



Услуги Dell ProSupport

Описание услуги

1. ОБЗОР ПОЛОЖЕНИЙ И УСЛОВИЙ

Настоящее Описание услуг (далее **Описание услуг**) согласовано заказчиком (далее **Вы** или **Заказчик**) и подразделением корпорации Dell, указанным в счете-фактуре, предоставляемом Заказчику при приобретении настоящей Услуги (определение которой приводится ниже). Приобретая настоящую Услугу, Заказчик соглашается выполнять все положения и условия, изложенные в настоящем документе. Заказчик согласен, что возобновление, изменение, продление или продолжение использования Услуг после окончания первоначально установленного срока регламентируется действующим на соответствующий момент Описанием услуг, которое доступно для просмотра по адресу: www.dell.com/servicecontracts.¹ Настоящая Услуга предоставляется в соответствии с отдельным подписанным Заказчиком и корпорацией Dell генеральным соглашением о предоставлении услуг, в котором в явном виде разрешена продажа услуг по поддержке и связанным с поддержкой, а в случае отсутствия такого соглашения действуют условия продажи Dell, которые можно найти на сайте www.Dell.com/Terms (или в разделе веб-сайта Dell.com для вашей страны) и приводится для справки в полном виде в настоящем документе.

2. ОБЗОР УСЛУГИ

Корпорация Dell предоставляет Услуги Dell ProSupport (далее **“Услуги”**) для отдельных серверов, систем хранения данных, настольных компьютеров и ноутбуков, а также принтеров (далее **“Поддерживаемые продукты”**), определение которых приведено ниже) в соответствии с условиями, оговоренными в настоящем Описании услуг. Кроме перечисленных далее особенностей, в рамках данной Услуги предоставляются различные виды технической поддержки (по телефону, через Интернет и т. д.), запасные детали и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами изготовления в соответствии с условиями и в течение срока действия ограниченной гарантии, применимой для Поддерживаемых продуктов Заказчика (**Отвечающие критериям инциденты**).

Данная Услуга включает

- Круглосуточный (в течение 24 часов) ежедневный (7 дней в неделю, включая праздничные дни)* доступ по телефону для обученных ИТ-специалистов Заказчика к глобальным экспертным центрам, укомплектованным старшими специалистами Dell, для получения помощи при поиске и устранении проблем с программным обеспечением и оборудованием.
- Выезд инженера и/или отправка запасных деталей Заказчику на место установки (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания) для ремонта и устранения неисправностей по Отвечающему критериям инциденту.
- Удаленная поддержка по поиску и устранению неисправностей общего характера, если она доступна и одобрена Заказчиком, при которой инженеры Dell выполняют подключение непосредственно к Вашей системе через защищенное интернет-соединение для более оперативного устранения неисправностей.
- Помощь по ознакомлению с использованием клиентской операционной системы и приложений, а также в рассмотрении вопросов или проблем, относящихся к распространенным приложениям изготовителей комплексного оборудования Dell для конечных пользователей, таким как Norton AntiVirus™, пакет офисных приложений Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Поддерживаются также некоторые серверные приложения, такие как Microsoft Small Business Server. Могут также поддерживаться дополнительные клиентские программы, которые указаны в разделе Dell [Устранение неполадок основных операционных систем и приложений](#). Для получения подробных сведений обратитесь к специалисту службы технической поддержки.

¹ По URL-адресу www.Dell.com/ServiceContracts находится веб-страница глобального контракта Dell на обслуживание. На ней следует выбрать географический регион, предпочитаемый язык (если применимо) и соответствующий приобретенной Услуге сегмент рынка (например, крупные предприятия, малые и средние предприятия или государственные учреждения). Затем можно будет выбрать для просмотра соответствующий контракт на обслуживание. Копию контракта на обслуживание или копию условий продажи Dell также можно получить у торгового представителя Dell или в службе технической поддержки Dell.

Содержимое комплекта	НЕ входит в комплект
Клиентские операционные системы и приложения. Поддерживаются также некоторые серверные приложения, такие как Microsoft Small Business Server.	Корпоративные операционные системы и приложения
Помощь по началу работы, предоставлению инструкций по выполнению необходимых задач или ответы на вопросы по определению функций.	Пошаговая помощь с установкой, повторной установкой или настройкой
Помощь по горячим обновлениям и исправлениям	Помощь с обновлением, увеличением производительности и задачами по администрированию

- Рекомендации по началу работы или помощь при настройке, связанная с простыми сетевыми² подключениями (включая беспроводные) для ноутбуков Dell Latitude™, настольных компьютеров Dell OptiPlex™, настольных компьютеров и ноутбуков Dell Vostro™, а также мобильных рабочих станций и рабочих станций Dell Precision™.
- Круглосуточный (в течение 24 часов) ежедневный (7 дней в неделю, включая праздничные дни) доступ к форумам интерактивной поддержки.
- Доступ к Центрам поддержки предприятий по всему миру, которые помогают справиться с критическими ситуациями, возникающими у Заказчика, отследить все "критически важные" выезды специалистов на место установки и обеспечить координацию и связь по вопросам упреждающего антикризисного управления в ситуациях, вызванных, например, стихийными бедствиями.
- Управление запросами, позволяющее отслеживать устранение и повышать приоритет Отвечающих критериям инцидентов.
- Использование управления повышением приоритета с целью создания единого контактного лица для руководства устранением инцидента, повышения (при необходимости) его приоритета и информирования о его текущем состоянии в рамках предоставляемой Услуги.
- **Программа международного обслуживания Dell.** Данная программа предусматривает предоставление услуг и поддержки для ноутбука Dell бизнес-класса при выезде вместе с ним за границу в течение периода менее шести (6) месяцев. Действуют дополнительные положения и условия; подробнее см. по адресу: www.Dell.com/ISP.

