



Обзор услуг поддержки Dell

Восточная Европа

Характеристика	Basic ¹	ProSupport ²
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 ³ ; 8 часов/5 дней в неделю; без праздничных дней	Обслуживание на площадке клиента на следующий рабочий день ³ . 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) ⁴
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 ⁴

¹ Для получения сведений об условиях ограниченной гарантии на аппаратные средства посетите веб-сайт www.dell.com/warranty.

² Доступность услуг Dell и условия их предоставления зависят от региона. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.dell.com/servicedescriptions.

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

⁴ 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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Реагирование в тот же рабочий день; ремонт на месте установки (Non-MS)							
4 часа	✓			✓	✓		✓
Критические ситуации							
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Специализированные услуги на площадке заказчика							
Диагностика на площадке заказчика			✓		✓		
Дистанционные консультационные услуги							
Резервирование, восстановление, архивирование (BURA)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Технологии хранения данных	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Виртуализация	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Microsoft Exchange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Защита активов							
Расширенное обслуживание аккумуляторных батарей	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Защита данных							
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