



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Общ преглед/описание на услугата

Dell с удоволствие предлагат Професионална поддръжка на Информационни технологии („Услуга“ или „Услуги“) за избрани сървъри, съхраняващи, настолни и преносими системи и принтери („Продукти, подлежащи на поддръжка“, както са определени по-долу) в съответствие с този документ („Описание на Услугата“). Тази Услуга включва:

- Право да бъде включен в Изпращане по най-прекия път на сертифицирани от Dell техници, които имат право да изпращат на място гаранционни части или части и работник чрез интернет страницата на Dell или по телефона до фирмата на клиента (когато е необходимо и съгласно нивото на услуги, което е закупено) за поправки, които се налагат поради дефект в материалите или изработката на Продукта, подлежащ на поддръжка (както е описано по-долу). Погледнете формуляра за Изпращане по най-прекия път и Описание на Услугите за пълните срокове и условия.
- Онлайн техническо обучение, за да се придобие сертификата на Dell, който се изисква за Изпращане по най-прекия път на служител от фирмата.
- Директен достъп за Клиента по телефона 24 часа на ден, 7 дни в седмицата (включително и празниците) със Световния Експертен Център на Dell, в който работят старши аналитици за подпомагане отстраняването на повреди в хардуер и софтуер („телефонна“ поддръжка). За отхвърляне на каквито и да е съмнения юридическото лице Dell ще осигурява само телефонна поддръжка и отстраняване на повреди, както и друга отдалечена поддръжка. Всички други Услуги (включващи, но не ограничаващи се само до услуги на място) ще бъдат осигурявани от местните оторизирани от Dell трети лица. Съответно ще бъдат изисквани справки от Dell.
- Изпращане на място на оторизиран техник на третото лице и/или гаранционни части до фирмата на Клиента (когато е необходимо и съгласно нивото на услуги, което е закупено) за поправка, която се налага поради дефект в материалите или изработката на Продукта, подлежащ на поддръжка.
- Достъп до онлайн форуми за поддръжка 24 часа на ден, 7 дни в седмицата.
- Достъп до информация от Световните командни центрове на Dell, които подпомагат решаването на критични ситуации в работата на Клиентите, контролиране на всички мисии с изпращане на място и осигуряване на иноваторски управленска координация и комуникация за справяне с кризисната ситуация.
- Управление на отделния случай, за да се помогне стигането до определено решение и ескалация на проблемите.
- Ескалационен мениджмънт, който да осигури един контакт за управление при инцидент, ескалация и статус на инцидентите в рамките на тази Услуга.
- Помощ от разстояние при отстраняване на повреди по много широкоразпространени съпътстващи проблеми, когато е налична този вид услуга и със съгласието на Клиента, като техниците на Dell се свързват директно със системата на потребителя чрез сигурна интернет връзка, за да ускорят процеса по отстраняването на проблема.

Продукти, подлежащи на поддръжка: Професионална поддръжка на Информационни технологии е достъпна при избор за системите Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, които са със стандартна конфигурация, както и за компютърните системи OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Vostro™, които са със стандартна конфигурация („Продукти, подлежащи на поддръжка“). Продуктът, подлежащ на поддръжка, който е обезпечен по силата на това Описание на услугата, се идентифицира на фактурата на Клиента от снабдителя. За всеки Продукт, подлежащ на поддръжка, трябва да бъде закупен отделен договор за Професионална поддръжка на Информационни технологии. Всеки Продукт, подлежащ на поддръжка се маркира със сериен номер („Маркиране на услугата“).

Моля, прочетете това Описание на услугата внимателно и забележете, че Dell си запазва правото да промени или измени някой от сроковете и условията, определени нататък в това Описание на услугата по всяко време и да определя, дали и кога такива промени ще бъдат прилагани, както за настоящи, така и за бъдещи Клиенти



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Процедури по поддръжка

Поддръжка от разстояние

Свързване с Dell за извършване на Услуга

Изпращане по най-прекия път: За Клиенти, включени в опцията Изпращане по най-прекия път, аварии, отговарящи на изискванията могат да бъдат поети от квалифицирани и сертифицирани техници за обслужване на клиентите при подаване онлайн на молба за извършване на услуга през интернет страницата на Професионална поддръжка с изпращане по най-прекия път за съответния регион (където е налична тази услуга). (Погледнете формуляра за Изпращане по най-прекия път и Описание на Услугите за пълните срокове и процеси.)

