованного реселера Dell
США	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Канада	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (французский — Канада)	www.dell.ca/terms (английский) www.dell.ca/conditions (французский — Канада)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Региональный сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global *	Региональный сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global *
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Региональный 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.
Европа, Ближний Восток и Африка (ЕМЕА)	Региональный сайт www.dell.com для конкретной страны или www.dell.com/servicedescriptions/global * Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже: Франция: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ; Германия: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen ; Великобритания: www.dell.co.uk/terms .	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.



* Заказчик может посетить региональную версию сайта www.dell.com, открыв веб-страницу www.dell.com с компьютера, подключенного к сети Интернет в своем регионе, или выбрав нужный вариант в разделе «Выберите регион / страну» 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 обновления, изменения, расширения или продолжения использования Услуги сверх первоначального срока Услуга будет регламентироваться действующим на тот момент Описанием услуг, с которым можно ознакомиться по адресу www.dell.com/servicesdescriptions/global.

В случае если какие-либо из положений данного Описания услуг противоречат каким-либо положениям Договора, необходимо придерживаться положений настоящего Описания услуг, но только в пределах конкретного противоречия, не затрагивая другие положения Договора, 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 («Метка обслуживания»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельный договор об обслуживании. При обращении в Dell по вопросам оказания Услуги необходимо указывать Метку Поддерживаемого продукта.

2. Дополнительные важные сведения

- A. Изменение графика или отмена. ПОСЛЕ СОСТАВЛЕНИЯ КАЛЕНДАРНОГО ПЛАНА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДАННОЙ УСЛУГИ ЛЮБЫЕ ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ ДОЛЖНЫ ПРОИЗВОДИТЬСЯ НЕ МЕНЕЕ, ЧЕМ ЗА 8 (ВОСЕМЬ) КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ДО ЗАПЛАНИРОВАННОЙ ДАТЫ. ЕСЛИ ЗАКАЗЧИК ВНОСИТ ИЗМЕНЕНИЯ В ДАННУЮ УСЛУГУ ЗА 7 (СЕМЬ) ИЛИ МЕНЕЕ ДНЕЙ ДО ЗАПЛАНИРОВАННОЙ ДАТЫ, ВОЗМОЖНО ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ ЗА ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ЗАКАЗЧИК СОГЛАШАЕТСЯ С ТЕМ, ЧТО ЛЮБЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ СРОКОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПОДТВЕРЖДЕНЫ НЕ МЕНЕЕ, ЧЕМ ЗА 8 (ВОСЕМЬ) ДНЕЙ ДО НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.
- B. 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.
- C. 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 Договором. Услуги оказываются только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- D. 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 договора с корпорацией Dell. При отсутствии подобного договора дополнительные услуги оказываются в соответствии с настоящим Договором.
- E. Уступка. Dell вправе передавать права на оказание настоящей Услуги и / или Соглашение квалифицированным сторонним поставщикам услуг.
- F. Прекращение со стороны Dell. Корпорация Dell вправе прекратить предоставление данной Услуги в любой момент в течение Периода обслуживания по любой из указанных ниже причин:
 - Заказчик не оплатил полную стоимость данных Услуг в соответствии со счетом;
 - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающими Услуги специалистом технической поддержки или выездным специалистом; или
 - Заказчик иным образом нарушает или не соблюдает все условия, установленные настоящим Договором.

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 (десять) 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.

- G. 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 месту нахождения Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к региональному представителю 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 нанесения дескриптора 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.
- H. 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 условии, что Dell продолжает нести ответственность перед Заказчиком за оказание Услуг.
- I. Передача прав на Услуги. Заказчику запрещается передавать третьей стороне Услугу по настройке или любые права, предоставленные Заказчику в рамках настоящего Описания услуг.
- J. 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 ПЕРВОНАЧАЛЬНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ СЧИТАЕТСЯ ДАТА ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТА ЗА УСЛУГУ ЛИБО ДАТА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАКАЗА КОРПОРАЦИЕЙ DELL В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, КАКАЯ ИЗ НИХ НАСТУПИЛА РАНЬШЕ. 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

Создание статических 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.

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 самообслуживания 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.).

После предоставления Заказчиком данной информации Заказчик получит доступ к приложению для передачи файлов на портале самообслуживания 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 образ в формате GHO или GHS, созданный с помощью программы Symantec Ghost, или файл ISO, созданный в программе SCCM or 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.