Поддерживаемые продукты: данная Услуга предоставляется для отдельных систем Dell, включая PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Equal Logic™, Dell | EMC Enterprise Storage™, компьютерные системы OptiPlex™, Precision™, Latitude™ и Vostro™, а также отдельных принтеров Dell, в стандартной конфигурации Dell ("Поддерживаемые продукты"). Посетите веб-сайт www.Dell.com или обратитесь к торговому представителю или техническому специалисту из службы поддержки для получения обновленного списка поддерживаемых продуктов. Поддерживаемый продукт, в отношении которого действует настоящее Описание услуг, указывается в счете-фактуре Dell Заказчика; при этом настоящее Описание услуг **не** распространяется на Программное обеспечение и Периферийные устройства, приобретенные через магазин Программного обеспечения и периферийных устройств Dell. Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик должен приобрести отдельный контракт на обслуживание (например, описание НЕ действует в отношении принтера, подключенного к системе, для которой оно имеет силу, если только для принтера не заключен отдельный контракт на поддержку). Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер (**Метка обслуживания**). Данное Описание услуг может распространяться и на

² Помощь по простой сети ограничивается одной клиентской системой, для которой приобретена поддержка ProSupport, подключение к одному порту маршрутизатора или беспроводной точке доступа и не включает подключение к дополнительным устройствам, системам или доменам.

другие продукты, а список Поддерживаемых продуктов может расширяться; это зависит от региона, местоположения или языка.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

Способы обращения в Dell за обслуживанием

- **Программы поддержки с услугой оперативной отправки:** для Заказчиков, пользующихся услугами прямой справки по гарантийным деталям, ускоренной отправки или оперативной отправки Dell (DOSD), Отвечающие критериям инциденты могут устраняться силами собственных сертифицированных инженеров Заказчика; для этого требуется отправить запрос на веб-сайт оперативной доставки или в очередь службы поддержки по телефону для соответствующего региона.
- **Веб-сайт, чат и услуги поддержки по электронной почте Dell ProSupport** доступны по адресу: www.Support.Dell.com.
- **Запросы на поддержку по телефону:** принимаются круглосуточно (в течение 24 часов) ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). Периоды доступности могут быть другими за пределами США и определяются коммерческой целесообразностью. Например, после 6 часов вечера услуга поддержки по телефону может предоставляться на английском языке. Для получения подробных сведений обратитесь к местному торговому представителю или специалисту службы технической поддержки.

Шаг первый. Обращение за поддержкой

С запросами на получение поддержки по телефону обратитесь в региональный центр поддержки Dell ProSupport и попросите соединить Вас со специалистом службы технической поддержки. Номера телефонов региональных центров можно найти на веб-сайте www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

- Во время вызова Поддерживаемый продукт должен быть физически доступен для совершения необходимых операций.
- Необходимо сообщить специалисту номер Метки обслуживания и другие необходимые сведения. Специалист проверит, является ли соответствующее изделие Заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

Шаг второй. Помощь при поиске и устранении неполадок по телефону

- Когда потребуется, Вам потребуется ответить на вопросы о том, какие и в какой момент отображались сообщения об ошибках, какие действия предшествовали этим сообщениям и какие меры уже приняты Вами с целью устранения неисправностей.
- Специалист совместно с Вами выполнит ряд действий по устранению неисправности с целью ее диагностики.
- Если потребуется выезд инженера на место установки, специалист предоставит дополнительные инструкции

4. УРОВНИ СЛОЖНОСТИ

Уровни сложности назначаются для соответствующих инцидентов в соответствии со следующими таблицами. Состояние "Сложность 1" предназначено для Заказчика, приобретающего опциональные расширенные услуги "критически важного уровня" вместе с услугой поддержки Dell ProSupport.

Уровни серьезности и действия Dell для продуктов, для которых приобретена услуга с опцией "критически важного уровня"

Уровень серьезности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
1	Полная потеря критически важных бизнес-функций, требующая немедленного вмешательства.	Срочный выезд специалистов одновременно с немедленным поиском и устранением неполадок по телефону; быстрое вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений.	Предоставление соответствующих специалистов и ресурсов ежедневно круглосуточно для поддержки решения проблемы. Следует проинформировать руководство на месте и вовлечь его в процесс устранения проблемы.
2	Серьезные последствия при наличии, однако, незначительного запаса времени для принятия мер или устранения неисправности; невозможность ежедневного и круглосуточного обеспечения необходимыми ресурсами Заказчика в качестве поддержки действий Dell.	Немедленный поиск и устранение неполадок по телефону; вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений в случае невозможности удаленного диагностирования неполадки в течение 90 минут общения. Отправка деталей/выезд специалистов в случае необходимости <i>после</i> поиска и устранения неполадок, а также проведения диагностики по телефону.	Обеспечение необходимыми ресурсами и персоналом для непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование руководства на месте и его вовлечение в процесс устранения проблемы.
3	Минимальные последствия для предприятия.	Поиск и устранение неисправностей по телефону, отправка деталей/выезд специалистов <i>после</i> поиска и устранения неисправностей, а также проведения диагностики по телефону.	Предоставление текущей информации по обращению и ответов на запросы Dell в течение двадцати четырех (24) часов.

Уровни серьезности и действия Dell для продуктов, для которых услуга с опцией "критически важного уровня" не приобретена

Уровень серьезности	Состояние	Действия Dell	Роль Заказчика
2	Серьезные последствия при наличии, однако, незначительного запаса времени для принятия мер или устранения неисправности; невозможность ежедневного и круглосуточного обеспечения необходимыми ресурсами Заказчика в качестве поддержки действий Dell.	Немедленный поиск и устранение неполадок по телефону; вмешательство менеджера по повышению приоритета обращений в случае невозможности удаленного диагностирования неполадки в течение девяноста (90) минут общения. Отправка деталей/выезд специалистов <i>после</i> поиска и устранения неполадок, а также проведения диагностики по телефону.	Обеспечение необходимыми ресурсами и персоналом для непрерывного взаимодействия и координации усилий. Информирование руководства на месте и его вовлечение в процесс устранения проблемы.
3	Минимальные последствия для предприятия.	Поиск и устранение неисправностей по телефону, отправка деталей/выезд специалистов <i>после</i> поиска и устранения неисправностей, а также проведения диагностики по телефону.	Предоставление текущей информации по обращению и ответов на запросы Dell в течение двадцати четырех (24) часов.

