

Основна хардуерна поддръжка**Преглед на услугата**

Dell с удоволствие ви предоставя Основна хардуерна поддръжка („Услугата” или „Основната”) в съответствие с този документ („Описание на услугата”) и обслужване на място и / или връщане до депото на закупуване от Клиента (по възможност). Тази Услуга предоставя подкрепа при дефекти, покривани само като част от гаранцията на Dell, подробности за която са дадени към момента на закупуване или времето на удължаване / подновяване на продукти за клиент, сървър, хранилище, мрежа и съхранявани продукти с марката на Dell. По-конкретно, Основната включва следната поддръжка:

- Достъп до Основна телефонна поддръжка, която предоставя основна хардуерна подкрепа при проблеми / оправяне на проблеми по телефона за Продуктите, подлежащи на поддръжка, в работно време (местни работни дни и часове с изключение на редовно спазваните местни празници) („поддръжка по телефона”). За избягване на съмнение, юридическото лице Dell ще предоставя само поддръжка по телефона и решаване на проблеми, както и друга дистанционна помощ. Всички други Услуги (включително, но не само услуги на място) ще бъдат предоставяни от местна трета страна, оторизирана от Dell. Тя съответно ще се позовава на Dell.
- Дистанционна подкрепа при решаване на проблеми за много обикновени въпроси по поддръжката, когато има такива, и със съгласието на Клиента, при които техниците на Dell се свързва директно със системата на потребителя през безопасна интернет връзка, за да ускорят и подобрят процеса на отстраняване на неизправности.
- Достъп до онлайн поддръжка и техническа информация 24 часа на ден, седем дни седмично.
- В зависимост от местоположението и нивото на услугата, закупена от Клиента:
 - Изпращане на място на сервизен техник от оторизирана трета страна и / или гаранционни части до бизнес местоположението на Клиента в работно време (както е необходимо и в зависимост от нивото на закупената услуга на място) за ремонти и анализ, необходим поради дефект в материалите или работната сила на Продукта, подлежащ на поддръжка.
 - Връщане до Депото на обслужване и поддръжка **(както е необходимо и в съответствие с нивото на закупената услуга) за ремонти и анализ, необходими поради дефект в материалите или работната сила на Продукта, подлежащ на поддръжка.**

Продукт, подлежащ на поддръжка: Тази Услуга е налична при избор на Dell OptiPlex™, Latitude™, Dell Precision™, Vostro™ персонални компютри, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, които са в стандартна конфигурация („Продуктът, подлежащ на поддръжка”). Основният продукт, подлежащ на поддръжка, покрит според това Описание на услугата, се идентифицира по фактурата на Клиента от неговия доставчик. Отделен Договор за основна подкрепа трябва да бъде закупен от Клиента за всеки Продукт, подлежащ на поддръжка. Всеки Продукт, подлежащ на поддръжка, ще бъде обозначен със сериен номер („Маркиране на услугата”).

Моля прочетете това Описание на услугата внимателно и отбележете, че Dell си запазва правото да променя или изменя всяко от условията, определени в това Описание на услугата по всяко време, и да определя дали и кога която и да е такава промяна се прилага както към съществуващите, така и към бъдещите Клиенти.

Процедури по поддръжка Дистанционна поддръжка

Свързване с Dell за обслужване

Основната поддръжка е предназначена за употреба в местно работно време, с изключение на редовно спазваните местни празници.

- 1. Преди Клиентът да се свърже с Dell, пригответе си следната информация:**
 - Номер на Маркирането на услугата и / или номер на случая.
 - Фактура и серийни номера на продуктите, подлежащи на поддръжка.
 - Модел номер на продукта, подлежащ на поддръжка.
 - Текуща версия на операционната система.
 - Маркови имена и модели на всички периферни устройства (като модем например), които се използват; и
 - Описание на проблема и всички стъпки по отстраняване на неизправности, които Клиентът вече е предприел.
- 2. Обаждане за съдействие**
 - Обадете се на телефонния номер за тази услуга:

