

ProSupport Plus для предприятия

Введение

Корпорация Dell Technologies¹ предоставляет услугу ProSupport Plus для предприятия (далее — **Услуги или Услуги технической поддержки**) в соответствии с настоящим Описанием услуг (далее — **Описание услуг**). В коммерческом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа Dell Technologies (далее — **Форма заказа**) указывается название продуктов², применимых услуг и связанных вариантов (при их наличии). Чтобы получить дополнительную помощь или запросить копию соглашения, регулирующего Услуги (далее — **Соглашение**), обратитесь к менеджеру по продажам Dell Technologies. Если Заказчик приобретает эти Услуги у Dell по отдельному Соглашению, разрешающему их предоставление, к ним также применяются Дополнительные условия и положения об услугах Dell³. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell Technologies, обратитесь к этому реселлеру.

Содержание услуги

Эта Услуга включает следующее:

- Доступ в режиме 24x7 (включая праздничные дни)⁴ к выделенному специалисту технической поддержки из центра сервисного обслуживания и технической поддержки клиентов Dell Technologies для помощи в поиске и устранении неисправностей в Продуктах.
Командирование на место эксплуатации технического специалиста и (или) поставка сменных деталей на Место установки или в другое место деятельности Заказчика, утвержденное Dell Technologies, как описано в Соглашении (по мере необходимости и в соответствии с приобретенным вариантом обслуживания), для решения проблемы с Продуктом.
- Доступ к удаленному менеджеру по обслуживанию заказчиков (SAM).

Дополнительные сведения указаны в таблице ниже.

Обращение в Dell Technologies за предоставлением Услуг

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

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

В таблице ниже приводятся составляющие услуги ProSupport Plus для предприятия, предоставляемые согласно гарантии Dell Technologies и (или) условиям обслуживания. Вариант ProSupport Plus для предприятия предназначен, чтобы обслуживать и поддерживать:

1. Оборудование Dell Technologies, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) и (или) в **Форме заказа**:

включая ProSupport Plus для предприятия в течение действующего гарантийного срока;

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

² Используемые в этом документе термины «Продукты Dell Technologies», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell Technologies, указанные в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) или в вашей **Форме заказа**. Термин «Продукты третьих сторон» определен в Соглашении, а в противном случае — в [Коммерческих условиях продажи Dell Technologies](#) либо в местных условиях продажи Dell Technologies. Слова «Вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем этих Услуг в Соглашении.

³ Чтобы ознакомиться с Дополнительными условиями продаж Dell, перейдите на страницу <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, щелкните вкладку «Europe, Middle East & Africa», а затем — свою страну. После этого выберите раздел «Услуги технической поддержки» на панели навигации слева.

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

с правом на обновление до ProSupport Plus для предприятия в течение действующего гарантийного срока; или

с правом на использование ProSupport Plus для предприятия в течение последующего периода обслуживания.

2. Программное обеспечение Dell Technologies, указанное в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) и (или) Форме заказа, с правом на использование ProSupport Plus для предприятия в течение периода обслуживания.

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT PLUS: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	<p>Заказчик может в режиме 24x7 обращаться в Dell Technologies по телефону или через веб-интерфейс, чтобы сообщать о проблемах с Оборудованием или Программным обеспечением и предоставлять сведения для начальной оценки уровня сложности*.</p> <p>Dell Technologies обеспечивает 1) восстановительные работы силами старших специалистов службы технической поддержки Dell Technologies в зависимости от уровня сложности проблемы или, 2) когда Dell Technologies считает необходимым, проводит ремонтные работы на месте, как описано ниже.</p>	Включено.
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ	<p>Dell Technologies направляет уполномоченный персонал на место установки для работ по устранению проблемы после ее выявления со стороны Dell Technologies и принятия решения об обслуживании на месте.</p>	<p>Включено только для Оборудования.</p> <p>Ожидаемое время прибытия на место установки оборудования зависит от приобретенного варианта. Заказчику доступны два варианта: 1) прибытие в течение четырех часов в тот же рабочий день или 2) прибытие в рабочее время на следующий рабочий день, если специалисты Dell Technologies сочтут Поддержку на месте эксплуатации необходимой.</p> <p><u>Обслуживание на месте в течение 4 часов для устранения критически важных неполадок</u></p> <p>Обычно прибывает на место в течение 4 часов после выявления неисправностей по телефону.</p> <ul style="list-style-type: none">• Круглосуточно (24 часа в сутки), семь (7) дней в неделю, включая праздничные дни.• Предоставляется для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа.• Для объектов с уровнем срочности в 4 (четыре) часа хранятся важнейшие (по заключению Dell Technologies) компоненты. Прочие компоненты могут доставляться в течение суток.• Возможность присвоить проблеме Уровень сложности 1 по исходному диагнозу удаленной поддержки.• Процедуры решения критических проблем — для проблем с Уровнем сложности 1 допускается быстрая эскалация и менеджер по устранению, а также покрытие «Критических проблем».• Срочный выезд — выездной специалист отправляется одновременно с немедленным поиском и устранением неисправностей по телефону для проблем с Уровнем сложности 1. <p><u>Обслуживание на месте, осуществляемое на следующий рабочий день</u></p>