5. ЗАПАСНЫЕ ДЕТАЛИ

Независимо от уровня приобретенного обслуживания некоторые компоненты могут быть легко заменены Заказчиком благодаря специально разработанной конструкции; такие компоненты называются **Заменяемыми заказчиком деталями**. Если в процессе диагностики специалист Dell определит, что для устранения Отвечающего критериям инцидента будет достаточна Заменяемая заказчиком деталь, то эта деталь будет доставлена корпорацией Dell непосредственно Заказчику. Заменяемые заказчиком детали можно разделить на две категории.

- **Детали, заменяемые заказчиком опционально** — это детали, которые Заказчик может заменять самостоятельно. В зависимости от типа обслуживания, которое было приобретено для Поддерживаемого продукта, корпорация Dell может направить инженера для замены деталей на месте. Чтобы подробнее узнать о том, какие детали, заменяемые заказчиком опционально, могут бесплатно устанавливаться в случае выезда специалиста на место и какие уровни сервисного обслуживания при этом предусмотрены, обратитесь к специалисту по технической поддержке.
- **Детали, заменяемые только заказчиком** — для деталей, заменяемых только Заказчиком, автоматическое выделение корпорацией Dell инженера, который выполнит бы их установку на месте, не предусмотрено. Чтобы подробнее узнать о том, какие детали, заменяемые заказчиком, могут бесплатно устанавливаться в случае выезда специалиста на место и какие уровни сервисного обслуживания при этом предусмотрены, обратитесь к специалисту по технической поддержке.

Способ доставки Заменяемых заказчиком деталей определяется уровнем обслуживания, приобретенного Заказчиком.

- Запасные детали для заказчиков, которые приобрели обслуживание с выездом специалиста "На следующий рабочий день", будут доставлены соответствующим способом на следующий рабочий день.
- Запасные детали для заказчиков, которые приобрели ту или иную опцию услуги "Возврат на ремонт", будут доставлены наземной транспортной службой.

Как только специалист Dell определит, необходимо ли заменить деталь или вернуть систему, Вас проинформируют о том, какие дальнейшие действия необходимо предпринять. В зависимости от приобретенного уровня обслуживания действуют процедуры обслуживания на месте или возврата на ремонт.

5. ОПЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА МЕСТЕ УСТАНОВКИ

Опции обслуживания на месте установки зависят от типа приобретенного обслуживания и от того, была ли в рамках Услуги Dell ProSupport приобретена опция расширенного обслуживания "критически важного уровня". Если услуга ProSupport приобретена с уровнем обслуживания, предусматривающим поддержку с выездом специалиста на место установки, то в счете-фактуре будет указан один из соответствующих уровней, описанных в представленной ниже таблице. Если все положения и условия, определенные в данном Описании услуг, будут выполнены, корпорация Dell направит на принадлежащий Заказчику объект своего инженера для устранения Отвечающего критериям инцидента.

Если Заказчик или уполномоченный представитель Заказчика отсутствуют на месте во время прибытия инженера, он не сможет выполнить необходимые процедуры по обслуживанию Поддерживаемого продукта. Инженер оставит визитную карточку в подтверждение своего прибытия на объект или попытается связаться с Заказчиком по телефону или электронной почте. Заказчику может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.

A. Расширенное обслуживание на месте установки в рамках услуги Dell ProSupport C ОПЦИЕЙ критически важного уровня

Данный вариант обслуживания, если оно приобретено с опцией расширенного обслуживания "критически важного уровня", обеспечивает более быстрое реагирование; при этом корпорация Dell может инициировать процесс устранения критической ситуации ("**Крит. сит.**") для проблем с уровнем серьезности 1 (один), а также срочную отправку, если она потребуется для решения проблемы.³

³ **Срочная отправка для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием:** для обслуживания Поддерживаемых продуктов в рамках Услуги Dell ProSupport, а также контракта на Услуги Dell ProSupport критически важного уровня, предусматривающего

Уровни обслуживания на месте установки, доступные для приобретения вместе с опцией расширенного обслуживания критически важного уровня

Тип обслуживания на месте установки	Время реагирования при обслуживании на месте установки	Ограничения/особые условия
Прибытие на место установки через 2 часа и завершение ремонта в течение 6 часов*	Инженер должен прибыть на место в течение 2 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону; ремонт оборудования часто завершается в течение 6 часов с момента выезда специалиста.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение двух (2) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Срочная отправка специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.
Обслуживание на месте установки в течение 4 часов*	Инженер должен прибыть на место в течение 4 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение четырех (4) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Срочная отправка специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.
Обслуживание на месте установки в течение 8 часов*	Инженер должен прибыть на место в течение 8 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, включая праздничные дни). • Доступно на объектах, для которых установлена поддержка в течение восьми (8) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Срочная отправка специалиста и одновременный поиск и устранение неисправностей доступны для проблем уровня серьезности 1 с критически важным оборудованием.

В. Обслуживание на месте установки в рамках услуги Dell ProSupport БЕЗ ОПЦИИ критически важного уровня

Стандартные уровни обслуживания на месте установки, доступные для приобретения

обслуживание на месте установки в течение двух (2) или четырех (4) часов, на место установки (при необходимости) будет отправлен инженер; параллельно с этим будет проведена процедура поиска и устранения неисправностей по телефону. После определения неисправности специалист Dell примет решение о необходимости отправки компонентов для ее устранения.