Преди Клиентът да се свърже с Dell, пригответе следната информация:

- Номера от Маркиране на услугата и/или номер на случая.
- Фактурата с Продуктите, подлежащи на поддръжка и серийните номера.
- Номер на модела на Продукта, подлежащ на поддръжка.
- Сегашната версия на операционната система.
- Марки и модели на периферните устройства (като модем), които се използват; и
- Описание на проблема и каквито и да е стъпки по отстраняването на повредата, които Клиентът вече е направил.

1. Обаждане за помощ

- За молби за поддръжка, обадете се на телефонния номер за тази Услуга:

ДЪРЖАВА	ТЕЛЕФОН
Бахрейн	80004305
България	008001104479
Унгария	0680016172
Израел	1809444693
Румъния	0800894684
Русия	81080020971044
Саудитска Арабия	008008443752
Словения	080080267
Турция	0080035390012
Обединени Арабски	0080004413746

- Обадете се от място, където имате физически достъп до Продукта, подлежащ на поддръжка, ако се налага такава по време на телефонното отстраняване на повредата.
- Кажете номера от Маркиране на услугата и другата информация, както се изисква, на аналитика. Аналитикът ще:
 - (i) потвърди нивото на поддръжка и на права; и
 - (ii) определи нивото на трудност на проблема
- Кажете сегашната версия на операционната система
- Кажете марките и моделите на периферните устройства (като модем), които се използват

2. Подпомагайте аналитика в телефонното отстраняване на повредата

- Когато той изисква, идентифицирайте съобщенията за грешка, които се получават и кога се получават; какви дейности предшестват съобщението за грешка; и какви стъпки Клиентът вече е предприел за разрешаването на проблема.
- Аналитикът ще премине през серия от стъпки по отстраняването на повредата, които да му помогнат да диагностицира проблема.
- Ако се налага изпращане на място на техник, аналитикът ще уведоми третото лице и ще предаде на Клиента допълнителни инструкции, както се изисква.



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Услугата се предлага на английски език, с подпомагане на местен език при приемливи усилия.



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Нива на трудност и Отговор на Dell: Клиентите, които се обаждат, могат да посочат нивото на трудност и съответстващото състояние, като използват следната таблица.

Ниво на влияние	Условие	Отговор на Dell	Роля на Клиента
1	Пълна загуба на критична бизнес функция, изискваща незабавен отговор	За Клиенти с Мисия Критична: Спешно изпращане на части и уведомяване на оторизираното трето лице да осигури поддръжка на място паралелно с незабавно телефонно разрешаване на проблема, бърза намеса на Мениджъра по ескалациите	Осигурете 24x7 на разположение подходящ персонал за помощ. Старши мениджърите трябва да са информирани и ангажирани.
1	Пълна загуба на критична бизнес функция, изискваща незабавен отговор	За Клиенти без Мисия Критична: незабавно отстраняване на повредата по телефона; намеса на Мениджъра по ескалациите в рамките на 90 минути от установяване на връзката. Изпращане на части след телефонно отстраняване на повредата и/или съобщаване на оторизирано трето лице да осигури на място човек, когато е нужно.	Осигурете на разположение подходящ персонал за поддържане на непрекъсната комуникация и усилия за работа. Старши мениджърите трябва да са информирани и ангажирани.
2	Голямо влияние, но предстои работа или е налице решение; няма на разположение 24x7 персонал за подпомагане отговора на Dell	Незабавно отстраняване на повредата по телефона; намеса на Мениджъра по ескалациите в рамките на 90 минути от установяване на връзката. Изпращане на части след телефонно отстраняване на повредата и/или съобщаване на оторизирано трето лице да осигури на място човек, когато е нужно.	Осигурете на разположение подходящ персонал за поддържане на непрекъсната комуникация и усилия за работа. Старши мениджърите трябва да са информирани и ангажирани.
3	Минимално влияние върху бизнеса	Отстраняване на повредата по телефона. Изпращане на части след телефонно отстраняване на повредата и/или съобщаване на оторизирано трето лице да осигури на място човек, когато е нужно. Статусът на случая е както се договарят взаимно страните.	Осигурете информация за място на връзка по случая и отговорите на исканията на Dell в рамките на 24 часа.