Если это применимо, Заказчик обязан убедиться, что каждый Образ содержит все необходимые драйверы и что в диспетчере устройств 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 диспетчере устройств 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 ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ПРОГРАММА ДЛЯ СОЗДАНИЯ ОБРАЗОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», И DELL НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ОБРАЗОВ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ СОВМЕСТИМОСТИ С КАКОЙ-ЛИБО СРЕДОЙ. ЗАКАЗЧИК НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ ОПЕРАЦИИ ПРОВЕРКИ И ТЕСТИРОВАНИЯ 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.

Создание динамических образов

Создание динамических образов («Услуга по созданию образов») позволяет Заказчику разработать набор программных приложений и настроек со своей операционной системой («Образ») в связи с приобретением новых Поддерживаемых продуктов.

Динамический образ позволяет Заказчику создать образ с помощью инструмента Dell ImageAssist. Dell загружает образ, подготовленный Заказчиком, на Поддерживаемые продукты. Динамический образ Заказчика создается Заказчиком с использованием программы Dell ImageAssist. Dell ImageAssist позволяет создать единый кроссплатформенный образ, который может использоваться на Поддерживаемых продуктах.

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 спецификаций по созданию образов Dell на портале самообслуживания Dell 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.).

После предоставления Заказчиком данной информации Заказчик получит доступ к инструменту ImageAssist для создания образа Заказчика. После создания образа Заказчика с помощью инструмента ImageAssist Заказчик может загрузить образ с помощью приложения для передачи файлов, доступного на портале самообслуживания 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.

Кроме того, Заказчику необходимо создать и протестировать Образ и подтвердить, 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 диспетчере устройств 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 ПРИНИМАЕТ, ЧТО С УЧЕТОМ ХАРАКТЕРА УСЛУГИ ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ПРОГРАММА IMAGEASSIST ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», И DELL НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ОБРАЗОВ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ СОВМЕСТИМОСТИ С КАКОЙ-ЛИБО СРЕДОЙ. ЗАКАЗЧИК НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ ОПЕРАЦИИ ПРОВЕРКИ И ТЕСТИРОВАНИЯ 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 технических характеристик, информации о соответствии экспортному законодательству или Образа (в зависимости от того, что применимо) приведет к задержке предоставления со стороны Dell Услуги по созданию образов и задержке получения Заказчиком Поддерживаемых продуктов. Заказ подлежит отмене, если предоставленные 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.

Нанесение дескрипторов ресурсов

К компьютеру прикрепляется этикетка, на которой напечатаны различные данные, например метка обслуживания, номер модели и т. д. Доступны следующие этикетки:

- Базовая гарантия — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания, экспресс-код техобслуживания, номер заказа и контактная информация службы поддержки Dell.
- ProSupport — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания, экспресс-код техобслуживания, номер заказа и контактная информация службы Dell ProSupport.
- ProSupport Plus — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания, экспресс-код техобслуживания, номер заказа и контактная информация службы Dell ProSupport Plus.
- MAC-адрес — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания и MAC-адрес.
- Информация о системе — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания, экспресс-код техобслуживания, модель, дата изготовления, MAC-адрес, быстродействие процессора и память.
- Подробные сведения о заказе — этикетка содержит такие поля, как метка обслуживания, экспресс-код техобслуживания, номер заказа и дата изготовления.
- 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.

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 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;
- 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 менеджера по продажам 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 TechDirect.

В состав Услуг по настройке BIOS не входит:

- предоставление или лицензирование любого стороннего программного обеспечения;
- 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 стандартной отчетности по элементам 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 самообслуживания TechDirect.

Отчет содержит такие поля, как номер учетной записи, дескриптор ресурса (если имеется), 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, метка обслуживания Dell, экспресс-код техобслуживания, емкость жесткого диска, установленная ОС, MAC-адрес 1, MAC-адрес 2, MAC-адрес 3, дата изготовления, память, модель, номер заказа, номер заказа на покупку, быстроедействие процессора и дата прибытия.



Приложение Б

Услуга ProDeploy

Установка на месте

Данная услуга обеспечивает настройку на месте нового Поддерживаемого продукта Dell и удаление имеющегося 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

Корпорация Dell совместно с Заказчиком проведет работу по сбору информации об объекте и составит график для каждого объекта Заказчика, на котором выполняется развертывание, а также предоставит всю информацию, необходимую для того, чтобы обеспечить получение всех критически важных сведений для конкретных объектов Dell до начала оказания услуг 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 и 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.