Тип обслуживания на месте установки	Время реагирования при обслуживании на месте установки	Ограничения/особые условия
Обслуживание на месте установки в течение 4 часов*	Инженер должен прибыть на место в течение 4 часов после завершения процедуры поиска и устранения неисправностей по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно круглосуточно (в течение 24 часов) и ежедневно (7 дней в неделю, <i>включая</i> праздничные дни). • Доступно только на объектах, для которых установлена поддержка в течение четырех (4) часов. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов.
Обслуживание на месте установки на следующий рабочий день*	После поиска и устранения неисправности по телефону и выполнения диагностики инженер прибывает на место установки на следующий рабочий день.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, <i>кроме</i> праздников. • Только для объектов, для которых не предлагается обслуживание в течение 4 часов. • При поступлении вызова в экспертный центр Dell и/или отправке инженера корпорацией Dell после 17:00** по местному времени (с понедельника по пятницу) для прибытия на объект Заказчика инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов.
Для заказчиков за пределами континентальной части США ("OCONUS")*	После поиска и устранения неисправностей по телефону могут отправляться детали. Время прибытия на место установки зависит от местоположения Заказчика OCONUS и наличия деталей.	<ul style="list-style-type: none"> • Только для утвержденных Dell заказчиков за пределами континентальной части США (только США). • Доступно только для некоторых систем и объектов. Подробную информацию см. на веб-сайте www.Dell.com/Fed/International. • Федеральным заказчикам следует обращаться в пункты обслуживания OCONUS, указанные в соответствующем соглашении об обслуживании, отдельно подписанном Заказчиком с корпорацией Dell
Замена принтера целиком на месте установки*	По запросу Заказчика инженер может прибыть на место установки на следующий рабочий день после доставки принтера для его замены целиком.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступно пять (5) дней в неделю, десять (10) часов в день, <i>кроме</i> праздников. • Только для некоторых моделей поддерживаемых продуктов. • Недоступно для Заказчиков за пределами континентальной части США (OCONUS).

С. Для всех остальных опций обслуживания на месте установки

После завершения процедуры удаленного поиска и устранения неисправностей, диагностики и определения проблемы специалист Dell примет решение о необходимости отправки компонентов или выезда инженера на место установки для устранения. Отвечающим критериям инцидента или же возможности его устранения в удаленном режиме.

6. СОВМЕСТНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Если возникнет неполадка определенных продуктов сторонних поставщиков, которые часто используются вместе с Поддерживаемым продуктом Заказчика, корпорация Dell будет выступать в качестве единого контактного лица (как описано далее), которое будет действовать до тех пор, пока не будут выявлены причины проблемы и не будет уведомлен сторонний поставщик. В частности, корпорация Dell от имени Заказчика свяжется со сторонним

поставщиком для создания "инцидента по устранению проблемы" или "заявки на устранение неисправности" и предоставит необходимую документацию по ней. После привлечения поставщика корпорация Dell будет отслеживать процесс устранения неисправности; при этом поставщик будет сообщать корпорации Dell о состоянии данного процесса и планах по устранению неисправности, пока данный вопрос не будет решен посредством предоставления конкретного решения, плана действий по устранению неисправности, временного решения, изменений конфигурации или повышения приоритета ошибки. По запросу Заказчика корпорация Dell запустит процедуры управления повышением приоритета внутри Dell и/или организации поставщика.

Для участия в программе поддержки в сотрудничестве с поставщиками должны быть заключены действующие соглашения между Заказчиком и соответствующими сторонними поставщиками. После определения и подготовки отчета по неисправности сторонний поставщик предоставит Заказчику техническую поддержку по ее устранению. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РАБОТУ ПРОДУКТОВ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.

Текущий список партнеров по Поддержке в сотрудничестве с поставщиками доступен по адресу: www.Dell.com/CollaborativeSupport. Следует иметь в виду, что список поддерживаемых продуктов сторонних поставщиков может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

7. ПОИСК И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Услуга Dell ProSupport включает поиск и устранение неполадок программного обеспечения изготовителей комплексного оборудования Dell в рамках Поддержки в сотрудничестве с поставщиками (как определено выше) для отдельных приложений, операционных систем и микропрограмм изготовителей комплексного оборудования Dell, используемых в составе Поддерживаемых продуктов (далее "**Поддерживаемые программные продукты**"), по телефону или путем передачи программного обеспечения и другой информации электронными средствами либо путем доставки программного обеспечения и/или другой информации Заказчику. Поддерживаемые программные продукты включают предварительно установленные клиентские приложения для конечных пользователей, такие как Norton AntiVirus™, пакет офисных приложений Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Поддерживаются также некоторые серверные приложения, такие как Microsoft Small Business Server. Для получения текущего списка Поддерживаемых программных продуктов обратитесь к специалисту Dell по технической поддержке.

Ограничения для Услуги поиска и устранения неисправностей программного обеспечения изготовителей комплексного оборудования Dell. Корпорация Dell не гарантирует решения конкретных вопросов, связанных с программным обеспечением, или достижения конкретных результатов с помощью Поддерживаемых программных продуктов. Ситуации, вызывающие вопросы у Заказчика, должны быть воспроизводимы на одной системе (например, на одном ЦП в составе рабочей станции и других периферийных устройств). Корпорация Dell может решить, что проблема с программным обеспечением является достаточно сложной или что особенности Поддерживаемого продукта Заказчика не позволяют выполнить эффективный анализ данного вопроса в ходе поддержки по телефону. Заказчик признает и соглашается с тем, что корпорация Dell может оказаться не в состоянии решить подобные вопросы и что для их решения Заказчику потребуется самостоятельно обратиться к издателю соответствующего программного обеспечения.

8. УПРЕЖДАЮЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМАМИ DELL

Заказчики, пользующиеся услугами Dell ProSupport, получают право на продление своего контракта на обслуживание Dell ProSupport с возможностью использования программных инструментов упреждающего управления системами Dell, которые могут предварительно устанавливаться на Поддерживаемые продукты заказчиков или предлагаться для загрузки с веб-сайта www.Dell.com/Proactive. Список доступных для Заказчика компонентов и функциональных возможностей зависит от набора Поддерживаемых продуктов и местоположения Заказчика. Программные инструменты упреждающего управления системами Dell предоставляются Заказчику на условиях лицензии, прилагаемых к программному обеспечению. Однако в отсутствие условий, прилагаемых к программному обеспечению, использование Заказчиком программных инструментов упреждающего управления системами Dell (в данном разделе для их обозначения используется термин **программное обеспечение**) регламентируется условиями лицензии, изложенными ниже.

