

Описание услуги

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Введение

Dell Technologies¹ предоставляет услугу Dell Technologies ProSupport One for Data Center (далее — **Услуга или Услуги технической поддержки**) в соответствии с этим 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 применяются³ Дополнительные условия и положения об услугах Dell. Чтобы получить свой экземпляр соглашения с соответствующим реселлером Dell Technologies, обратитесь к этому реселлеру.

Требования к ProSupport One for Data Center

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

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

Содержание услуги

Эта Услуга включает следующее возможности.

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

Дополнительные сведения указаны в таблице ниже.

¹ Термин «Dell Technologies», использующийся в настоящем документе, означает соответствующее подразделение продаж в корпорации Dell (далее — Dell), указанное в Коммерческом предложении корпорации Dell, и соответствующее подразделение продаж EMC (далее — EMC), указанное в Коммерческом предложении 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», «Продукты», «Оборудование» и «Программное обеспечение» означают Оборудование и Программное обеспечение Dell Technologies, указанные в [Таблице условий гарантийного и технического обслуживания продуктов Dell EMC](#), или отдельные продукты, указанные в вашей Форме заказа в связи с этим Продуктом. Термин «Продукты третьих сторон» определен в Соглашении, а в противном случае — в [Коммерческих условиях продаж Dell EMC](#), если применимо. Слова «Вы» и «Заказчик» означают юридическое лицо, указанное покупателем этих Услуг в Соглашении.

³ Чтобы ознакомиться с Дополнительными условиями продаж 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 Доступность зависит от конкретной страны. Чтобы получить дополнительную информацию, обратитесь к своему менеджеру по продажам.

Обращение в Dell Technologies за предоставлением Услуг

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

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 соответствующем Приложении. Список актуальных номеров телефонов для вашего региона опубликован на странице www.dell.com/support.

ТИП УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	PROSUPPORT ONE: ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	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*. Dell Technologies обеспечивает 1) восстановительные работы силами старших специалистов службы поддержки Dell Technologies в зависимости от уровня сложности проблемы или, 2) когда Dell Technologies считает необходимым, проводит ремонтные работы на месте, как описано ниже.	Включено в набор услуг.
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ	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.	Включено только в набор услуг для Оборудования. 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 Обслуживание на месте необходимым. <u>Обслуживание на месте в течение 4 часов для устранения критически важных неполадок</u> Специалист обычно прибывает на место в течение 4 часов после выявления неисправностей по телефону. • 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 инцидентов. • Срочный выезд — выездной специалист отправляется одновременно с немедленным поиском и устранением неисправностей по телефону для проблем с Уровнем сложности 1. <u>Обслуживание на месте на следующий рабочий день</u> 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 ЗАПАСНЫХ ДЕТАЛЕЙ	Поставка сменных деталей осуществляется Dell Technologies, если Dell Technologies видит в этом необходимость.	Включено в набор услуг. 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 важные бизнес-функции и требует немедленного реагирования. К компонентам, которые не считаются необходимыми, можно отнести, помимо прочего: лицевые панели, механические шасси, заглушки для жестких дисков, комплекты направляющих, аксессуары для средств управления кабелями. Ниже перечислены компоненты, которые считаются необходимыми: 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. Комплекты для замены целиком могут не храниться на складе в день подачи заявки, поэтому сроки доставки полного комплекта могут быть увеличены в зависимости от того, где вы находитесь, и типа заменяемого Продукта.
--	---	--

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 в набор услуг.
УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Dell Technologies выполняет установку новых версий программного обеспечения.	Программное обеспечение операционной среды Оборудования 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. Другое программное обеспечение Заказчик выполняет установку новых версий программного обеспечения, если Dell Technologies не сочтет необходимым иное.
УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И РЕМОНТ В РЕЖИМЕ 24X7	Определенные Продукты автоматически и автономно связываются с Dell Technologies для предоставления вводной информации, помогающей Dell Technologies выявить проблему. Dell Technologies получает удаленный доступ к Продуктам, если это необходимо для дополнительной диагностики и предоставления удаленной поддержки.	Включено для Продуктов, у которых есть инструменты и технологии удаленного мониторинга от Dell Technologies. Как только Dell Technologies получает уведомление о проблеме, для глобальной технической поддержки и обслуживания на месте начинают действовать одинаковые, ранее описанные плановые сроки.
ДОСТУП К ИНСТРУМЕНТАМ ОНЛАЙН-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 в набор услуг.
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 в набор услуг. 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.