Особенности Услуги по установке на месте

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

- распаковка нового Поддерживаемого продукта из коробок и осмотр компонентов на предмет наличия повреждений;
- перемещение нового оборудования из централизованного расположения на рабочее место пользователя;
- подготовка компонентов и периферийного оборудования (например, мониторов, клавиатур, блоков питания и мышей) для развертывания;
- подключение предоставленных и сертифицированных Заказчиком сетевых коммутационных 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;
- переподключение к Поддерживаемому продукту существующего периферийного оборудования и его настройка; при необходимости Dell осуществляет загрузку драйверов, предоставленных Заказчиком, а также выполняет печать тестовой страницы или выполняет несложный тест для проверки работоспособности.

Демонтаж имеющегося оборудования (CPU и монитора)

- отключение всех аппаратных компонентов, сетевого кабеля и кабеля питания от системы Заказчика, которая заменяется на Поддерживаемый продукт («Предыдущая(-ие) система(-ы)»);
- упаковка компонентов Предыдущих систем в коробки с использованием упаковочных материалов новых Поддерживаемых продуктов или иных материалов, предоставленных Заказчиком;
- перемещение Предыдущих систем 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;
- 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 переносу данных;
- 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;



- монтаж оборудования на поверхности или периферийные устройства с использованием инструментов или нескольких специалистов одновременно;
- любые действия, кроме явно указанных в настоящем Приложении к Описанию услуг.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- координация планирования всех ресурсов, необходимых для оказания Услуги;
- 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 сотрудников для установки на месте до запланированного начала оказания Услуг, включая доступ к системам, периферийному оборудованию, питанию и сетевым подключениям;
- до прибытия технических специалистов на объект, 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 данных для входа в учетную запись для использования техническим специалистом на месте с правами, необходимыми 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 завершению работ на объекте;
- предоставление Dell прав локального администратора, необходимых для оказания Услуги;
- Заказчик предоставляет доступ к установщику специального средства переноса данных, расположенному на TechDirect;
- предыдущая система должна быть доступна и полностью работоспособна для выполнения любых услуг на ней.

Дополнительные условия и положения

- 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.
- В целях обеспечения безопасности Dell не использует свои USB- и внешние носители в среде Заказчика. При необходимости получения доступа к установщику средства переноса данных, используемого Dell, Заказчик должен предоставить USB- или внешний накопитель.



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, корпорация Dell совместно с Заказчиком фиксирует и вносит технические требования Заказчика через портал самообслуживания TechDirect. Если необходимо, Заказчик проверяет точность и подтверждает требования путем изучения и утверждения технических условий на портале самообслуживания TechDirect.

Завершение проекта

Установка клиентских приложений происходит при помощи ручного сценария, USB-носителя или компакт-диска CD/DVD, предоставленного заказчиком.

3 неудачные попытки установить программное обеспечение, используя технические требования заказчика.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- предоставить сценарий, USB-носитель или CD/DVD-диск, необходимые для выполнения 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, планируемых к приобретению;
- если необходимо, завершить, проверить точность и подтвердить требования путем их изучения и утверждения на портале самообслуживания TechDirect;
- все необходимые лицензии, достаточное количество установочных носителей и инструкции по установке будут предоставлены техническим специалистам компании Dell по прибытии;
- у Заказчика есть все необходимые лицензии и права на использование устанавливаемого программного обеспечения — компания Dell не подтверждает соответствие
- Dell может использовать сеть Заказчика для оказания Услуг, если это требуется для установки приложений;
- стандартные базовые коммутируемые подсети Ethernet T base 100 МБ и пропускная способность 5–10 Мб/сек на настольном компьютере для загрузки приложений;
- настольные компьютеры и ноутбуки подключены к локальной сети и имеют доступ в Интернет при помощи браузера Internet Explorer 5.0 или выше;
- сетевая инфраструктура является стабильной на всех объектах Заказчика.

Ограничения Услуг

Операционная система настольного компьютера/ноутбука — Microsoft XP, Vista, Windows 7, Window 8 или Windows 10.

Операционная система предварительно загружена или уже установлена.

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



Необходимо приобрести вместе с 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.

Необязательное дополнение по снятию упаковки

Если Заказчик приобретает Дополнение по снятию упаковки, Dell снимет упаковку и материал, за исключением снятия заменяемых систем («Предыдущие системы»), и очистит территорию развертывания. Услуга должна оказываться совместно с Услугами по установке на месте.