Настоящим корпорация Dell предоставляет Вам именную неисключительную лицензию на использование и получение доступа к Программному обеспечению, передаваемому корпорацией Dell

по настоящему документу, на период действия Услуги и исключительно по Вашему усмотрению, что позволит Вам оценить преимущества Услуги, изложенные в соответствующем Описании услуг. В отсутствие явного письменного разрешения Dell Вам запрещается копировать, модифицировать, создавать производные, коллективные или компилированные работы на базе Программного обеспечения, либо выполнять инженерный анализ или декомпиляцию, либо предпринимать любые другие попытки извлечения кода Программного обеспечения или какой-либо его части; Вам запрещается предоставлять по лицензии или сублицензии, продавать, назначать либо каким-либо другим способом передавать или обременять Программное обеспечение; Вам запрещается использовать Программное обеспечение в рамках предоставления управляемых услуг; кроме того, Вам запрещается использовать Программное обеспечение с превышением числа рабочих мест, установленного для одновременного использования пользователями или подразделениями, а также с нарушением иных критериев, оговоренных в действующем Описании услуг. Кроме того, Вам запрещается предпринимать действия, имеющие целью отслеживание доступности, производительности или функциональных возможностей Программного обеспечения, а также проведение эталонного тестирования или определение его конкурентоспособных качеств.

Вы также соглашаетесь не использовать Программное обеспечение для следующих целей: (i) попытки использования сетей или оборудования корпорации Dell или любых третьих сторон либо получения доступа к ним; (ii) предоставление его физическим или юридическим лицам для использования или копирования Услуги; (iii) попытки оценки, сканирования или тестирования уязвимости систем, учетных записей или сетей корпорации Dell или любых ее заказчиков или поставщиков; (iv) вмешательство или попытки вмешательства в процесс оказания услуг каким-либо пользователям, узлам или сетям; (v) участие в мошеннических операциях какого бы то ни было рода; (vi) передача незатребованных массовых, коммерческих или любых иных подобных сообщений; (vii) затруднение, препятствование или любое иное вмешательство с целью ограничения возможностей (независимо от намерений, целей или известных фактов) каких бы то ни было лиц по использованию или применению Услуги (не касается средств обеспечения безопасности и защиты); (viii) ограничение, затруднение, вмешательство или любое иное препятствование с целью полного исключения или снижения работоспособности каких-либо подразделений корпорации Dell (или поставщика Услуги Dell), оказывающих Услугу.

9. ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DELL EQUALLOGIC

Услуга Dell ProSupport для отдельных поддерживаемых продуктов Dell EqualLogic, в том числе массивов Dell EqualLogic серии PS, включает как обновления программного обеспечения для обслуживания, так и добавление в микропрограмму и базовое программное обеспечение новых функций, таких как SAN HQ, Auto Snapshot Manager и Host Integration Toolkit (в течение периода обслуживания, указанного в счете-фактуре).

Патчи и исправления. Корпорация Dell периодически выпускает патчи и исправления для соответствующего программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage с целью поддержания совместимости операционных систем и/или баз данных; кроме того, она предлагает корректировки ошибок, временные решения и/или патчи, необходимые для обеспечения соответствия документации на Поддерживаемый продукт.

Новые версии. Новые версии или выпуски применяемого программного обеспечения EqualLogic Enterprise Storage обычно предоставляются корпорацией Dell без взимания дополнительной платы с обладателей лицензии на программное обеспечение Enterprise Storage, установленное на Поддерживаемом продукте, для которого действует ограниченная гарантия или годичный контракт Dell на обслуживание и ремонт. Как правило, новые версии представляют собой выпуски, содержащие патчи, исправления и изменения, которые расширяют существующие либо добавляют новые значительные функции, возможности и элементы.

Расценки на продление поддержки Dell EqualLogic можно узнать на веб-сайте: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

10. ОБНОВЛЕНИЯ БАЗОВОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DELL | EMC

Услуга Dell ProSupport для ИТ включает следующие обновления для базового программного обеспечения Dell | EMC, такого как Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (только серии AX), Access Logix™ (только серии

CX), PowerPath® и SnapView Express (только серии AX) (в течение периода обслуживания, указанного в счете-фактуре).

Патчи и исправления. Корпорация Dell будет периодически предлагать патчи и исправления для программного обеспечения, которые представляют собой небольшие изменения, вносимые корпорацией EMC в соответствующее программное обеспечение Enterprise Storage с целью поддержания совместимости операционных систем и/или баз данных, а также корректировки любых ошибок, временные решения и/или патчи, необходимые для обеспечения соответствия документации на программное обеспечение Enterprise Storage.

Новые версии. Все новые версии или выпуски применяемого программного обеспечения Enterprise Storage обычно предоставляются корпорацией EMC без взимания дополнительной платы с других обладателей лицензии на программное обеспечение Enterprise Storage, находящееся на гарантии EMC или подпадающее под действие годового контракта на предоставление поддержки, заключенного между EMC и обладателем лицензии. Как правило, новые версии представляют собой выпуски, содержащие патчи, исправления и изменения, которые расширяют существующие либо добавляют новые значительные функции, возможности и элементы.

Может потребоваться приобретение дополнительных продуктов. Для выполнения обновлений базового программного обеспечения Dell | EMC может потребоваться приобрести отдельную услугу Dell по установке на месте или упреждающему обслуживанию (по указанию Dell), чтобы данная Услуга распространялась на Поддерживаемые продукты.

Продление. Заказчик может иметь право на продление срока действия соглашения и/или приобретение дополнительных обновлений для базового программного обеспечения Dell | EMC с учетом доступных на тот момент опций и действующих на тот момент расценок, условий и процедур корпорации Dell. Для продления срока/приобретения обновлений необходимо отправить в Dell заказ на поставку. Корпорация Dell оставляет за собой право в любое время изменять расценки и условия предоставления поддержки.