Deleted: Трудност

Поддръжка на място

Опциите на отговори и отиване на място варират в зависимост от типа Услуга, която е закупена и дали Мисия Критична е закупена с услугата Професионална поддръжка на Информационни технологии или не. Фактурата на Клиента показва типа на отговор на място, който Клиентът е избрал, и в случай, че всички приложими срокове и условия, посочени в това Описание на Услугата са изпълнени, Dell ще уведоми третото лице, което ще изпрати техник до мястото, където клиентът извършва бизнес (посочено на фактурата на Клиента или на валидния отделно подписан с Dell договор), когато е необходимо съгласно Нивото на трудност и валидната по-долу таблица за отговор на място:

А. Професионална поддръжка на Информационни технологии с Отговор Пристигане на място с включена Мисия Критична

Когато е закупена тази Услуга заедно с Мисия Критична, тя осигурява по-бързо време за отговор и може да инициира процес на критична ситуация за проблеми от ниво на трудност 1 и Спешно Изпращане, когато се налага.

Спешно Изпращане за Мисия Критична за проблеми от Ниво на трудност 1: При договор с дву- или 4-часов отговор за пристигане на място относно Продуктите, подлежащи на поддръжка, по опциите Професионална поддръжка на Информационни технологии, както и Мисия Критична, ще спечелите от това, че ще Ви бъде изпратен оторизиран техник на място, ако е необходимо, паралелно с разрешаването на проблема по телефона. След разрешаването на проблема аналитикът ще определи, дали проблемът изисква да се изпратят части.

Deleted: 9

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Професионална поддръжка на Информационни технологии с отговор Пристигане на място с включена Мисия Критична:

Тип отговор пристигане на място	Време за отговор на място	Ограничения/Специални условия
Двучасов отговор пристигане на място с шестчасова услуга по ремонт	Техникът се стреми да пристигне на място в рамките на 2 часа след завършване на отстраняването на проблема по телефона и се стреми да поправи хардуера в рамките на 6 часа от изпращането. Въпрос е	<ul style="list-style-type: none"> Налична е 7 дни в седмицата, 24 часа на ден – включително и празниците. Налична е на определени места с възможност за отговор в рамките на 2 часа. Налична е само за избрани модели на Dell. Спешно изпращане е на лице паралелно с отстраняване на проблема при Мисия Критична Ниво
4-часова услуга на място	Техникът се стреми да пристигне на място в рамките на 4 часа след завършване на отстраняването на проблема по телефона. Въпрос е на наличността на части.	<ul style="list-style-type: none"> Налична е 7 дни в седмицата, 24 часа на ден – включително и празниците. Налична е на определени места с възможност за отговор в рамките на 4 часа. Налична е само за избрани модели на Dell. Спешно изпращане е на лице паралелно с отстраняване на проблема при Мисия Критична Ниво
8-часова услуга на място	Техникът се стреми да пристигне на място в рамките на 8 часа след завършване на отстраняването на проблема по телефона. Въпрос е на наличността на части.	<ul style="list-style-type: none"> Налична е 7 дни в седмицата, 24 часа на ден – включително и празниците. Налична е на определени места с възможност за отговор в рамките на 8 часа. Налична е само за избрани модели на Dell. Спешно изпращане е на лице паралелно с отстраняване на проблема при Мисия Критична Ниво

* 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 неизпълнение на Услугите, дължащо се на невъзможността за достъп до мястото.