Приложение В

Услуга ProDeploy Plus

Connected Configuration

Обзор услуги

Услуга Dell Connected Configuration предоставляет возможность разместить экземпляры программного обеспечения для управления системой Заказчика на оборудовании Dell. Заказчик получает прямой доступ к среде, расположенной в центрах конфигурации Dell, на которых Заказчик может хранить и обслуживать виртуальную машину программного обеспечения управления системой Заказчика, посредством защищенного Интернет-соединения («Виртуальная частная сеть» или «VPN»). Заказчик также сможет выполнять задачи настройки конфигурации, которые в ином случае могут выполняться только при наличии в сети Заказчика Поддерживаемых продуктов (как определено далее) после того, как их поставка была осуществлена Dell.

Услуга Connected Configuration входит в состав других Услуг в настоящем Описании услуг и может быть реализована и (или) настроена с использованием VPN. В качестве шлюза между сетью Заказчика и производственной сетью Dell или Поставщика будет предложено использовать VPN-соединение. Заказчик может использовать VPN для обеспечения дальнейшей настройки других параметров Диспетчера настройки конфигурации системного центра, включая, но не ограничиваясь этим, шифрование и прочие функции безопасности и доступа, администрирование на основе ролей, обнаружение Active Directory и другие настройки сети, баз данных и безопасности. Заказчик обязуется обеспечить защиту и гарантировать возмещение и освобождение Dell от ответственности по любым претензиям или судебным искам, возникающим в результате выполнения указаний Заказчика по настройке конфигурации Поддерживаемых продуктов с использованием VPN и Услуги Connected Configuration, а также (а) неисполнения Заказчиком требований в отношении получения соответствующей лицензии, соблюдения прав интеллектуальной собственности или получения иных разрешений, сертификатов и прочих согласований, связанных с Производством сторонних производителей, а также с программным обеспечением или материалами, установка которых осуществляется в рамках Услуг по развертыванию по запросу или указанию Заказчика; (б) любых неточных или недостоверных заявлений относительно наличия лицензии на экспорт или каких бы то ни было обвинений в адрес Dell вследствие нарушения или предполагаемого нарушения Заказчиком действующих законов, правовых норм и предписаний в отношении экспортных операций. Заказчик признает и соглашается с тем, что 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 или ИТ-сред Dell или таких третьих лиц.

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

Дополнительные положения

Услуга может 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 условии, что Dell продолжает нести ответственность перед Заказчиком за оказание Услуги. Если какие-либо из предположений Dell и Заказчика в отношении объема проекта Услуги Connected Configuration окажутся существенно ниже фактической потребности при оказании Услуги (включая время выполнения задачи, местоположения, потребление услуги и (или) фактор



конфигурации, за исключением планируемого времени и расходов), Dell может скорректировать цены для отражения таких изменений.

Заказчик признает и соглашается с тем, что Заказчик является контроллером данных и экспортером данных в отношении любых данных, содержащихся на любых физических накопителях или других компонентах, предоставленных Заказчиком Dell («Оборудование Заказчика»), программное обеспечение управления системой, используемое Заказчиком в связи с оказанием Услуг («Программное обеспечение Заказчика») или содержимым, принадлежащим Заказчику (как определено далее), в зависимости от того, что применимо, и в зависимости от определения данных в каждой отдельно взятой стране, включая Европейский Союз (ЕС), но не ограничиваясь им, а Dell является обработчиком данных для Заказчика в рамках настоящего документа при оказании ею Услуг. Заказчик признает и соглашается с тем, что Заказчик 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. Для целей оказания Услуг, приобретенных в ЕС, такое соблюдение будет обеспечиваться Заказчиком и Dell в силу принятия типовых положений ЕС, как указано в Договоре Заказчика на приобретение Поддерживаемых продуктов и Услуг. 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 отношении типовых положений ЕС, как указано в Договоре Заказчика на приобретение Поддерживаемых продуктов и Услуг, а Dell не должна будет оказывать Услуги или нести ответственность по любому ущербу, возникшему в результате нарушений 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 Dell или ее поставщиками. Заказчик должен немедленно уведомлять Dell и совместно с Dell добросовестно решать все вопросы, имеющие отношение к таким случаям, при наличии какого-либо упущения, дефекта, недостатка или иной проблемы в связи с внедрением типовых положений ЕС в настоящий Договор.