Расценки на продление поддержки Dell|EMC можно узнать на веб-сайте: www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist

11. УСЛУГА DELL PROSUPPORT НЕ ВКЛЮЧАЕТ:

- A. Выполнение таких действий, как установка, переустановка, перемещение, профилактическое обслуживание, обучение, удаленное администрирование, а также любых действий или услуг, не указанных в данном Описании услуг.
- B. Замена носителей информации, предоставление дополнительных принадлежностей, расходных материалов, периферийных устройств, а также таких деталей, как аккумуляторы, корпуса, крышки или опоры.
- C. Прямая поддержка товаров сторонних производителей или совместная поддержка версий, не поддерживаемых в данный момент производителем, поставщиком или партнером.
- D. Поддержка оборудования, поврежденного в результате стихийного бедствия (включая, кроме всего прочего, грозу, наводнение, торнадо, землетрясения и ураганы), неправильного или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или компонентов (включая, кроме всего прочего, использование несоответствующего линейного напряжения, предохранителей, несовместимых устройств и принадлежностей, неправильную или недостаточную вентиляцию или несоблюдение инструкций по эксплуатации), модернизации, использования в несоответствующих условиях окружающей среды и эксплуатации, неправильного обслуживания Заказчиков (или агентом Заказчика), перемещения Поддерживаемого продукта, удаления или замены идентифицирующих этикеток оборудования или деталей или в результате сбоя, вызванного продуктом, за который корпорация Dell не несет ответственности.
- E. Услуги по удалению шпионского программного обеспечения/вирусов или резервному копированию данных.
- F. Расширенная беспроводная, сетевая или удаленная установка, настройка, оптимизация и конфигурация приложений, кроме тех, которые описаны в настоящем Описании услуг.
- G. Создание сценариев, программирование, проектирование/внедрение баз данных, веб-разработка или перекомпиляция ядер.
- H. Ограничения действия гарантии для оборудования**

- Для аккумуляторов портативных компьютеров предоставляется либо однолетняя ограниченная гарантия на оборудование, либо ограниченная гарантия на срок действия ограниченной гарантии для компьютера Dell, с которым поставляется аккумулятор, в зависимости от того, который из этих сроков истекает раньше.
- Гарантия для печатающей головки, прилагаемой в качестве оригинального оборудования к мобильному принтеру Dell, предоставляется только для деталей и действует в течение 1 года с даты покупки принтера или 1000 распечаток на принтере, в зависимости от того, что наступит раньше.
- Аккумулятор серии 5, 6 или 7 может обеспечивать резервное питание для кэш-памяти контроллера продолжительностью до 72 часов. Однолетняя ограниченная гарантия Dell на оборудование означает, что в течение срока действия однолетней ограниченной гарантии на оборудование продолжительность резервного питания, обеспечиваемого аккумулятором, будет составлять не менее 24 часов.
- Для ламп проектора предоставляется 90-дневная ограниченная гарантия на оборудование.
- Для модулей памяти предоставляется ограниченная гарантия на оборудование на 3 года.
- Ограниченная гарантия на оборудование для мониторов, приобретенных отдельно от системы, предоставляется на период, указанный в упаковочной ведомости. Для мониторов, которые приобретены вместе с системой, действует ограниченная гарантия на оборудование, предоставляемая для системы.
- Для КПК, наушников и пультов дистанционного управления предоставляется однолетняя ограниченная гарантия на оборудование.
- Для другого дополнительного оборудования предоставляется либо однолетняя ограниченная гарантия на оборудование для новых деталей и ограниченная гарантия на оборудование сроком на 90 дней для восстановленных деталей, либо (как для новых, так и восстановленных деталей) гарантия на оставшийся срок действия гарантии на компьютер, в котором такие детали установлены, в зависимости от того, который из этих сроков истекает позже.
- Для всех вариантов флеш-устройств ioDrive NAND предоставляется ограниченная гарантия на оборудование на 3 года, при этом приобретение дополнительных услуг для продления гарантийного обслуживания невозможно. Флеш-устройства ioDrive NAND используют кремниевую технологию, которая обеспечивает максимальное число физических байт, записываемых на устройство ("Номинальный срок службы"). Трехлетняя ограниченная гарантия для всех разновидностей флеш-устройств ioDrive NAND распространяется на неисправности, связанные с дефектами в изготовлении и/или материалах, и не распространяется на неисправности, связанные с достижением устройством максимального Номинального срока службы.

Могут применяться дополнительные ограничения срока действия гарантии на оборудование; за дополнительную плату могут также предлагаться опции обслуживания, позволяющие продлить ограниченный срок действия такой гарантии на оборудование. Самую последнюю информацию по гарантии можно найти на веб-сайте www.Dell.com/Warranty или обратившись к специалисту Dell по технической поддержке. Аппаратные ограничения могут не применяться для заказчиков услуги ProSupport, включая помимо прочих ограниченную однолетнюю гарантию на жесткий диск SATA. В подобных случаях компоненты могут ремонтироваться или заменяться Dell в течение срока действия контракта на обслуживание ProSupport Заказчика. Обслуживание Поддерживаемого продукта или компонента Поддерживаемого продукта, на которые действует ограниченная гарантия на весь срок службы, осуществляется корпорацией Dell в соответствии с настоящим Описанием услуг в течение всего срока действия контракта на обслуживание Dell ProSupport. По истечении срока действия контракта на обслуживание Dell ProSupport услуги по Отвечающим критериям инцидентам, связанным с Поддерживаемым продуктом или компонентом с ограниченной гарантией на весь срок эксплуатации, будут оказываться в соответствии с условиями базового контракта Dell на обслуживание оборудования, текст которого доступен по адресу: www.Dell.com/ServiceContracts.

12. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- A. **Полномочие на предоставление доступа.** Заказчик заявляет и гарантирует, что им было получено разрешение для самого Заказчика и корпорации Dell на доступ к Поддерживаемому продукту, хранящимся на нем данным и всем входящим в его состав аппаратным и программным компонентам, а также на их использование с целью предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не

получено, то он принимает на себя обязательство перед заключением договора с корпорацией Dell об оказании Услуг получить его за свой счет.