За всички други варианти за услуги с отговор на място: След разрешаването и определянето на проблема от разстояние, аналитикът ще определи, дали проблемът може да бъде разрешен от разстояние по телефони или проблемът налага да се изпратят части или Dell да уведомят тяхното оторизирано трето лице да предостави поддръжка на място.

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 Продуктът, 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.

В. Професионална поддръжка на Информационни технологии с отговор Пристигане на място без включена Мисия Критична

Варианти за отговор при Стандартна Професионална поддръжка на Информационни технологии (без включена Мисия Критична)

Тип отговор пристигане на място	Време за отговор на място	Ограничения/Специални условия
Услуга на място на следващия работен ден	След отстраняване на повредата по телефона, обикновено техник може да бъде изпратен да отиде на място на следващия работен ден. Зависи от наличността на части.	<ul style="list-style-type: none"> Налична е 5 дни в седмицата, 8 часа на ден – с <i>изключение</i> на местните празници. Ограничена за места с възможност за отговор над 4 часа. Обаждания, получени в Експертния център на Dell след края на работното време на Клиента (местни работни дни) и/или изпращания, направени след това време, могат да изискват допълнителен работен ден, за да пристигне техникът на място. Налична е само за избрани модели на Dell. Където Услугата за следващия работен ден не е налична, ще бъде сключено алтернативно



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

* Времената за отговор на място няма да бъдат прилагани, когато достъпът до мястото е забранен от местни закони 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 невъзможността за достъп до мястото.

За всички други варианти за услуги с отговор на място: След разрешаването и определянето на проблема от разстояние, аналитикът ще определи, дали проблемът може да бъде разрешен от разстояние по телефони или проблемът налага да се изпратят части или Dell да уведомят тяхното оторизирано трето лице да предостави поддръжка на място.

Пропуснатото 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 Продуктът, 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.

Съвместна поддръжка:

Ако се появи проблем с определени продукти на третото лице обикновено използвани заедно с Продуктите, подлежащи на поддръжка на Клиента, Dell ще осигури едно място на връзка, както е посочено тук по-напред, докато проблемите не се изолират и ескалират до продавача на продукта на третото лице. По-точно, използвайки договора за поддръжка на Клиента, Dell ще се свърже с продавача на третото лице и ще образува случай от името на Клиента, като осигури необходимата документация по проблема. Щом бъде намесен продавача, Dell ще следи процеса по разрешаване на проблема и ще изисква състоянието му и планове за разрешаване на проблема от продавача, докато продавачът не разреши проблема или чрез осигуряване на решение, или предприемане на стъпки към разрешаване на проблема, или работа по проблема, или промени в конфигурацията или ескалация до доклад за грешка. При искане от страна на Клиента, Dell ще започне процедури по ескалация на управлението в рамките на Dell и/или организацията на продавача.

За да може да се ползва от Услугата Съвместна поддръжка, Клиентът трябва да има подходящите действащи договори за поддръжка и пълномощия със съответния продавач на третото лице. След като проблемът е изолиран и е докладвано за него, продавачът на третото лице осигурява поддръжка на техническия проблем и разрешение на проблема на Клиента. НИТО DELL НИТО ТЯХНОТО ОТОРИЗИРАНО ТРЕТО ЛИЦЕ ЩЕ СА ОТГОВОРНИ ЗА ПРЕДСТАВЯНЕТО НА ДРУГИ ПРОДУКТИ ИЛИ УСЛУГИ НА ПРОДАВАЧА. Клиентът е съгласен да компенсира и да запази Dell и тяхното оторизирано трето лице невредими за каквито и да е искове свързани с тези продукти на третото лице.

Моля забележете, че сегашните партньори по съвместната поддръжка могат да бъдат променени по всяко време, без да се известяват за това Клиентите.

Отстраняване на проблеми със софтуера

Професионалната поддръжка на Информационни технологии включва отстраняване на проблеми със софтуер на база Съвместна поддръжка (както бе описано по-горе) за избрани приложения, операционни системи и фирмени програми за Продукти, подлежащи на поддръжка („Обезпечени софтуерни продукти“) по телефона, или чрез предаване на софтуер и друга информация чрез електронни методи, или чрез изпращане на софтуер и/или друга информация до Клиента. Обезпечени софтуерни продукти включват основните операционни системи (Microsoft®, Novell® или Red Hat®), основни софтуерни продукти на Dell | EMC (такива като Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent and PowerPath®), и ключови софтуерни приложения (такива като Dell Client Manager и OpenManage software).