Исключенные услуги

Следующие действия не включены в состав Услуги:

- создание Dell любой последовательности задач, образа или любого другого содержимого, принадлежащего Заказчику («Содержимое, принадлежащее Заказчику») от лица Заказчика;
- поддержка или техническое обслуживание со стороны Dell Оборудования Заказчика или Программного обеспечения Заказчика, при этом Оборудование Заказчика, в отношении которого имеется действующий договор с Dell о поддержке или техническом обслуживании, будет обслуживаться Dell в соответствии с таким договором;
- услуги по переносу данных;
- разработка любой интеллектуальной собственности специально для Заказчика;
- любые действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг.

Описание услуг не предусматривает какие-либо гарантии в дополнение к предоставляемым по генеральному договору на обслуживание или (в зависимости от конкретного случая) по Договору.



Обязанности Заказчика в рамках Услуги Connected Configuration

Для приобретения и использования Услуги от Заказчика требуется исполнение следующих обязанностей:

- Заказчик полностью отвечает за обслуживание, безопасность, управление, контроль и поддержку в отношении Программного обеспечения Заказчика. Заказчик соглашается с тем, что проблема с поддержкой или техническим обслуживанием Программного обеспечения Заказчика освобождает Dell от своих обязательств по оказанию Услуги до тех пор, пока такая проблема с поддержкой или техническим обслуживанием не будет устранена.
- Заказчик отвечает за управление процессом развертывания с использованием настоящей Услуги и обеспечение завершения такого процесса развертывания в течение 4 (четырёх) часов (при условии скорости подключения VPN равной 5 МБ/с).
- Заказчик будет следить за своевременным применением обновлений виртуальной машины и развертывания системы, драйверов и операционной системы, а также за тем, чтобы наиболее крупные файлы обновлялись в его среде управления системами, размещенной на серверах Dell. Dell совместно с Заказчиком по мере возникновения необходимости обеспечит планирование перерывов на обслуживание и дополнительную пропускную способность для передачи содержимого среды управления системами. Заказчик должен максимально эффективно использовать свою среду управления системами, размещенную на серверах Dell для развертывания клиентских систем, чтобы минимизировать объем трафика VPN-подключения и снизить время обработки развертывания систем.
- Ни при каких обстоятельствах договор об обслуживании, заключенный Заказчиком с третьей стороной, не дает Заказчику или третьей стороне права на физический или виртуальный доступ в помещения Dell без предварительного разрешения и согласия на такой доступ, выданного Dell в письменном виде.
- Заказчик предоставляет технических специалистов для взаимодействия с Dell по вопросам установки соединения и текущей поддержки.
- Отказ Заказчика от предоставления любого элемента или неисполнение Заказчиком любой задачи, которые требуются для исполнения обязанностей Заказчика в рамках Услуги Connected Configuration, может привести к задержке или невозможности оказания Услуг Dell. Внесение Заказчиком изменений в спецификацию развертывания во время предоставления Услуги может привести к задержке или невозможности оказания Услуги Dell. Если Заказчик намеревается внести изменения в спецификацию развертывания, заказчику следует обратиться в Dell, чтобы минимизировать перебои в оказании Услуги.



Перенос данных

Обзор услуги

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

Особенности Услуги по переносу данных

- Получение пользовательских данных и настроек с каждой из систем Заказчика, которые заменяются на Поддерживаемые продукты («Предыдущие системы»), на основании требований, определенных во время освидетельствования объекта.
- Перенос данных, связанных с профилями пользователей домена на новые Поддерживаемые продукты.
- Перенос данных может осуществляться различными путями:
 - непосредственно из Предыдущей системы на новый Поддерживаемый продукт посредством стандартного сетевого кабеля;
 - непосредственно из Предыдущей системы на новый Поддерживаемый продукт посредством сети Заказчика;
 - из Предыдущей системы в предоставленную Заказчиком систему хранения (файлообменник или USB- или внешний накопитель), а затем из системы хранения на новый Поддерживаемый продукт;
- после завершения переноса данных технический специалист подтверждает и (или) сообщает о целостности перенесенных данных.

Требования к услуге

- Услуги по переносу данных должны оказываться совместно с Услугами по установке на месте.
- Услуги по переносу данных будут оказываться Dell с использованием средства переноса данных и соответствующих ресурсов на портале самообслуживания Dell TechDirect.
- График оказания услуг по переносу данных и установке должен быть согласован в рамках того же проекта и, при возможности, с привлечением того же персонала Dell, который выполняет работы на месте.