- В. Сотрудничество со специалистом, оказывающим поддержку по телефону, и инженером, работающим на месте установки.** Заказчик согласен сотрудничать и выполнять инструкции, данные специалистом Dell, оказывающим поддержку по телефону, или инженером, работающим на месте установки. Как показывает опыт, большинство системных неисправностей и ошибок можно найти и устранить по телефону в ходе взаимодействия Заказчиков с оказывающим помощь специалистом или инженером.
- С. Поддерживаемые версии.** Заказчик должен соблюдать установленные корпорацией Dell минимальные требования к версии или конфигурации программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов, которые указаны на веб-сайте PowerLink для систем хранения Dell | EMC или на веб-сайте www.support.dell.com для Поддерживаемых продуктов. Заказчик должен также обеспечить установку необходимых деталей, патчей, обновлений или последующих версий программного обеспечения в соответствии с указаниями Dell, чтобы данная Услуга распространялась на Поддерживаемые системы.
- Д. Гарантии сторонних производителей.** Для оказания данных Услуг корпорации Dell может требоваться доступ к оборудованию или программному обеспечению, изготовленному не корпорацией Dell. Гарантии некоторых производителей могут терять свою силу, если работы с оборудованием или программным обеспечением будут выполняться не ими, а корпорацией Dell или другой стороной. Заказчик принимает на себя ответственность за то, что оказание Услуг корпорацией Dell не будет иметь последствий для сохранения силы таких гарантий или, если это случится, что таковые последствия будут приемлемыми для Заказчика. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ГАРАНТИЯМ ТРЕТЬИХ СТОРОН ИЛИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ-ЛИБО ПОСЛЕДСТВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ DELL ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ СИЛЫ ТАКИХ ГАРАНТИЙ.**
- Е. Обязательства по обслуживанию на месте установки.** Если для оказания Услуг требуется обслуживание на месте установки, Заказчик обязан предоставить свободный, безопасный и достаточный доступ на свои объекты и к Поддерживаемым продуктам. Достаточный доступ включает просторное рабочее помещение, возможность пользования электричеством и местной телефонной связью. Требуется также предоставление монитора или дисплея, мыши (или указывающего устройства) и клавиатуры (бесплатно для Dell), если система еще не оснащена этими компонентами.

13. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА В ОТНОШЕНИИ РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ ДАННЫХ

До оказания настоящей Услуги корпорацией Dell Заказчик должен выполнить резервное копирование всех данных и программ из соответствующих систем. **КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА УТРАТУ ИЛИ НЕОБХОДИМОСТЬ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ** либо за потерю возможности использовать систему вследствие предоставления данной Услуги или предусматриваемых ею видов поддержки, а также любого действия или бездействия, включая небрежность, со стороны Dell или стороннего поставщика услуг.

14. ВАЖНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

- А. Поручение предоставления Услуг.** Корпорация Dell может передать право оказания данной Услуги и/или использования данного Описания услуг сертифицированному стороннему поставщику услуг.
- В. Полная замена компонента.** Если специалист установит, что компонент неисправного Поддерживаемого изделия (например, монитор или клавиатуру) легко отключить и подключить заново или что Поддерживаемое изделие подлежит замене целиком, то корпорация Dell оставляет за собой право отправить Заказчику полный компонент для замены. Когда инженер Dell доставит Заказчику компонент для замены, Заказчик должен будет сдать неисправную систему или ее компонент инженеру, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена услуга "*Сохранение права владения жестким диском при его замене*". В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Если Заказчик не сдаст неисправный компонент инженеру Dell в соответствии с приведенными выше требованиями или неисправный компонент не будет возвращен в течение десяти (10) дней (если в случае замены компонент не доставлен лично инженером Dell), Заказчик обязуется оплатить Dell стоимость заменяемого компонента по получении счета-фактуры. Если Заказчик не оплатит этот счет-фактуру в течение десяти (10) дней после его получения, то, кроме юридических прав и компенсаций, на которые Dell получает право в данном случае, корпорация Dell может прервать оказание данной Услуги, направив соответствующее уведомление.

- C. **Отказ от предоставления Услуги.** В соответствии с действующими в регионе Заказчика нормами и правилами возврата, Заказчик может отказаться от данной Услуги, письменно уведомив об этом корпорацию Dell и вернуть ей Поддерживаемый продукт. Если Заказчик откажется от данной Услуги в течение этого срока, корпорация Dell возместит Заказчику полную стоимость данной Услуги за вычетом расходов на техническую поддержку (если таковые имелись), понесенных в соответствии с настоящим Описанием услуг. Однако по истечении срока возврата, отсчитываемого со дня получения Заказчиком Поддерживаемого продукта, Заказчик теряет право на отказ от данной Услуги, если иное не предусмотрено государственным или местным законодательством, не подлежащим изменению посредством соглашения.

Корпорация Dell может аннулировать данную Услугу в любой момент в течение периода действия Услуги по любой из следующих причин:

- Заказчик не оплатил полную стоимость данной Услуги в соответствии с условиями, указанными в счете-фактуре;
- Заказчик отказался сотрудничать со специалистом по диагностике или с выехавшим на место инженером; или
- Заказчик не выполнил всех положений и условий, изложенных в настоящем Описании услуги.

В случае аннулирования корпорацией Dell данной Услуги корпорация Dell отправит Заказчику письменное уведомление об аннулировании по адресу, указанному в счете-фактуре Заказчика. В уведомлении указывается причина и фактическая дата аннулирования, которая должна наступить не ранее десяти (10) дней от даты отправки Заказчику корпорацией Dell уведомления об аннулировании, если региональным законодательством не предусмотрены иные условия отмены, не подлежащие изменению посредством соглашения. В СЛУЧАЕ АННУЛИРОВАНИЯ КОРПОРАЦИЕЙ DELL ДАННОЙ УСЛУГИ В СООТВЕТСТВИИ С ДАННЫМ ПУНКТОМ КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ ВЫПЛАЧИВАЕТ ЗАКАЗЧИКУ НИКАКИХ КОМПЕНСАЦИЙ.

