

Условия обслуживания оборудования DELL в рамках стандартной гарантии в соответствии с уровнем сервиса, приведены ниже.

### Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ по телефонам 8-10-800-21561044 (бесплатный звонок со стационарных телефонов по России, доступен с 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни) или 8 (499) 500-8391
2.	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5).
3.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист ПРОИЗВОДИТЕЛЯ определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то ПРОИЗВОДИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности на следующий рабочий день после завершения диагностики, по рабочим дням с 10 до 18.00 по местному времени. Доставка оборудования (части оборудования) от ЗАКАЗЧИКА в сервисный центр ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и обратно осуществляется за счет ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. Замена неисправного оборудования (части оборудования) осуществляется на площадке ЗАКАЗЧИКА специалистом ПРОИЗВОДИТЕЛЯ (за исключением Customer Self Replaceable (CSR) компонентов). В случае принятия решения ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ о выезде инженера, последний прибывает на площадку ЗАКАЗЧИКА не позднее, чем на следующий рабочий день, после завершения диагностики, по рабочим дням с 10 до 18.00 по местному времени.
4.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Не предусмотрен

### Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

#### Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки DELL;
- Прием запросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Обслуживание осуществляется:
  - по телефонам: +7-10-800-21561044 (бесплатный звонок со стационарных телефонов по России; +7(499) 500-8391