СТРАНА	ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР
Бахрейн	80004303
България	008001104478
Унгария	0680016157
Израел	1809444688
Румъния	0800894682
Русия	81080021561044
Саудитска Арабия	8008443743
Словения	080080264
Турция	0080035390002
ОАЕ	80004413889

- Обадете се от местоположение, което включва физически достъп до Продукта, подлежащ на поддръжка, ако е необходимо по време на отстраняване на неизправности по телефона.
 - Когато е налице, обаждания на този номер за поддръжка извън нормалните работни часове, с изключение на редовно съблюдаваните местни празници, може да имат значително по-дълго време на изчакване и анализаторът може да има нужда да планира обратно обаждане по време на нормално местно работно време.
 - Посочете номера на Маркирането и друга информация, както е поискано от анализатора. Анализаторът ще потвърди нивото на подкрепа и всяко изтичане на срока на Услугите.
- 3. Съдействие с отстраняване на неизправности по телефона**
 - Когато е заявено, идентифицирайте получените съобщения за грешка и кога се появяват; какви действия предлагат съобщенията за грешка; и какви стъпки вече е предприел Клиентът.
 - Съобщете текущата версия на операционната система.
 - Съобщете марковите имена и модели на всички периферни устройства (като модем например), които се използват.
 - Анализаторът ще премине през серия стандартизирани стъпки по отстраняване на неизправности по телефона, за да помогне при диагностицирането на проблема.
 - Ако Клиентите не желаят или не могат да направят първоначално отстраняване на неизправности по телефона, Клиентите трябва да актуализират Продукта, подлежащ на поддръжка, до степен ProSupport и да закупят незадължителните анализи за отстраняване на неизправности на място, когато е приложимо. Ако е необходимо изпращане на място,



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

анализаторът ще предостави на Клиента допълнителни инструкции.

Поддръжка на място на следващия работен ден

Deleted: следния/следващия

Опциите за отговор на място варират в зависимост от типа на услугата, закупена от клиента. Фактурата на Клиента сочи типа на отговор на място на клиента, ако има. При положение, че всички приложими условия, поставени в това Описание на Услугата са били изпълнени и Клиентът е закупил подпомагане на място, след отстраняване на неизправности по телефона и определяне на проблема, анализаторът ще определи дали въпросът изисква техник на място и / или част, която да бъде изпратена. Dell ще уведоми оторизираната от него трета страна, която ще изпрати сервизен техник до бизнес местоположението на Клиента, както е необходимо и съгласно таблицата по-долу. Работата може временно да бъде преустановена, ако се изискват допълнителни части или ресурси, но работата ще бъде възстановена, когато те станат налични.

Тип на отговора на място	Време за отговор на място	Ограничения / Специални условия
Услуга Поддръжка на място на следващия работен ден	След отстраняване на неизправности по телефона, може да бъде изпратен техник на място за следващия работен ден. Зависи от наличието на части.	<ul style="list-style-type: none"> Налична 5 дни седмично – с изключение на редовно съблюдаваните местни празници – по време на местно работно време. Обаждания, получени от Dell след края на местния работен ден и /или изпращания, направени след това време може да изискват допълнителен работен ден за пристигането на сервизния техник и / или частта. При избор само на модели на Dell. Когато услугата Следващ работен ден не е налице, ще бъде договорена алтернативна услуга в зависимост от системната локация

* Времената за отговор на място няма да бъдат прилагани, когато достъпът до мястото е забранен от местни законови изисквания, обичаи или където Клиентът не може да разреши достъп на техника заради охранителни мерки или поради друга причина.

* Нито Dell, нито оторизираното трето лице ще бъдат отговорни за неизпълнението на Услугите, дължащо се на невъзможност за достъп до мястото.

Пропуснато посещение за извършване на Услуга. Ако Клиент или оторизиран представител на Клиента не е пред входа на мястото или не може да осигури технически достъп до Системата, която подлежи на поддръжка, когато пристигне техника, техникът не може да обслужи Продукта, подлежащ на поддръжка. Техникът ще остави визитна картичка, за да уведоми Клиента, че той или тя са били там. Ако това се случи, Клиентът може да бъде таксуван допълнително за последващо обаждане за извършване на услугата.