Исключенные услуги

- передача более 100 ГБ данных;
- другие средства переноса данных, помимо средств, указанных Dell для оказания Услуги персоналом Dell и выполнения обязательств Заказчика;
- перенос данных из операционных систем, не основанных на Windows, или в такие системы;
- 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 аварийное восстановление;
- оказание услуг по переносу данных и установке по отдельному графику;
- перенос приложений или использование скриптов для установки приложений на системах;
- средство не переносит и не копирует сообщения электронной почты (в отдельных случаях), фотографии, видеозаписи, музыкальные файлы, Outlook® и не переносит приложения или программное обеспечение;



- любые действия, имеющие отношение в конфигурации сетевой инфраструктуры или поиск и устранение неисправностей;
- любые действия, кроме особо оговоренных в настоящем описании услуги по переносу данных в Приложении В.

Обязанности Заказчика

В обязанности Заказчика входит:

- настройка конфигурации требований к переносу данных с использованием портала самообслуживания Dell TechDirect;
- выполнение обязанностей Заказчика в рамках Услуги по установке на месте (Приложение Б);
- по желанию, предоставление USB- 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 самообслуживания 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 переноса данных в автономном режиме;
- предыдущая система должна быть доступна и полностью работоспособна для выполнения любых услуг на ней.

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.



- В целях обеспечения безопасности Dell не использует свои USB- и внешние носители в среде Заказчика. При необходимости (либо для переноса данных, либо установки средства переноса данных) Заказчик должен предоставить USB- или внешний накопитель.
- Заказчик признает и соглашается с тем, что Заказчик является контроллером любых данных, содержащихся на любых Предыдущих системах или в иных местах в среде Заказчика, которые по указанию Заказчика включены с объем оказываемой Услуги, в зависимости от определения таких данных в каждой отдельно взятой стране, включая Европейский Союз (ЕС), но не ограничиваясь им, а 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 Договоре 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 настоящий Договор.



Услуга по очистке данных

Обзор услуги

Данная опция услуги предоставляет Заказчикам, торговым партнерам Dell и конечным заказчикам торговых партнеров Dell («Заказчики услуги по очистке данных») возможность использования Услуги по удаленной очистке данных посредством централизованной консоли, привязанной к их учетным записям на портале самообслуживания Dell TechDirect. Для каждой новой заказанной системы Заказчик услуги по очистке данных имеет право на получение услуги по очистке данных в соответствии с функциональной системой в течение 30 дней после установки. Идентификация системы может выполняться посредством метки обслуживания Dell или по серийному номеру системы сторонних поставщиков. На всех накопителях системы будут очищены все данные с использованием методов, соответствующих указаниям руководства NIST (Национального института стандартов) SP 800-88r1.

Партнеры Dell, предоставляющие услугу по удаленной очистке данных для своих конечных заказчиков, будут иметь возможность координировать свои действия из своей собственной учетной записи TechDirect. Их конечные заказчики также могут получить доступ в соответствии с правами чтения/записи, установленными партнером Dell для конечного заказчика.

Руководство по настройке Услуги/Проекта

Заказчики Услуги по очистке данных, приобретшие пакет услуг ProDeploy for Client Plus и выбравшие использование Услуги по удаленной очистке данных, получают доступ к консоли очистки данных, которая находится на портале самообслуживания Dell TechDirect. Заказчикам услуги по очистке данных, выбравшим использование данной услуги, будет направлен запрос на предоставление общего количества систем и общего количества жестких дисков, подлежащих очистке, в этих системах. Представитель Dell установит количество использований услуги в учетной записи Заказчика услуги по очистке данных на портале TechDirect.

Будет сгенерирован уникальный идентификатор заказчика, который будет добавлен в файл конфигурации программного обеспечения агента очистки данных. Данные программные файлы будут включены в Услугу по переносу данных Dell и установлены техническим специалистом на месте на каждую систему Заказчика Услуги по очистке данных, данные на которой подлежат очистке. Для выполнения услуги по очистке данных необходимо наличие активного сетевого подключения. Программный агент очистки данных выполнит самоустановку, после чего служба Windows попытается подключиться в портал самообслуживания TechDirect. Порталом TechDirect будет использован уникальный идентификатор для привязки системы к консоли Заказчика Услуги по очистке данных.