**СОСТАВЛЯЮЩАЯ ОПИСАНИЕ
УСЛУГИ****PROSUPPORT PLUS: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

После выявления неисправностей и диагностики по телефону технический специалист обычно прибывает на место на следующий рабочий день.

- Если Заказчик обратится в Dell Technologies после окончания рабочего дня по местному времени, инженеру может потребоваться дополнительный рабочий день для прибытия на объект Заказчика.
- Предоставляется только для некоторых моделей Продуктов.

Обслуживание на месте не предоставляется для Программного обеспечения, однако его можно приобрести отдельно.

*** ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЕЙ СЛОЖНОСТИ**

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

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

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

**ПОСТАВКА
СМЕННЫХ
ДЕТАЛЕЙ**

Поставка сменных деталей осуществляется Dell Technologies, если Dell Technologies видит в этом необходимость.

Включено. Ожидаемое время доставки сменных деталей зависит от приобретенного варианта. Заказчику доступны два варианта: 1) прибытие в течение четырех часов в тот же рабочий день или 2) прибытие в рабочее время на следующий рабочий день, если специалисты Dell Technologies сочтут доставку сменной детали необходимой. Вариант замены детали в тот же рабочий день необходим в случае сбоя в работе Поддерживаемого продукта, который приводит к потере способности выполнять критически важные бизнес-функции и требует немедленного реагирования. К компонентам, которые не считаются критически важными, можно отнести, помимо прочего: фронтальные панели, механические корпуса, пустые жесткие диски, комплекты направляющих, аксессуары для средств управления кабелями. Критически важными считаются следующие компоненты: системные платы, ЦП, определенные модули памяти и жесткие диски.

Время прекращения отгрузки в отдельных странах может влиять на поставку сменных деталей в тот же или на следующий местный рабочий день.

Установку всех сменных деталей выполняет Dell Technologies в рамках обслуживания на месте, однако Заказчик может выполнить установку компонентов, заменяемых Заказчиком (CRU). Перечень деталей, относимых к CRU для конкретного Оборудования, см. в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell Technologies](#) или обратитесь в Dell Technologies за дополнительной информацией.

Если Dell Technologies устанавливает сменную деталь, то Dell Technologies организует ее возврат на объект Dell Technologies. Если Заказчик устанавливает CRU, то Заказчик обязан вернуть заменяемый компонент CRU на объект, назначенный Dell Technologies.

		Если специалист Dell считает, что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то корпорация Dell Technologies оставляет за собой право отправить Заказчику полный компонент для замены. В зависимости от местонахождения Заказчика и типа заменяемого Продукта компоненты для замены целиком могут отсутствовать на складе для отправки в тот же рабочий день, а срок доставки целого Продукта для замены может увеличиться.
УПРЕЖДАЮЩАЯ ЗАМЕНА ТVERДОТЕЛЬНОГО НАКОПИТЕЛЯ	Предоставляется для Систем хранения и Конвергентных продуктов. Как определено Dell Technologies, если Уровень ресурса для любого твердотельного накопителя упадет до низкого значения, прежде чем устройство достигнет полной емкости или менее, Заказчик имеет право получить его замену. Уровень ресурса — это оставшийся срок службы твердотельного накопителя, для которого предусмотрена техническая поддержка (среднее значение в процентах).	Включено. Плановый срок работ по обслуживанию зависит от соответствующей поставки Сменных деталей и составляющих Обслуживания на месте, подробно описанных выше. Заказчик должен активировать и поддерживать актуальные версии ПО SupportAssist и (или) Secure Remote Support на протяжении соответствующего срока поддержки. Активация SupportAssist и (или) Secure Remote Support, по необходимости, — предварительное условие для использования дополнительных услуг по продлению.
ПРАВА НА НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Dell Technologies предоставляет права на новые версии Программного обеспечения, когда они становятся общедоступными для заказа в Dell Technologies.	Включено.

УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Dell Technologies выполняет установку новых версий Программного обеспечения.	<p>Программное обеспечение операционной среды Оборудования</p> <p>Предусмотрено, только если на соответствующее Оборудование, в котором устанавливается программное обеспечение операционной среды, распространяется гарантия Dell EMC или текущий контракт на техническое обслуживание Dell Technologies. Программное обеспечение операционной среды Оборудования — это ПО и (или) микропрограммы, которые необходимы Оборудованию для выполнения основных функций, и без которых Оборудование не может работать.</p> <p>Другое программное обеспечение</p> <p>Заказчик выполняет установку новых версий Программного обеспечения, если другой вариант не предусмотрен Dell Technologies.</p>
УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И РЕМОНТ В РЕЖИМЕ 24X7	<p>Определенные Продукты автоматически и автономно связываются с Dell Technologies для предоставления вводной информации, помогающей Dell Technologies выявить проблему.</p> <p>Dell Technologies получает удаленный доступ к Продуктам, если это необходимо для дополнительной диагностики и предоставления удаленной поддержки.</p>	<p>Включено для Продуктов, у которых есть инструменты и технологии удаленного мониторинга от Dell Technologies.</p> <p>Как только Dell Technologies получает уведомление о проблеме, для глобальной технической поддержки и обслуживания на месте начинают действовать одинаковые, ранее описанные плановые сроки.</p>
ДОСТУП ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ К ИНСТРУМЕНТАМ ПОДДЕРЖКИ В РЕЖИМЕ 24X7	Должным образом зарегистрированные Заказчики получают доступ к веб-базе знаний Dell Technologies и инструментам поддержки с самообслуживанием через сайт онлайн-поддержки Dell Technologies в режиме 24x7.	Включено.

(ПРОДОЛЖЕНИЕ ДАЛЕЕ)

**МЕНЕДЖЕР ПО
ОБСЛУЖИВАНИЮ
ЗАКАЗЧИКОВ
(SAM)**

Выделенный Менеджер по обслуживанию заказчиков ProSupport Plus для предприятия — это удаленный специалист, предоставляющий широкий диапазон услуг по управлению системой, инфраструктурой и учетными записями с целью уменьшения времени простоя и улучшения взаимодействия со службой технической поддержки Dell Technologies.

Компоненты, включенные в данную Услугу:

Помощь при включении в программу.

Предоставление Заказчику всего необходимого для получения услуги ProSupport Plus:

- проверка точности и актуальности контактных сведений Заказчика по вопросам поддержки, например названия компании, адреса и т. д.;
- передача знаний о том, как обращаться в Dell Technologies для открытия сервисных заявок, а также как использовать инструменты и технологии поддержки Dell Technologies;
- составление графика предоставления материалов от SAM, например отчетов и анализа услуг.

Ежемесячная отчетность.

Предоставление ежемесячной отчетности и рекомендаций по обслуживаемым системам, в том числе:

- сводка по открытым и закрытым сервисным заявкам за месяц;
- проверка установленных систем на соответствие рекомендуемым версиям кода; и
- состояние контракта, включая даты начала и окончания срока действия, а также другие основные сведения контракта.

Чтобы обеспечить ежемесячную отчетность в полном объеме, необходимо установить технологии подключения Dell Technologies, например SupportAssist и (или) Secure Remote Support, а также включить необходимые параметры сбора журналов.

Предоставляется для Продуктов, включенных в услугу ProSupport Plus для предприятия или активный контракт на обслуживание, в часы работы Dell Technologies по местному времени (могут различаться в зависимости от страны или региона), кроме праздничных и выходных дней Dell Technologies и страны Заказчика. Дополнительные сведения об условиях поддержки см. ниже.

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

**МЕНЕДЖЕР ПО
ОБСЛУЖИВАНИЮ
ЗАКАЗЧИКОВ
(SAM) —
ПРОДОЛЖЕНИЕ**

Анализ услуг. SAM предоставляет анализ услуг в Отчете об услугах. В ходе включения в программу заказчик и SAM совместно определяют график работы, сроки и рассматриваемые вопросы.

Техническое обслуживание систем. Для включенных ресурсов SAM будет помогать Заказчику координировать проведение Технического обслуживания систем в окно, определенное Заказчиком. Дополнительные сведения см. ниже.