- D. **Перемещение.** Данная Услуга предоставляется для объектов, указанных в счете-фактуре Заказчика. Данная Услуга предоставляется не во всех регионах. Исполнение корпорацией Dell своих обязательств по оказанию Услуг для перемещенных Поддерживаемых продуктов определяется наличием региональной службы поддержки и может предполагать дополнительную оплату, а также осмотр и повторную сертификацию перемещенного Поддерживаемого продукта по действующим на тот момент тарифам Dell на консультации и материалы. Заказчик должен предоставить корпорации Dell достаточный и безопасный доступ к оборудованию Заказчика бесплатно для корпорации Dell, чтобы корпорация Dell могла выполнить свои обязательства.
- E. **Доступные детали.** В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Некоторые детали могут отсутствовать на складе, ближайшем к объекту Заказчика. Если необходимая для ремонта системы ProSupport деталь отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе Dell и требуется доставить ее с другого склада, то будет использоваться служба экспресс-доставки. Определенные корпорацией Dell "критически важные" компоненты систем, которые должны иметься на складах деталей для доставки в течение двух (2) или четырех (4) часов. "Критически важным" является компонент, сбой которого может привести к невозможности выполнения системой своих основных функций. Детали, которые не являются критически важными, включают: программное обеспечение, гибкие диски, носители, модемы, динамики, звуковые платы, накопители типа Zip, мониторы, клавиатуры и мыши. Чтобы получить детали, доставляемые в течение двух (2) или четырех (4) часов, Заказчик должен находиться в области обслуживания, определенной корпорацией Dell. Для получения дополнительных сведений об областях обслуживания следует обратиться к специалисту Dell по технической поддержке.
- F. **Ограничения, касающиеся поддержки.** Корпорация Dell не несет ответственности за сбои или задержки в работе, возникшие по независящим от нее обстоятельствам. Услуга оказывается только по Отвечающим критериям инцидентам и только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- G. **Право собственности на запасные детали.** Все детали Dell, извлеченные из Поддерживаемого изделия и возвращенные корпорации Dell, становятся собственностью корпорации Dell. При получении запасных деталей от корпорации Dell Заказчик должен оплатить корпорации Dell по текущим розничным ценам стоимость всех деталей, извлеченных из системы и оставшихся у Заказчика (кроме жестких дисков, для которых действует услуга "Сохранение использованных жестких дисков при плановой замене"). Для ремонта корпорация Dell использует новые и восстановленные детали различных производителей.
- H. **Оptionальные услуги/услуги по требованию.** Оptionальные услуги (включая поддержку, установку, консультирование по требованию, управляемую и профессиональную поддержку или обучение) можно приобрести в Dell. Набор доступных для Заказчика услуг определяется его местоположением. Для получения

опциональных услуг может потребоваться заключение отдельного соглашения. При отсутствии такого соглашения опциональные услуги оказываются в соответствии с настоящим Описанием услуг и Генеральным соглашением о предоставлении услуг Dell, текст которого доступен по адресу: www.Dell.com/ServiceContracts.

- I. **Срок и продление срока.** Услуги предоставляются Заказчику в течение периода, указанного в счете-фактуре корпорации Dell, выставленном Заказчику. До истечения срока действия договора Заказчик имеет право продлить срок действия договора в соответствии с действующими на данный момент условиями и процедурами, применяемыми корпорацией Dell.

Кроме того, корпорация Dell по своему усмотрению может предложить Заказчику продлить срок действия договора, выслав Заказчику счет на продление Услуг. Заказчик может по своему усмотрению (если это разрешено действующим законодательством) согласиться на продление срока действия Услуг, оплатив такой счет в установленный срок. Оплата счета на продление является свидетельством согласия Заказчика на продление срока действия Услуги. Продлевая срок действия Услуги, Заказчик соглашается с тем, что в течение продленного периода будут применяться условия, действующие на тот момент. Если Заказчик не оплатит счет-фактуру на продление срока оказания Услуг, предоставление Услуг будет приостановлено, начиная с даты окончания, указанной на оригинальном или последнем оплаченном Заказчиком счете-фактуре.

- J. **Передача права пользования Услугой.** С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуги, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения действующего на данный момент срока обслуживания, при условии что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и данной Услуги или что Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи прав. При этом может взиматься дополнительная плата за передачу прав. Невзирая на вышеизложенное, соглашение на пользование и лицензии на программное обеспечение для продуктов Dell EqualLogic передаче не подлежат. Заказчики, желающие передать права владельца продуктов Dell EqualLogic, должны порекомендовать потенциальному правопреемнику обратиться в корпорацию Dell по адресу eglx-customer-service@dell.com и обсудить возможность передачи лицензии, гарантии и/или обслуживания для Поддерживаемых продуктов. При подобной передаче могут применяться дополнительные условия и взиматься плата. Кроме того, корпорация Dell может, по своему усмотрению, отказать в разрешении на подобную передачу по любой причине или вовсе без указания причин.

Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в регион, в котором данная Услуга недоступна или предоставляется по цене, отличной от заплаченной за Услугу Заказчиком, Заказчик может не получить Услугу либо ее предоставление в данном регионе с сохранением прежних категорий поддержки может предполагать дополнительную оплату. Если Заказчик откажется от такой дополнительной оплаты, категории обслуживания Заказчика могут быть автоматически изменены на соответствующие данной цене или меньшей цене, действующей в новом регионе, без выплаты каких-либо компенсаций.

- * Доступность зависит от местоположения Заказчика. Для получения дополнительных сведений обратитесь к торговому представителю или специалисту по технической поддержке Dell.

** Чтобы инженер смог прибыть на место на следующий рабочий день, обращение в службу технической поддержки должно быть принято экспертным центром корпорации Dell не позднее действующего в нем времени окончания приема запросов на отправку специалистов/деталей. Время окончания приема запросов на отправку специалистов/деталей варьируется в пределах от 15:30 до 17:00 по местному времени Заказчика (с понедельника по пятницу), а в случае отправки специалистов/деталей после соответствующего времени окончания приема запросов для прибытия специалиста к Заказчику может потребоваться дополнительный рабочий день. Для получения дополнительных сведений обратитесь к местному торговому представителю или специалисту службы технической поддержки.

PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ и Vostro™ являются товарными знаками корпорации Dell.

Для получения дополнительных сведений о предлагаемых нами услугах обратитесь к представителю Dell или посетите веб-сайт Dell.com/Services

Предложение действительно не во всех странах. Дополнительную информацию заказчики и партнеры Dell Channel Partner могут получить у торгового представителя.

© Dell Inc., 2010 Все права защищены. Товарные знаки и торговые наименования могут использоваться в настоящем документе при упоминании либо организаций, претендующих на данные знаки и наименования, либо выпускаемой ими продукции.