Для запуска услуги и доступности отчетов об успешном/неудачном выполнении в Консоли очистки данных на портале TechDirect требуется сетевое подключение. Перебои с подключением к сети могут привести к невозможности передачи информации обратно на портал TechDirect.

Инициация Услуги

Системы, установившие сетевое соединение, появятся в консоли Заказчика услуги по очистке данных в качестве доступных для запуска Услуги по очистке данных. Соответствующий Заказчик услуги по очистке данных получит возможность запустить программное обеспечение на отдельной системе или на группе систем, подключенных к консоли. Системы, готовые к запуску очистки данных на них, будут отображаться со статусом «Готово» в консоли очистки данных.

После запуска процесса очистки данных в консоли будет отображаться статус «Выполняется». После успешного завершения статус в консоли изменится на «Завершено», будут созданы Отчет об удалении и Подтверждение о стирании, которые Заказчик сможет скачать. Если возникли проблемы, Заказчик услуги по очистке данных может запустить повторную попытку или предпринять иные



действия. В число таких действий может входить изучение подключений питания и сетевых подключений или подключение службы технической поддержки Dell для оказания содействия.

Завершение проекта

После выполнения очистки данных агент по очистке данных будет автоматически удален из системы. Заказчик услуги по очистке данных может просмотреть сводный отчет (как при успешном удалении, так и в случае сбоя) о попытке очистки данных на каждой системе в консоли очистки данных на портале TechDirect, а также общее количество оставшихся использований программного обеспечения для очистки данных. Заказчик услуги по очистке данных может просмотреть и загрузить свои сертификаты очистки данных на портале TechDirect. Сертификаты очистки данных сохраняются на портале TechDirect для обеспечения возможности постоянного доступа (просмотра и загрузки). Услуга по очистке данных может быть использована на системах в течение 30 (тридцати) дней после установки новых систем.

Отчетность

Для жесткого диска каждой системы, на которой предпринимается попытка очистки данных, на портале самообслуживания TechDirect будет предоставлен Сводный отчет об очистке данных. Данный отчет будет включать в себя наименование производителя, номер модели, серийные номера надлежащим образом установленных и рабочих жестких дисков, а также была ли очистка данных выполнена успешно («ВЫПОЛНЕНО») или нет («НЕ ВЫПОЛНЕНО»). Информация о дисках, на которых произошел сбой очистки данных, доводится до сведения Заказчика услуги по полному удалению данных с указанием даты и времени, а также причины ошибки (если причина известна).

Dell также предоставляет Подтверждение очистки данных, в котором указываются все жесткие диски системы, на которых Dell успешно выполнила очистку данных («ВЫПОЛНЕНО») во время процесса очистки данных посредством портала самообслуживания TechDirect.

Поддержка Услуги по очистке данных

Если Заказчик услуги по очистке данных столкнулся со сбоем при оказании Услуги по очистке данных по причине технических проблем, связанных с работой программного обеспечения для очистки данных, Заказчик услуги по очистке данных будет иметь возможность использовать сводный отчет или связаться со службой поддержки Dell посредством консоли очистки данных в TechDirect для получения помощи. Служба технической поддержки Dell задействует своих специалистов или ресурсы партнера по программному обеспечению для оказания расширенной поддержки и поиска и устранения неисправностей по мере необходимости.

Если Заказчик услуги по очистке данных столкнется со сбоем очистки данных по причине неработающих жестких дисков или сбойных секторов, Заказчик услуги по очистке данных может обратиться к представителю Dell для получения сведений по услугам Dell EMC, которые предусматривают физическое уничтожение сбойных жестких дисков (услуга недоступна в некоторых регионах).

Заказчик услуги по очистке данных также может обратиться к своему куратору проекта в случае возникновения проблем при настройке или оказании услуги (например, при недостаточном количестве использований услуги).



Требования к Заказчику при использовании Услуги по очистке данных

Системное оборудование и операционная система должны отвечать следующим требованиям:

Операционные системы для ПК

- Windows XP с пакетом обновления 3 или более новая
- Windows Vista с пакетом обновления 1 или более новая
- Windows 7 с пакетом обновления 1 или более новая
- Windows 8 с пакетом обновления 1 или более новая
- Windows 10

Процессоры

- Intel — все процессоры x86, i3, i5 и i7
- AMD — x86-совместимые (например, Am486, Am586, AMD K5, AMD K6/2/III, Athlon, гибридные процессоры (A, C, E и Z))
- На целевой системе должна быть установлена платформа .NET 2.0.