Поддержка повышения приоритета в Dell Technologies. Координатор Услуг, который организует все необходимые ресурсы для решения отдельных проблем уровня сложности 1 или более системных проблем.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ О SUPPORTASSIST

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	СВЕДЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
SUPPORTASSIST ENTERPRISE: ПРОГНОЗНОЕ ОБНАРУЖЕНИЕ СБОЕВ ОБОРУДОВАНИЯ	Для соответствующих требованиям систем, отслеживаемых с помощью SupportAssist Enterprise, данные интеллектуального анализа телеметрии устройств собираются и используются для прогнозирования сбоев Оборудования, которые могут возникнуть в будущем.	Включено. Обратите внимание: прогнозное обнаружение сбоев оборудования распространяется только на аккумуляторы, жесткие диски, распределительные платы и расширители 12-го и более поздних поколений серверов PowerEdge с RAID-контроллером (PERC) PowerEdge серий 5–10. Прогнозное обнаружение сбоев оборудования доступно, только если в SupportAssist Enterprise включены автоматизированные периодические сбор и загрузка сведений о системе.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА С ПОМОЩЬЮ CLOUDIQ

СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	СВЕДЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
CLOUDIQ	Заказчики, должным образом подключившие свою соответствующую требованиям систему к базе Dell Technologies с помощью технологий Secure Remote Services или SupportAssist, имеют доступ к приложению CloudIQ, которое обеспечивает профилактическую оценку работоспособности, анализ влияния на производительность, обнаружение аномалий и анализ конфликтов рабочих нагрузок.	Включено в пакет услуг для следующих платформ Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, серия SC, VxBlock и коммутаторы Connectrix.

Обязанности Заказчика при работе с SAM

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

- выделяет SAM достаточные окна для технического обслуживания систем, необходимые по мнению специалистов Dell Technologies;
- выполняет все эксплуатационные и технические требования, а также требования к инфраструктуре;
- своевременно предоставляет SAM связь (а) как минимум с одним системным администратором с правами доступа к соответствующим системам и информации, а также (б) с профильными экспертами, доступ к необходимым системам и сетям (включая, в том числе, доступ к удаленным системам и сетям), которые необходимы по мнению специалистов Dell Technologies;
- принимает на себя всю ответственность за подключение к сети, конфигурации и производительность;
- проверяет готовность мест размещения оборудования до начала предоставления ProSupport Plus для предприятия.

Важная дополнительная информация об услуге SAM

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

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМ В РАМКАХ PROSUPPORT PLUS ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

Техническое обслуживание систем в рамках ProSupport Plus предоставляет Заказчику Dell Technologies необходимые сеансы удаленного технического обслуживания в течение контракта на обслуживание на устройствах, которые включены в ProSupport Plus для предприятия и отслеживаются с помощью технологий подключения Dell Technologies, например SupportAssist и (или) Secure Remote Services, по мере необходимости. Техническое обслуживание систем помогает поддерживать их производительность и может уменьшать вероятность инцидентов, вызванных несовместимостью версий оборудования, программного обеспечения, BIOS и микропрограмм. Сеансы технического обслуживания систем координируются между Заказчиком, SAM и специалистами поддержки Dell Technologies. Техническое обслуживание систем производится круглосуточно в течение всего года, но может быть ограничено ресурсами корпорации Dell Technologies и Заказчика. Dell Technologies рекомендует проводить Техническое обслуживание систем два раза в год. У определенных Продуктов есть ограничение на количество сеансов Технического обслуживания систем в год. Список поддерживаемых Продуктов и применимых ограничений можно получить у своего менеджера по продажам или назначенного SAM.

Действия, не входящие в Техническое обслуживание систем ProSupport Plus для предприятия

- Обновления связанных устройств, не включенных в текущий контракт на поддержку ProSupport Plus для предприятия.
- Обновления программного обеспечения, не предусмотренные в соответствующем контракте на поддержку программного обеспечения от Dell Technologies или третьей стороны для определенных Продуктов третьих сторон.
- Создание обновлений для операционных систем и исправлений для гипервизоров или поддержка в разработке и проектировании ПО.
- Создание исправлений для приложений.
- Техническое обслуживание на месте.
- Демонтаж или установка дополнительного оборудования или его настройка.
- Установка или настройка программного обеспечения, не перечисленного в данном Описании услуг.
- Оптимизация производительности приложений.
- Действия по выявлению или удалению вирусов, программ-шпионов или вредоносного ПО.
- Любые другие обновления или действия, не указанные в данном Описании услуги.

