



# Обзор услуг поддержки Dell

Восточная Европа

| Характеристика   | Basic <sup>1</sup>   | ProSupport <sup>2</sup>  |
|--|--|--|
| Местоположение колл-центра   | Зависит от региона   | В регионе  |
| Технический специалист службы поддержки  | Поиск и устранение неисправностей осуществляется согласно типовым сценариям  | Выделяется высококвалифицированный технический специалист службы поддержки   |
| Время функционирования - при обращении по телефону   | В рабочее время (в региональном часовом поясе), за исключением выходных дней и государственных праздников  | Круглосуточно, без выходных и праздничных дней (7 x 24 x 365)  |
| Бесплатное выделение технического специалиста для замены компонентов типа Customer Self Replaceable (CSR) - компоненты, заменяемые клиентом самостоятельно | Только для компонентов типа Optional Self Replaceable Parts (OSCR) - компоненты, заменяемые клиентом самостоятельно в виде опции. Все остальные CSR компоненты заменяются только на платной основе | Технический специалист выделяется бесплатно по запросу клиента для замены любых компонентов.   |
| Время доставки запчастей/ прибытия специалиста на площадку клиента   | Обслуживание на площадке клиента на следующий рабочий день <sup>3</sup> ; 8 часов/5 дней в неделю; без праздничных дней  | Обслуживание на площадке клиента на следующий рабочий день <sup>3</sup> . Возможно приобретение опции прибытия на место в течение 4 часов круглосуточно.   |
| Поиск и устранение ошибок в программном обеспечении  | Не предусмотрено   | Включено для продуктов, поставляемых по каналам Dell-OEM, и для ограниченного списка программных продуктов (Covered Software Products) <sup>4</sup>  |
| Поддержка совместно со сторонними поставщиками   | Не предусмотрено   | Если будет установлено, что определенная системная проблема связана со сторонним продуктом, то служба Технической поддержки Dell будет сотрудничать с некоторыми сторонними поставщиками с целью разрешения разногласий между клиентом, компанией Dell и сторонними поставщиками аппаратных и программных средств. |
| Портал Dell Online Self Dispatch (DOSD)  | Не предусмотрено   | Dell Online Self Dispatch - это портал для самостоятельного заказа запчастей без диагностики Делл (с целью ускорения замены компонент).  |
| Дистанционный поиск и устранение неисправностей  | Не предусмотрено   | Осуществляется техническим специалистом Dell по защищенному Интернет-соединению - в тех случаях, когда это технически возможно, и с согласия клиента.  |
| Консультации по начальной настройке программных продуктов  | Не предусмотрено   | Предоставляются по наиболее часто встречающимся приложениям конечного пользователя или по OEM-приложениям Dell <sup>4</sup>  |

<sup>1</sup> Для получения сведений об условиях ограниченной гарантии на аппаратные средства посетите веб-сайт [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty).

<sup>2</sup> Доступность услуг Dell и условия их предоставления зависят от региона. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт [www.dell.com/servicedescriptions](http://www.dell.com/servicedescriptions).

<sup>3</sup> Доступность данной услуги зависит от местоположения клиента - для получения дополнительной информации обратитесь к региональному представителю компании Dell по продажам или по технической поддержке.

<sup>4</sup> Для получения актуального перечня охватываемых услугами поддержки программных продуктов (Covered Software Products) обратитесь к специалисту компании Dell по технической поддержке.

# Матрица локализации услуги ProSupport: Восточная Европа

## Модели предоставления услуги ProSupport

|            | Болгария | Венгрия | Израиль | Румыния | Россия | Словения | Украина |
|------------|----------|---------|---------|---------|--------|----------|---------|
| ProSupport | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |

## Опции ускоренного реагирования в рамках услуги ProSupport

|   | Болгария | Венгрия | Израиль | Румыния | Россия | Словения | Украина |
|---|----------|---------|---------|---------|--------|----------|---------|
| В течение следующего рабочего дня   | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| <b>Реагирование в тот же рабочий день; ремонт на месте установки (Non-MS)</b> |          |         |         |         |        |          |         |
| 4 часа  | ✓        |         |         | ✓       | ✓      |          | ✓       |
| <b>Критические ситуации</b>   |          |         |         |         |        |          |         |
| Реагирование в пределах 4 часов   | ESG*     | ESG*    | ESG*    | ESG*    | ESG*   | ESG*     | ESG*    |
| Реагирование в пределах 8 часов   | ESG*     | ESG*    | ESG*    | ESG*    | ESG*   | ESG*     | ESG*    |

## Дополнительные услуги

|  | Болгария | Венгрия | Израиль | Румыния | Россия | Словения | Украина |
|--|----------|---------|---------|---------|--------|----------|---------|
| Услуги ИТ-консультанта (доступны для приобретения только вместе с услугой ProSupport)    | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| Профилактическое техническое обслуживание  | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| <b>Специализированные услуги на площадке заказчика</b>                                   |          |         |         |         |        |          |         |
| Диагностика на площадке заказчика  |          |         | ✓       |         | ✓      |          |         |
| <b>Дистанционные консультационные услуги</b>   |          |         |         |         |        |          |         |
| Резервирование, восстановление, архивирование (BURA)                                     | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| Технологии хранения данных   | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| Виртуализация  | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| Microsoft Exchange   | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| <b>Защита активов</b>  |          |         |         |         |        |          |         |
| Расширенное обслуживание аккумуляторных батарей  | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |
| <b>Защита данных</b>   |          |         |         |         |        |          |         |
| Услуга Keep Your Hard Drive (KYHD) - сохранение использованных жестких дисков при замене | ✓        | ✓       | ✓       | ✓       | ✓      | ✓        | ✓       |

Условные обозначение в матрице локализации: ESG\* = Только продукты корпоративного класса: серверы и системы хранения;  
 C\*\* = Клиенту необходимо иметь номер модели (SKU) и контракт