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.
МЕНЕДЖЕР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАКАЗЧИКОВ (SAM)	SAM предоставляет Заказчикам указанные ниже Услуги в удаленном режиме, за исключением случаев, когда иное указано прямо, или случаев, когда Заказчик приобрел у Dell Technologies услуги SAM или соответствующие услуги на площадке отдельно. • <u>Регистрация</u>. Помощь с регистрацией, в том числе 1.) проверка точности такой необходимой информации службы поддержки Заказчиков, как имя Заказчика, идентификация структурного подразделения, адрес, авторизованные контактные лица и другие основные сведения о подключении и настройке, а также 2.) объяснение того, как связаться с Dell Technologies, чтобы открыть сервисную заявку. • <u>Отчет об услуге</u>. Отчет, предоставляемый на специализированном сайте Dell Technologies, со следующими сведениями: ➤ сводка по открытым и закрытым сервисным заявкам за месяц; ➤ сверка параметров Программного обеспечения операционной среды Оборудования с целевыми нормативными рекомендациями; ➤ состояние контракта, включая даты начала и окончания срока действия, а также другие основные сведения контракта.	Предоставляется для Продуктов, включенных в гарантию ProSupport One for Data Center или действующий контракт на обслуживание, в рабочие часы Dell Technologies по местному времени (может различаться в зависимости от страны или региона), кроме праздничных и выходных дней Dell Technologies и страны Заказчика. Дополнительные сведения об условиях поддержки см. ниже. <u>Отчет об услуге</u>: предусмотрен ежемесячно для Продуктов, которые уже поддерживаются и утверждены Dell Technologies в настоящее время, а также активированных и используемых средств удаленного мониторинга. <u>Обзор услуги</u>: предусмотрен периодически, а не ежемесячно, для Продуктов, которые уже поддерживаются и утверждены Dell Technologies в настоящее время, а также активированных и используемых средств удаленного мониторинга. Обзор услуги предоставляется удаленным SAM по расписанию для обеспечения взаимной согласованности с Заказчиком. Корпорация Dell Technologies отвечает только за выполнение действий и задач SAM, явным образом перечисленных в этом документе. Все прочие задачи, действия и услуги не входят в перечень работ.

-
- Обзор услуг. SAM предоставляет обзор сведений об услуге в отчете об обслуживании и, в частности, других тем, согласованных между Dell Technologies и Заказчиком (при их наличии) в процессе регистрации.
 - Поддержка при эскалации. Поддержка при эскалации, а также координирование решения технических, деловых и критически важных проблем вместе со специалистами Dell Technologies.

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

Обязанности Заказчика при работе с SAM

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

- 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;
- полностью отвечает за решением проблем, связанных с подключением к сети, конфигурацией и производительностью;
- проверяет готовность мест размещения оборудования до начала предоставления услуг ProSupport One for Data Center.

Важная дополнительная информация об услуге SAM

- Услуги Менеджера по обслуживанию заказчиков предоставляются в рабочее время. Часы работы определяются местом проживания Менеджера по обслуживанию заказчиков 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.

Поддержка сотрудничества с поставщиками

Если Заказчик подает сервисную заявку, а Dell Technologies определяет, что проблема связана с продуктами соответствующего стороннего поставщика, которые обычно используются вместе с Продуктами, подпадающими под условия действующей гарантии Dell Technologies или 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

поставщиком; 3) предоставляет документацию по проблеме; и 4) продолжает контролировать проблему и получать информацию от поставщика 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 [на этой странице](#). Обратите внимание: список поддерживаемых Продуктов третьих сторон может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков.

Предоставление отчетности Авторизованным реселлерам Dell Technologies для Конечных заказчиков, совершающих покупки через Авторизованных реселлеров Dell Technologies

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

Dell Technologies SupportAssist / Secure Remote Services

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

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

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

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

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

Поддержка системного Программного обеспечения Dell Technologies

Поддержка Программного обеспечения Dell Technologies входит в состав ProSupport One for Data Center и распространяется на отдельные Продукты третьих сторон, включая отдельные приложения конечных пользователей, операционные системы, гипервизоры и микропрограммы, когда такие Продукты третьих сторон 1) приобретены у Dell Technologies, 2) приобретены вместе с Продуктами, 3) установлены и используются на Продуктах в момент запроса поддержки, а также 4) покрываются существующим контрактом на поддержку ProSupport One for Data Center и условиями предоставления технического обслуживания. Заказчик самостоятельно отвечает за устранение всех проблем с лицензиями и покупку обслуживаемого программного обеспечения для получения этих Услуг на протяжении периода обслуживания. Полный список

обслуживаемого Программного обеспечения доступен по [этой ссылке](#). Обратите внимание: список поддерживаемых Продуктов третьих сторон может изменяться в любое время без уведомления Заказчиков. Ситуации, вызывающие вопросы Заказчика, должны воспроизводиться хотя бы на одной системе, физической или виртуальной. Заказчик понимает и принимает, что определенные проблемы в сервисных заявках могут не иметь решения или требовать поддержки от издателя соответствующего программного обеспечения, включая установку дополнительного программного обеспечения или внесение других изменений в Продукты. Заказчик соглашается с тем, что при отсутствии решения от издателя программного обеспечения все обязательства Dell Technologies по предоставлению поддержки считаются полностью выполненными.

Дополнительные услуги ProSupport One for Data Center

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

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

Чтобы иметь право на использование более низких уровней услуг, Заказчик должен выполнить указанные ниже условия.

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

Выбор объема предоставляемой технической поддержки

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

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

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

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

Чтобы узнать больше о вариантах объема предоставляемой технической поддержки, обратитесь к своему менеджеру по продажам Dell Technologies и (или) Менеджеру по обслуживанию заказчиков.