Връщане в Депото за обслужване ("RTD")

Услугата RTD има два метода на доставяне:

- Замменяеми от инженерта части** – Клиентът ще уреди връщането на уреда в съответствие с условията на това Описание на услугата. Клиентът трябва да изключи всички напомняния за пароли в операционната система и BIOS. Дискът с операционната система и лицензионния номер трябва да бъде сложен в кутията на системата в случай, че операционната система трябва да бъде преинсталирана. Оторизирана от Dell трета страна ще се свърже с клиента, ако има някакво забавяне с ремонта. Уредът ще бъде взет от клиента.

- Замменяеми от клиента части** – Оторизираната от Dell трета страна може да избере да изпрати системна част, която клиентът лесно може сам да смени, направо на клиента в замяна на дефектиралата част. Тези елементи ще бъдат идентифицирани от техника на Dell по време на диагностика по телефона, но като цяло ще включват монитори, мишки, клавиатури, батерии за лаптоп, АС адаптери и др



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

Заменените части могат да бъдат ремонтирани или подновени и се заменят въз основа на спецификация, а не на марка или модел, освен когато местните закони уреждат проблема по друг начин.

Основната услуга не включва:



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

- Поддръжка или помощ за операционна система, софтуер или база данни.
- Замяна на носители на софтуер, който не е произведен от / не носи марката Dell (напр. Microsoft® Office) или софтуер, който Dell вече не изпраща с новите системи.
- Съдействие за конфигурация, оптимизация, инсталация, преместване или актуализации.
- Достъп до старши инженери.
- Услуга за изпращане по най-прекия път.
- Спешно изпращане или определени от клиента инцидентни нива на спешност.
- Управление на документи или ескалация на управлението.
- Гаранция, ремонт или който и да е друг тип услуга за продукти, компоненти или софтуер на трета страна, които не се доставят от Dell или оторизирана от Dell трета страна, или съвместна поддръжка с доставчици или партньори на трета страна.
- Аксесоари, работни доставки, периферии или части като батерии, рамки и капаци.
- Превантивна поддръжка.
- Поддръжка или ремонт на всяка повреда или дефект на Поддържан продукт, която е само козметична или не засяга по друг начин функционалността на уреда. Dell няма да ремонтира износване и счупване на уреда и други повърхностни дефекти като одраскване и нащърбявания.
- Повреди, причинени от обслужване, неоторизирано от Dell или оторизирана от Dell трета страна.
- Поддръжка на оборудване, повредено от неправилна употреба, инцидент, злоупотреба на Поддържания продукт или компоненти (като например, но не само, използване на неправилно напрежение в мрежата, използване на несъвместими уреди или аксесоари, неправилно или недостатъчно проветряване или неспазване на работните инструкции), модификация, неподходяща физическа или работна околна среда, неправилна поддръжка от страна на клиента (или агента на клиента), преместване или транспортиране на Поддържания продукт, отстраняване или изменение на оборудването или етикети за идентифициране на части или повреда, причинена от продукт, за който Dell не е отговорен.
- Ремонти, наложени от софтуерни проблеми или в резултат на изменение, приспособяване или ремонт от който и да е друг освен Dell (или неговите оторизирани представители).
- Елементи, закупени и / или инсталирани чрез софтуер и периферии на Dell.
- Фабрично интегрирани елементи на бизнес потребители няма да се поддържат, освен ако това не бъде изрично договорено в писмена форма с Dell.
- Поддръжка за повреда в резултат от природно бедствие като например, но не само светкавица, наводнение, торнадо, земетресение и урагани.
- Всяко възстановяване или трансфер на данни.
- Всички дейности или услуги, които не са изрично описани в това Споразумение за обслужване.

Отговорности на клиента

- Резервно копие на софтуер / данни. Задължение на Клиента е да създаде резервно копие на всички съществуващи данни, софтуер и програми на Продуктите, които подлежат на поддръжка, преди Dell да извърши каквито и да е Услуги от разстояние или тяхното оторизирано трето лице да извърши каквито и да е Услуги на място. НИТО DELL, НИТО ТЯХНОТО ОТОРИЗИРАНО ТРЕТО ЛИЦЕ ЩЕ БЪДАТ ОТГОВОРНИ ЗА ЗАГУБА НА ИЛИ ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДАННИ, ПРОГРАМИ, СОФТУЕР ИЛИ НЕВЪЗМОЖНОСТ СИСТЕМА(И) ИЛИ МРЕЖА ДА БЪДАТ ИЗПОЛЗВАНИ.