Важная дополнительная информация о Техническом обслуживании систем в рамках ProSupport Plus для предприятия

- Обновления, выполняемые во время обслуживания, могут приводить к временной утрате соединения с другими подсоединенными устройствами.
- По завершении применения обновлений может потребоваться перезапуск подсоединенных устройств и проверка наличия соединения.
- В течение оговоренного окна технического обслуживания корпорации Dell Technologies или уполномоченным представителям Dell Technologies должен быть предоставлен доступ к обслуживаемым системам.
- В зависимости от обновляемой системы может потребоваться дополнительная станция управления системой или ресурсы.
- В зависимости от обновляемой системы корпорации Dell Technologies или уполномоченным представителям Dell Technologies могут потребоваться права администратора на обслуживаемое устройство.
- Заказчик несет ответственность за соблюдение всех требований в соответствии с условиями лицензионного соглашения на обновление оборудования и программного обеспечения.
- Если обновление Программного обеспечения на обслуживаемом Продукте может привести к ухудшению его характеристик или снизить производительность другого необслуживаемого Продукта, корпорация Dell Technologies после консультации с Заказчиком может отказаться от выполнения технического обслуживания до разрешения сложившейся ситуации.
- Чтобы получать Техническое обслуживание систем ProSupport Plus для предприятия в полном объеме, Заказчик обязан установить необходимые технологии подключения, например Dell Technologies SupportAssist и (или) Secure Remote Support, а также включить параметры сбора журналов.
- Заказчиком, которым необходимы услуги по установке новых версий Программного обеспечения для систем Конвергентной и Гиперконвергентной инфраструктуры Dell Technologies (что было установлено в ходе обслуживания систем), включая версии программного обеспечения, указанные в применимых таблицах совместимых конфигураций (в Краткой таблице поддержки или Таблице сертификации выпусков Dell Technologies), возможно, придется заключить отдельное соглашение на услуги с Dell Technologies. Для получения дополнительной информации обратитесь к представителю Dell Technologies.

СОВМЕСТНАЯ ПОДДЕРЖКА

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

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

ПОДДЕРЖКА СИСТЕМНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DELL TECHNOLOGIES

Поддержка Программного обеспечения Dell Technologies входит в состав ProSupport Plus для предприятия и распространяется на избранные Продукты третьих сторон, включая отдельные приложения конечных пользователей, операционные системы, гипервизоры и микропрограммы, когда такие Продукты третьих сторон 1) установлены и работают на Продуктах или используются с ними в момент запроса поддержки, а также 2) покрываются существующим контрактом ProSupport Plus для предприятия и условиями предоставления технического обслуживания. Этот уровень поддержки предоставляется на обслуживаемое в рамках ProSupport Plus для предприятия Оборудование, независимо от того, как приобреталось и лицензировалось обслуживаемое Программное обеспечение, однако Заказчик отвечает за приобретение и лицензирование ПО в соответствии с условиями его издателя. Заказчик самостоятельно отвечает за устранение всех проблем с лицензиями и покупку обслуживаемого программного обеспечения для получения этих Услуг на протяжении периода обслуживания. Полный список обслуживаемого Программного обеспечения доступен по [этой ссылке](#). Обратите внимание: список поддерживаемых Продуктов третьих сторон может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков. Ситуации, вызывающие вопросы Заказчика, должны воспроизводиться хотя бы на одной системе, физической или виртуальной. Заказчик понимает и принимает, что определенные проблемы в сервисных заявках могут не иметь решения или требовать поддержки от издателя соответствующего программного обеспечения, включая установку дополнительного программного обеспечения или другие изменения в Продукты. Заказчик соглашается с тем, что при отсутствии решения от издателя программного обеспечения все обязательства Dell Technologies по предоставлению поддержки считаются полностью выполненными.