Негарантийная поддержка

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

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

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

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

Процедуры оказания услуг негарантийной поддержки

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

Негарантийное обслуживание: важная дополнительная информация

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

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

Выставление счетов. Счет за оказание Услуги негарантийной поддержки выставляется Заказчику во время следующего квартального цикла выставления счетов.

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

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

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

Повышение уровня услуги по доставке запасных деталей

При необходимости Заказчик может запросить повышение уровня услуги по доставке запасных деталей за дополнительную плату для конкретного актива, включая определенный набор Серверных и сетевых продуктов (конкретные сведения о вашем Продукте см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания). Например, соглашение об уровне обслуживания для актива, подразумевающее доставку деталей на следующий рабочий день, можно изменить, чтобы включить в него доставку в тот же рабочий день⁶.

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

Возможно, Dell Technologies временно не сможет выполнить запрос на повышение уровня услуги по доставке запасных деталей. Когда Заказчик запрашивает повышение уровня услуги по доставке запасных деталей, Dell Technologies проверяет доступность этой услуги и сообщает Заказчику, можно ли выполнить такую сервисную заявку. Повышение уровня услуги по доставке запасных деталей доступно за дополнительную плату для выбранного набора Серверных и сетевых продуктов (конкретные сведения о вашем Продукте см. в Таблице условий гарантийного и технического обслуживания), счет за которую будет выставлен в рамках ежеквартального цикла выставления счетов за ProSupport One for Data Center.

Исключенные услуги

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

Dell ProSupport для нестандартных компонентов Серверных продуктов Заказчика

Ремонт и замена нестандартных или уникальных компонентов (далее — Услуги 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). Микропрограммы или программное обеспечение под маркой Dell Technologies НЕ предоставляются, и для мониторинга и (или) обновления того или иного компонента Заказчик должен использовать утилиты, предоставленные производителем. Чтобы решать любые проблемы качества, связанные с программным обеспечением, микропрограммами, утилитами и оборудованием, Заказчик также должен взаимодействовать непосредственно с производителем. Dell Technologies обязуется оказывать Услуги 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 отремонтированными, и оказание Услуг 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) сервисных услуг.

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 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 признание 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 (включая вопросы качества, программного обеспечения, микропрограмм или технических характеристик оборудования и связанных с ним ограничений). Для дополнительного технического испытания, которое Dell Technologies проводит после того, как Заказчик получит отчет с указанием УСПЕШНОГО прохождения испытания, потребуется новое задание на оказание услуг, а также уплата соответствующих разовых сборов за технические услуги, в том числе любые технические испытания в связи с ремонтом или заменой любого компонента конфигурации в период действия гарантии на оборудование Заказчика.

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

OEM-производитель — это Реселлер, продающий Поддерживаемые продукты в качестве производителя оригинального оборудования, который приобретает продукцию и услуги Dell Technologies у бизнес-группы Dell Technologies OEM Solutions (или ее правопреемника) для OEM-проекта. Обычно OEM-производитель встраивает или устанавливает Продукты Dell Technologies в фирменное оборудование, программное обеспечение или иную интеллектуальную собственность Заказчика, создавая специализированную систему или решение, 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 сублицензий другим пользователям. В обязанности OEM-производителя 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 с запросом на обслуживание. Если Конечный пользователь обращается в корпорацию Dell за обслуживанием, минуя OEM-производителя, Dell Technologies предложит Конечному пользователю обратиться к OEM-производителю для проведения первичного поиска и устранения неисправностей перед обращением в Dell Technologies.

Прочие сведения об Услугах

Гарантийные сроки и варианты поддержки (далее — Информация о поддержке) на данном веб-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 Информацию о поддержке. Заказчик Dell Technologies будет уведомлен о любых изменениях (кроме внесенных издателями и производителями Продуктов третьих сторон) в Информации 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 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 предоставления технической поддержки и время выезда специалиста на место) варьируются в зависимости от географического местонахождения и конфигурации, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местонахождении Заказчика. Информацию по этим вопросам уточняйте у своего менеджера по продажам. Обязательство Dell Technologies по предоставлению Услуг относительно перемещенных Продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступность Услуг в новом местонахождении, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Продуктов по действующим на тот момент расценкам Dell Technologies на время и материалы. Если другое не согласовано между Dell Technologies и Заказчиком, в случаях, когда запасные детали отгружаются непосредственно Заказчику, Заказчик должен быть способен принять отгрузку в месте обслуживания Продуктов. Dell Technologies не будет нести ответственность за задержки в предоставлении поддержки по причине неспособности или отказа Заказчика принять отгруженные детали. Чтобы реализовать все преимущества соглашения о поддержке для всего решения, для многокомпонентных систем хранения требуются активные соглашения о вариантах поддержки для всех аппаратных и программных компонентов системы. Если иное не согласовано в письменной форме с Заказчиком, Dell Technologies оставляет за собой право изменять объем Услуг поддержки, предварительно уведомив Заказчика в письменной форме 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 с Информацией 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.