Ограничения на Услугата Отстраняване на проблеми със софтуера. Dell не гарантира, че който и да е специфичен въпрос ще бъде решен или че Обезпечените софтуерни продукти ще доведат до специфичен резултат. Ситуации, предизвикващи въпроси у Клиента, трябва да бъдат възпроизведени в единична система (т.е. един централен процесор с неговия



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

терминал и други периферни устройства). Dell може да заключи, че въпросът е достатъчно сложен или че Продуктът, подлежащ на поддръжка, е такъв, че изключва възможността за ефективен анализ на въпроса чрез

дискусии по телефона. Клиентът разбира и приема, че Dell може да не е способен да разреши въпроси от този вид и Клиентът разбира и приема, че Клиентът ще трябва да предприеме независими действия за разрешаването на такива въпроси.

Обновени версии на основните софтуерни продукти на Dell | EMC

Професионална поддръжка на Информационни технологии включва обновени версии на следните софтуерни продукти за основни програмни продукти на Dell | EMC такива като Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent и PowerPath® (периодът на услугата е посочен на фактурата за Услугите).

- Обновяващи пакети за програми и поправки на грешки – малки промени, направени на подходящия Софтуер на Запомнящото устройство на Предприятието от EMC с цел обслужване съвместимостта с операционната система и/или съвместимостта с базата данни; и всякакви корекции на грешки, работа и/или обновяващи пакети за програми, необходими за поддръжане на съответствието с документацията на подходящия Софтуер на Запомнящото устройство за Предприятието.
- Всички нови версии и издания на подходящия Софтуер на Запомнящото устройство на Предприятието обикновено издадени от EMC се предоставят на други лица, притежатели на лиценз за Софтуер на Запомнящо устройство на Предприятията без допълнителна такса, която се покрива от гаранцията на EMC или от годишен договор за поддръжка между EMC и притежателя на лиценз. Това обикновено са издания, които съдържат обновяващи пакети за програми и поправки на грешки, промени, които се отразяват върху експанзията или разширението на съществуващи възможности на програмата и промени, които включват важни нови възможности, функции или качества.

Може да се изисква допълнителна покупка. Обновените версии на основните софтуерни продукти на Dell | EMC могат да се нуждаят от покупка на отделна инсталация от оторизирано трето лице или от Услуга по поддръжката на Dell | EMC, както е определено от Dell или техните оторизирани препродавачи (когато това е налице), за да се запази Продуктът(ите), подлежащ(и) на поддръжка, подходящ(и) за тази Услуга.

Подновяване. Клиентът има право да поднови за допълнителни периоди и/или да закупи допълнителни обновени версии на основните софтуерни продукти на Dell | EMC в зависимост от наличните варианти, които тогава ще съществуват и в съответствие с тогавашните цени, срокове и условия на Dell, като представи пред Dell или техните оторизирани препродавачи (когато това е налице) нареждане за покупка. Dell може да променя цените, сроковете и условията си за осигуряване на поддръжка по всяко време.

Професионалната Поддръжка на Информационни технологии Не Включва:

- Други дейности като инсталация, деинсталация, преместване, профилактична поддръжка, помощ при обучение, управление от разстояние или други дейности или услуги неописани изрично в това Описание на Услугите.
- Аксесоари, резервни части, заменяне на мултимедия, операционни средства, периферийни устройства или части като батерии, рамки и обвивки или тяхната поддръжка.
- Директна поддръжка на продукти от третото лице или поддръжка на версии, които в момента не се поддържат от производителя, продавача или партньора. (Тази Услуга включва „Съвместна поддръжка”, погледнете Процедури по поддръжката по-горе).
- Поддръжка на оборудване, което е повредено от природно бедствие (такива като, но не ограничаващи се до, гръмотевица, наводнение, торнадо, земетресения и урагани).
- Неправилна употреба, злоупотреба, злоупотреба с Продукт, подлежащ на поддръжка или компоненти (като, но не ограничаващи се до, използване на неправилно напрежение, неправилни бушони, употреба на несъвместими устройства или аксесоари, неподходяща или недостатъчна вентилация или неуспех при следването на операционните инструкции), модификация, неподходяща физическа или операционна среда, неправилна експлоатация от Клиента (или представителя на Клиента), преместване на Продукта, който подлежи на поддръжка, премахване или смяна идентификационните етикети на оборудването или частите, или повреда, причинена от продукт, за който Dell не е отговорен.
- Настройка на софтуерни приложения, практическа помощ или обучение на потребителя, като премахване на проследяващи програми/вируси или създаване на резервни копия.
- Напреднала безжична, мрежова или инсталация, настройка, оптимизация, конфигурация от разстояние на приложения извън тези, които са описани в тези Услуги.
- Скриптиране, програмиране, проектиране/изработване на бази данни, разработка на интернет

Deleted: 9



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

страници или рекомпилирани ядра.

- Всякакво действие или услуга, които не са изрично споменати в тези Услуги.

Задължения на Клиента

- Създаване на резервни копия на програми/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 извършат 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 Клиента, 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. 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.
- Версии, подлежащи на поддръжка. 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, а не 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 екран, 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 до сега.

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

Deleted: 9

Професионална поддръжка на Информационни технологии

не е закупил опцията Запазете Своето Запомнящо Устройство за засегащата 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 могат да прекратят това Описание на услугата след предупреждение.

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 отговорени за каквото и да е неизпълнение или забавяне в изпълнението, в следствие на каквато и да е причина, извън техния контрол. Услугата се простира само до употреба, 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 тогава са валидни и в съответствие с тогавашните процедури на оторизираните препродавачи.

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 такава 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 периоди, 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: Клиентът не успее да плати пълната цена за тази Услуга в съответствие със сроковете на фактурата; Клиентът укрие факт от Dell, оторизирания препродавач или техните агенти; Клиентът отказва да си сътрудничи с или заплашва по какъвто и да е начин асистирания аналитик или техника на място; 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.

Deleted: 9



Описание на услугата

Професионална поддръжка на Информационни технологии

Ако оторизираният препродавач прекрати Услугата, на Клиентът ще бъде изпратено писмено известие за прекратяване на адреса, посочен в документите. Известие ще включва 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 бъдат променяни 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. Това е въпрос на ограничения на Услугата, посочени по-горе в това Описание на Услугата. Клиентът може да прехвърли тази услуга на трето лице, което купува целия Продукт, подлежащ на поддръжка, 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 забележете, че ако Клиентът или лицето, на което Клиентът прехвърля услугата премести Продукта, подлежащ на поддръжка, на географско място, където тези Услуги на се предлагат, Клиентът може да няма покритие на Услугата или може да бъде таксуван допълнителна такса 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, Dell Precision, Latitude, и Vostro са търговски марки на Dell, Inc.

Microsoft е регистрирана търговска марка на Microsoft Corporation.

Red Hat е регистрирана търговска марка на Red Hat, Inc.

Novell е регистрирана търговска марка на Novell, Inc.

EMC, Navisphere, PowerPath, Access Logix са или търговски марки или регистрирани търговски марки на EMC, Corp.

Другите търговски марки и търговски имена, които са използвани в този документ се отнасят или за юридическите лица, претендиращи за марките или за имената на техните продукти. Dell се отказва от всякакъв интерес за собственост на търговските марки и търговските имена освен на своите собствени.

Formatted: Left: 1,23 cm, Right: 0,72 cm, Top: 2,9 cm, Bottom: 1,19 cm, Section start: Continuous, Suppress Endnotes, Width: 20,99 cm, Number of columns: 2, Col #1 width: 5,83 cm, Col #2 width: 11,78 cm, Col #2 width: 1,43 cm, Not Force equal column width

Deleted: 9