Заказчик услуги по очистке данных будет иметь или создаст учетную запись на портале самообслуживания Dell TechDirect для использования консоли очистки данных для управления очисткой данных на своих системах и связи с назначенным руководителем проекта Dell в отношении деталей оказания услуги, включая:

- указание необходимости использования услуги по удаленной очистке данных при первоначальной настройке параметров проекта ProDeploy for Client;
- подробные сведения в зависимости от поставщика услуг в отношении конкретного количества систем или общего количества жестких дисков в этих системах, на которых планируется очистка;
- обеспечение полной функциональности системы;
- обеспечение включенного состояния системы и наличия действующего сетевого подключения системы;
- обеспечение подключения системы к подходящему источнику питания на всем протяжении процесса очистки данных;
- обеспечение сохранности жестких дисков, полное удаление данных на которых не было выполнено по причине отказа оборудования или наличия сбойных сегментов, в целях обеспечения защиты данных.

Дополнительные условия Услуги по очистке данных

Заказчик услуги по очистке данных является авторизованным пользователем, имеющим право на доступ к программному обеспечению для очистки данных, используемому для оказания Услуги по очистке данных, однако он не является лицензированным конечным пользователем для разработчика программного обеспечения для очистки данных. Доступ Заказчика услуги по очистке данных к программному обеспечению для очистки данных и его использование им будет ограничено для конкретных целей, описанных в настоящем Описании услуг, а именно для настройки и запуска проектов по очистке данных с использованием портала самообслуживания Dell TechDirect. При попытке Заказчика услуги по очистке данных выполнить копирование или иным образом получить доступ к программному обеспечению для очистки данных любым способом, который не соответствует правилам использования и доступа, описанным в настоящем Описании услуг, Заказчик услуги по очистке данных должен будет обеспечить защиту и гарантировать возмещение Dell вследствие неспособности Заказчика услуги по очистке данных получить лицензию, права на интеллектуальную собственность, а также иные права, предусмотренные законом сертификаты и одобрения, связанные с таким способом использования программного обеспечения, не соответствующим правилам.



Заказчик услуги по очистке данных единолично отвечает за обеспечение правильного указания и настройки конфигурации Поддерживаемых продуктов на портале самообслуживания Dell TechDirect перед реализацией Услуги по очистке данных. Заказчик Услуги по очистке данных несет ответственность за любые неправильные настройки конфигурации Поддерживаемых продуктов, которые могли быть просмотрены Заказчиком Услуги по очистке данных на портале самообслуживания TechDirect. Заказчик услуги по очистке данных отвечает за своевременное принятие альтернативных мер для обеспечения защиты данных (включая, но не ограничиваясь этим, любые предусмотренные законом стандарты обеспечения защиты данных) для всех Поддерживаемых продуктов, на которых очистка данных не могла быть успешно выполнена с использованием Услуги по очистке данных. Заказчик услуги по очистке данных обеспечит защиту и гарантирует возмещение Dell i) по любым претензиям, связанным с необеспечением надлежащего указания Поддерживаемых продуктов и их настройкой перед реализацией Услуги по очистке данных, и ii) по любым претензиям в отношении Поддерживаемого продукта, на котором не могло быть выполнено полное удаление данных с использованием Услуги по очистке данных. Если Заказчик нарушит какое-либо из своих обязательств или гарантий, приведенных в настоящем Описании услуг, Dell не будет обязана оказывать Услуги или нести ответственность за любой ущерб, причиненный в результате такого нарушения 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 Dell или ее поставщиками.

В качестве совместимых с программным обеспечением для очистки данных было проверено и подтверждено несколько технологий шифрования данных, например BitLocker и Dell Data Protection Encryption (DDPE). Однако, так как технологии шифрования данных различаются и в случаях, когда технология шифрования Заказчика блокирует реализацию Услуги по очистке данных, Dell не будет иметь возможности оказать Услугу по очистке данных.

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 в рамках Образовательных услуг Dell, 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 могут использоваться только на обучение, организуемое 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 12 (двенадцать) 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 действующим законодательством. 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 корпорация Dell предоставляет 30-дневную поддержку как Заказчику, так и Поставщику услуг:

- Заказчик будет иметь возможность привлечь команду поддержки Dell (по телефону, электронной почте или посредством чата) и получить содействие по запросам, 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, корпорация 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.