Дополнительные условия и положения для Конечных пользователей, приобретающих Продукты у OEM-поставщиков

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

Dell Technologies ProSupport Plus для предприятия — нестандартные компоненты Серверных продуктов Заказчика

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

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

Прочие сведения об Услугах

Гарантийные сроки и варианты поддержки (далее — Сведения о поддержке) на данном сайте действуют 1) только в отношениях между Dell Technologies и теми организациями, которые приобретают соответствующие продукты и (или) обслуживание согласно соглашению, заключенному непосредственно с Dell Technologies (далее — Заказчики Dell Technologies); и применяются 2) только к тем продуктам или вариантам поддержки, которые приобретаются Заказчиком Dell Technologies в период актуальности Информации о поддержке Dell Technologies. В любое время Dell Technologies может изменить Сведения о поддержке. Заказчик Dell Technologies будет уведомлен о любых изменениях (кроме внесенных издателями и производителями Продуктов третьих сторон) в Сведениях о поддержке способом, установленным в действующем на тот момент соглашении между Dell Technologies и Заказчиком Dell Technologies, связанном с заказом продукта. Однако любое такое изменение не должно действовать в отношении продуктов или вариантов поддержки, приобретенных Заказчиком Dell Technologies до момента такого изменения.

Компания Dell Technologies не обязана предоставлять Услуги технической поддержки для Оборудования, находящегося за пределами Области обслуживания Dell Technologies. Термин «Область обслуживания Dell Technologies» означает точку, находящуюся в пределах 1) 100 (ста) миль, или 160 (ста шестидесяти) км, автомобильного пути от местонахождения службы Dell Technologies для Систем хранения, Оборудования для защиты данных и (или) их компонентов; и 2) в той же стране, в которой находится служба Dell Technologies, если иное не указано в вашем регламентирующем Соглашении с Dell Technologies, которое в подобном случае имеет преимущественную силу. Для Заказчиков из Европы, с Ближнего Востока и из Африки, если в данном Описании услуг или Соглашении не указано иное, обслуживание на месте установки предоставляется для объектов, находящихся на расстоянии не более 150 км от ближайшего логистического центра Dell Technologies (PUDO, пункта приема-выдачи). Для получения дополнительной информации о возможности обслуживания на месте в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке обратитесь к местному менеджеру по продажам.

Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Если Продукт находится в географическом регионе, не соответствующем географическому региону, указанному в записях об обслуживании Dell Technologies для данного Продукта, или если конфигурация была изменена без уведомления корпорации Dell Technologies, то специалисты Dell Technologies должны выполнить повторную оценку Продукта на соответствие приобретенной Заказчиком услуге поддержки, прежде чем восстанавливать соответствующее время обслуживания для Продукта. Варианты обслуживания (в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического положения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Для уточнения информации по этим вопросам обращайтесь к своему менеджеру по продажам. Обязательство Dell Technologies по предоставлению Услуг относительно перемещенных Продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность Услуг в новом местоположении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Продуктов по действующим на тот момент расценкам Dell Technologies на время и материалы. В случаях, когда запасные детали отгружаются непосредственно Заказчику, Заказчик должен быть способен принять отгрузку в месте обслуживания систем, если иное не согласовано между Dell Technologies и Заказчиком. Dell Technologies не будет нести ответственность за задержки в предоставлении поддержки по причине неспособности или отказа Заказчика принять отгруженные детали. Чтобы получить все преимущества соглашения о поддержке всего решения, для систем хранения с несколькими компонентами требуются действующие соглашения о поддержке для всех аппаратных и программных компонентов системы. Если иное не согласовано в письменной форме с Заказчиком, Dell Technologies оставляет за собой право изменить объем Услуг технической поддержки, уведомив об этом Заказчика в письменном виде за шестьдесят (60) дней.

Продукты или услуги, полученные от любого реселлера Dell Technologies, регламентируются исключительно соглашением между покупателем и реселлером. Это соглашение может содержать условия, совпадающие со Сведениями о поддержке на данном сайте. Реселлер может от своего имени, по соглашению с Dell Technologies, выполнить для покупателя гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание. Заказчики и реселлеры, выполняющие гарантийные обязательства и (или) техническое обслуживание либо предоставляющие услуги специалистов, должны пройти необходимое обучение и получить соответствующую сертификацию. Предоставление любых услуг заказчиками, реселлерами или сторонними представителями, которые не прошли обучение и не получили сертификацию, может стать причиной дополнительных сборов, если после предоставления таких услуг будет необходима поддержка со стороны Dell Technologies. Обратитесь к реселлеру или своему менеджеру по продажам Dell Technologies, чтобы получить дополнительную информацию о том, как Dell Technologies выполняет гарантийное и техническое обслуживание Продуктов, полученных от реселлера.

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю или авторизованному реселлеру.

© Корпорация EMC, 2008–2020 гг. Все права сохранены. EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками Корпорации EMC или других соответствующих аффилированных лиц Dell Inc. Другие товарные знаки, упомянутые здесь, являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России. H16453.4

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

Ред. 1 декабря 2020 г.