- **Право за разрешаване на достъп.** Клиентът отговаря за и гарантира, че е получил разрешение за Dell и оторизираното трето лице на Dell за достъп и употреба на Продукта, който подлежи на поддръжка, данните върху него и всички хардуерни и софтуерни компоненти, които се включват в него, за целите на извършването на тези Услуги. Ако Клиентът все още няма това разрешение, задължение на Клиента е да го получи, за негова сметка, преди Клиентът да търси изпълнение на тези Услуги.
- **Сътрудничество с Телефонния аналитик и Техника на място.** Клиентът е съгласен да си сътрудничи с и да следва инструкциите, дадени му от телефонния аналитик на Dell и от оторизираните техници на място. Описание. Опитът сочи, че повечето системни проблеми и грешки могат да бъдат разрешени по телефона, като резултат от непосредствено сътрудничество между потребителя и аналитика или техника.
- **Поддържани версии.** Версиите или конфигурациите на софтуера и Продукта(ите), подлежащ(и) на поддръжка, които Клиентът трябва да поддържа, трябва да бъдат минимум тези, определени от Dell, както определените за PowerLink за запомнящи устройства на Dell | EMC. Клиентът трябва също да осигури инсталацията на междинни резервни части, обновяващи пакети, обновен софтуер или последващи версии, както е посочено от Dell, за да се запази Системата(ите), подлежащи на поддръжка, подходящи за тази Услуга.
- **Гаранция на трети лица.** Тези услуги могат да наложат Dell или тяхното оторизирано трето лице да получи достъп до хардуер или софтуер, които не са произведени от Dell. Някои от гаранциите на производителите могат да станат недействителни, ако Dell, тяхното оторизирано трето лице или който и да е друг, освен производителя, работи с хардуера или софтуера. Задължение на Клиента е да подsigури, че нито изпълнението на услугите от Dell, нито от тяхното оторизирано трето лице ще се отразят на тези гаранции, или ако се отразят, че този ефект ще бъде приемлив за Клиента. **НИТО DELL, НИТО ТЯХНОТО ОТОРИЗИРАНО ТРЕТО ЛИЦЕ ПОЕМАТ ОТГОВОРНОСТ ЗА ГАРАНЦИИТЕ НА ТРЕТИ ЛИЦА ИЛИ ЗА КАКВИТО И ДА СА ПОСЛЕДИЦИ, КОИТО УСЛУГИТЕ МОГАТ ДА ИМАТ ВЪРХУ ТЕЗИ ГАРАНЦИИ.**
- **Задължения при извършване на услуги на място.** Когато Услугите изискват да бъдат извършени на място, Клиентът трябва да осигури свободен, безопасен и достатъчен достъп до съоръженията на Клиента и до Продукта(ите), подлежащ(и) на поддръжка. Достатъчният достъп включва широко работно място, електричество и телефонна линия. Монитор или дисплей, мишка (или посочващо устройство) и клавиатура също трябва да бъдат осигурени (НЕ за сметка на Dell или тяхното оторизирано трето лице), ако системата не е включвала тези елементи досега.

ЗАБЕЛЕЖКА: Ако Клиентът на успее да изпълни отговорностите и сроковете, очертани в това Описание на Услугата, тогава нито Dell нито тяхното оторизирано трето лице са задължени да извършат Услугата.

Важна допълнителна информация

Прехвърляне. Dell може да прехвърли тези Услуги и/или това Описание на услуги на квалифицирани изпълнители на услуги.

Заменяне на цяла част. Ако аналитикът реши, че компонентът на дефектния Продукт, подлежащ на поддръжка, може лесно да бъде изключен и свързан отново (такива като клавиатура или монитор), или ако аналитикът реши, че продуктът, подлежащ на поддръжка трябва да бъде заменен като цяла част, Dell си запазва правото да изпрати на Клиента цяла част за подмяна. Ако техникът достави на Клиента част за подмяна, Клиентът трябва да предостави дефектната част или компоненти на техника, освен ако Клиентът не е закупил опцията Запазете Своето Запомнящо Устройство за засегнатата част, в който случай Клиентът има право да задържи съответното(ите) запомнящо(и) устройство(а). Ако Клиентът не предостави дефектната част на техника, както се изисква по-горе, или ако (в случай, че резервната част не е доставена лично от техника) дефектната част не бъде върната в рамките на десет (10) дни, Клиентът е съгласен да плати на Dell или на оторизирано трето лице за резервната част при получаване на фактура. Ако Клиентът не плати такава фактура в рамките на десет (10) дни след получаването ѝ, освен другите законни права и удовлетворения, валидни за Dell, Dell или оторизирано трето лице могат да прекратят това Описание на услугата след предупреждение.



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

Собственост на частите. Всички резервни части на Dell, които са премахнати от Продукта, подлежащ на поддръжка, и са върнати на Dell или на оторизираните извършители на услуги, стават собственост на Dell или на техните оторизирани извършители на услуги. Ако Клиентът не успее да върне частите на Dell или на техните оторизирани извършители на услуги, както е указано, Клиентът трябва да компенсира Dell, като плати на Dell или на такива трети лица по текуща(и) пазарна(и) цена(и) всички резервни части, отстранени от системата и задържани от Клиента (освен за запомнящи устройства от системи, покрити от услугата Запазете Своето Запомнящо Устройство), ако Клиентът е получил резервни части от Dell или техните извършители на услуги. Dell осигурява нови и поправени части, произведени от различни фирми при извършване на гаранционни ремонти.

Съхранение на частите. Частите на Dell понастоящем се съхраняват на различни места по целия свят. Избраните части могат да не се съхраняват на място, близко до Клиента. Ако част от Продукта, подлежащ на поддръжка, която трябва да се поправи, я няма в наличност в склад близо до Клиента, тя ще бъде доставена от друг склад.

Ограничения при поддръжката. Dell не са отговорни за каквото и да е неизпълнение или забавяне в изпълнението, вследствие на каквото и да е причина, извън техния контрол. Услугата се простира само до употребата, за която Продуктът, подлежащ на поддръжка, е проектиран.

Срокове и Подновяване. Клиентът ще получава Услуги за срока, посочен на Клиентската фактура. Преди изтичането на срока за обслужване, Клиентът може да има правото да удължи срока, в зависимост от наличните варианти, които са валидни към момента и в съответствие с процедурите на оторизираните препродавачи към момента.

Освен това, оторизираното трето лице, по свое мнение, може да предложи подновяване на тази Услуга, като изпрати на Клиента фактура за подновяване на Услугите, в зависимост от Услугата, която е налична. Клиентът по свое мнение и само ако е позволено от закона, може да се съгласи на такова подновяване на Услугите, като плати такава фактура до падежната дата. Плащането на фактури за подновяване ще свидетелства за съгласието на Клиента за удължаване на срока на тази Услуга за периодите, покрити с такава фактура. Ако Клиентът избере да не плаща фактура за подновяване, Услугите ще бъдат прекъснати на крайната дата, посочена в оригиналната или последната платена фактура на Клиента.

Преместване. Тези услуги ще бъдат доставени до мястото (местата), което (които) е (са) посочено (и) във фактурата на Клиента. Клиентът се съгласява да извести Dell поне тридесет (30) дни преди преместването на някой от Продуктите, подлежащи на поддръжка. Тези Услуги не са налични на всички места. Задължението на оторизираното трето лице да извършва тези Услуги на преместени Продукти, подлежащи на поддръжка, е въпрос за наличност на конкретното място и може да бъде предмет на допълнителни такси и на инспекция и ново сертифициране на преместените Продукти, подлежащи на поддръжка, по тогавашни тарифи за време и материали на оторизирания препродавач. Клиентът трябва да осигури на оторизираното трето лице достатъчен, свободен и безопасен достъп до съоръженията на Клиента, за да може оторизираното трето лице да изпълни тези задължения. Тази Услуга не включва поддръжка за повреди, които са в резултат от преместване на Продукта, подлежащ на поддръжка, от едно географско място на друго или от един обект на друг.

Прекратяване. Оторизираният препродавач може да прекрати тази Услуга по всяко време през периода на Услугата поради някоя от следните причини: Ако Клиентът не успее да плати пълната цена за тази Услуга в съответствие със сроковете на фактурата; ако Клиентът укрие факт от Dell, оторизирания препродавач или техните агенти; ако Клиентът отказва да си сътрудничи с или заплашва по какъвто и да е начин асистирания аналитик или техника на място; поради повтаряща се неправилна употреба на тази Услуга за проблеми извън сферата ѝ; или Клиентът по друг начин нарушава или не съблюдава всички срокове и условия, посочени в това Описание на Услугата. Ако оторизираният препродавач откаже тази услуга, на Клиента ще бъде изпратено писмено известие за адреса, посочен в отчета. Известието ще включва



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

причината за прекратяването и датата, от която влиза в сила прекратяването, която дата ще бъде не по-малко от десет (10) дни от датата на изпращане на известието за прекратяване на Клиента, освен ако действащото законодателство не изисква други клаузи, които не могат да



Описание на услугата

Професионална поддръжка за Крайни Потребители

бъдат променени с договор. АКО ОТОРИЗИРАНИЯТ ПРЕПРОДАВАЧ ПРЕКРАТИ ТАЗИ УСЛУГА СЪГЛАСНО ТОЗИ ПАРАГРАФ, КЛИЕНТЪТ НЯМА ПРАВО НА НИКАКВО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПЛАТЕНИ ТАКСИ ИЛИ ТАКИВА, КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ПЛАТЯТ НА ОТОРИЗИРАНИЯ ПРЕПРОДАВАЧ.

Прехвърляне на Услугата. Предмет на ограниченията, установени за това Описание на Услугата, Клиентът може да прехвърли тази услуга на трето лице, което купува целия Поддържан продукт на Клиента преди изтичане на тогавашния срок за обслужване, при положение, че Клиентът е оригиналният купувач на Продукта, подлежащ на поддръжка и това Описание на Услугата, или Клиентът е закупил Продукта, подлежащ на поддръжка и това Описание на Услугата от техния оригинален собственик (или предишно лице, на което са прехвърлени) и спазва всички процедури по прехвърляне, които са посочени в това Описание на Услугата (включително и сроковете за преместване, посочени по-горе). Може да се приложи такса за прехвърляне.

Моля отбележете, че ако Клиентът или лицето, на което Клиентът прехвърля услугата, премести Продукта, подлежащ на поддръжка, на географско място, където тези Услуги не се предлагат, Клиентът може да няма покритие на Услугата или може да бъде таксуван допълнително за запазване на същите категории поддръжка на новото място. Ако Клиентът избере да не плаща такива допълнителни такси, Услугата за Клиента може да бъде автоматично променена до категории на поддръжка, които се предлагат на такава цена или на по-ниска цена на това ново място без възможност за възстановяване на разликата.

Освен в случаите, описани по-горе, Клиентът няма право да прехвърля или другояче да пренася тази Услуга или правата на Клиента, произтичащи от нея, или да делегира задълженията на Клиента без предварителното писмено съгласие на Dell. Всеки опит да се направи това анулира Услугата.

Срокове и Условия. Dell с удоволствие предлагат тези Услуги в съответствие с това Описание на Услугата и приложимия отделно подписан договор от Клиента с препродавача на тези Услуги.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude и Vostro са търговски марки на Dell, Inc. Microsoft е регистрирана търговска марка на Microsoft Corporation.

Formatted: Left: 1,23 cm, Right: 0,72 cm, Top: 1,25 cm, Bottom: 1,19 cm, Section start: Continuous, Suppress Endnotes, Width: 20,99 cm, Number of columns: 2, Col #1 width: 5,08 cm, Col #1 spacing: 12,53 cm, Col #2 width: 1,43 cm, Not Force equal column width