

Basic Hardware Support for Infrastructure („Basic Support”)

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies¹ ma przyjemność świadczyć usługę Basic Support (dalej „Usługa/Usługi” lub „Support Services”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi (dalej „Warunki świadczenia usługi”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell Technologies („Formularz zamówienia”), będzie zawierać nazwę Produktu lub Produktów², odpowiednich Usług oraz mające zastosowanie powiązane elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies. W przypadku Klientów, którzy nabywają Usługi od firmy Dell na podstawie odrębnej Umowy upoważniającej do sprzedaży tych Usług, do Usług tych mają zastosowanie także Dodatkowe warunki i postanowienia³ dotyczące Usług firmy Dell. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Zakres Usługi

Funkcje wchodzące w skład Usługi:

- Dostęp do obsługi klienta firmy Dell Technologies i organizacji pomocy technicznej w celu rozwiązywania problemów z Produktami, jak określono w poniższej tabeli.
- Wysyłanie techników i/lub części zamiennych na Miejsce instalacji lub w inne miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które zostało zatwierdzone przez firmę Dell Technologies oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionej opcji pomocy technicznej) w celu rozwiązania problemu z Produktem.

Więcej informacji można znaleźć w poniższej tabeli.

Jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby

Wsparcie online, dostępne za pośrednictwem czatu i poczty e-mail: wsparcie w witrynie internetowej Dell Technologies, za pośrednictwem czatu i poczty e-mail jest dostępne dla wybranych produktów pod adresem www.dell.com/contactus

Telefoniczne zgłoszenia serwisowe: dostępne w lokalnych godzinach pracy. Dostępność poza Stanami Zjednoczonymi może być inna i ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie, chyba że określono inaczej w treści tego dokumentu. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie www.dell.com/contactus.

Poniższa tabela zawiera elementy usługi Basic Support, świadczonej w ramach standardowej gwarancji na urządzenia firmy Dell Technologies lub umowy na przeprowadzanie konserwacji⁴. W ramach usługi Basic Support wsparciem i konserwacją objęte są:

1. Sprzęt marki Dell Technologies wskazany w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) lub [Formularzu zamówienia](#) jako
 - objęte usługą Basic Support w odpowiednim okresie gwarancyjnym lub
 - kwalifikujące się do objęcia usługą Basic Support w kolejnym okresie konserwacji

Oprogramowanie marki Dell Technologies wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) i/lub [Formularzu zamówienia](#) jako kwalifikujące się do objęcia usługą Basic Support w okresie konserwacji.

¹ W niniejszym dokumencie mianem „Dell Technologies” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”), wskazany na formularzu zamówienia od firmy Dell, oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty firmy EMC („EMC”), wskazany na formularzu zamówienia firmy EMC. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell Technologies” nie oznacza, że podmiot, z którym zawarto umowę (firma Dell lub EMC), zmienił nazwę.

² W niniejszym dokumencie „Produkty Dell Technologies”, „Produkty”, „Sprzęt” i „Oprogramowanie” oznaczają Sprzęt i Oprogramowanie Dell Technologies wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) lub w Formularzu zamówienia. „Produkty strony trzeciej” są zdefiniowane w Umowie, a w przypadku braku takiej definicji w Umowie są one wskazane w [Warunkach umowy handlowej firmy Dell Technologies](#) lub w lokalnych warunkach handlowych firmy Dell Technologies, stosownie do przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

³ Aby zapoznać się z Dodatkowymi warunkami handlowymi dotyczącymi Usług firmy Dell, należy przejść na stronę <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wybrać swój kraj, a następnie na stronie lokalnej swojego kraju kliknąć kartę Usługi pomocy technicznej w kolumnie nawigacji po lewej stronie.

⁴ Szczegóły dotyczące Ograniczonej gwarancji na sprzęt firmy Dell są dostępne do wglądu na stronie [Warunki ograniczonej gwarancji na sprzęt](#).

ELEMENT USŁUGI	OPIS	BASIC SUPPORT — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH OBSŁUGĄ
GLOBALNA POMOC TECHNICZNA	W celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem Klient może skontaktować się z firmą Dell Technologies telefonicznie w lokalnych godzinach pracy lub za pomocą interfejsu internetowego przez całą dobę (24x7). Kontakt telefoniczny zostanie przekierowany do pracownika zdalnej pomocy technicznej w celu udzielenia wsparcia przy rozwiązaniu problemu.	Usługa obejmuje ten element.
REAKCJA NA MIEJSCU U KLIENTA	Firma Dell Technologies wysyła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że reakcja na miejscu jest konieczna.	<p><u>Reakcja na miejscu u klienta w następnym dniu roboczym</u></p> <p>Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w następnym dniu roboczym.</p> <ul style="list-style-type: none"> Połączenia odbierane przez firmę Dell Technologies po lokalnym odłączeniu u Klienta mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego w celu umożliwienia technikowi serwisowemu dojazdu do Klienta.
PLATFORMY PROSUPPORT AIOPS	AIOps to sztuczna inteligencja (AI) do operacji IT. Odnosi się do strategicznego wykorzystania technologii AI, uczenia maszynowego (ML) i rozumowania maszynowego (MR), które upraszczają i usprawniają procesy oraz optymalizują wykorzystanie zasobów IT Klienta.	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Platformy ProSupport AIOps obejmują TechDirect i MyService 360, które są obsługiwane przez oprogramowania do łączności, takie jak bramka zabezpieczeń firmy Dell Technologies i zapewniają korzyści nie ograniczone do następujących elementów:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proaktywne wykrywanie problemów ze sprzętem i tworzenie zgłoszeń* Samodzielne tworzenie zgłoszeń Samodzielne wysyłanie części <p>Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa produktów zalecane przez firmę Dell.</p> <p>* Wszelkie dalsze działania podjęte w przypadku pomocy technicznej firmy Dell Technologies wymagają skontaktowania się Klienta z działem obsługi klienta i pomocy technicznej firmy Dell Technologies w ciągu 48 godzin. W przeciwnym razie sprawa zostanie automatycznie zamknięta, jeśli Klient nie zawnioskuje o żadne działania.</p>

DOŚTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH	Firma Dell Technologies zapewni Klientowi części zamienne, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Części zamienne zostaną dostarczone Klientowi w kolejnym dniu roboczym.</p> <p>W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Za instalację części wskazanych przez firmę Dell Technologies jako moduły wymieniane samodzielnie przez klienta (CRU) odpowiada Klient.</p>
UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell Technologies.	Nie obejmuje, chyba że uwzględniono w Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies.
INSTALACJA WERSJI OPROGRAMOWANIA	Instalacja nowych wersji oprogramowania nie jest objęta usługą.	Klient przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania (w tym oprogramowania, które nie zostało zakwalifikowane przez firmę Dell Technologies jako oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu, oraz oprogramowanie, które jest określane mianem oprogramowania środowiska operacyjnego sprzętu w firmie Dell Technologies).

Wyłączenia

Następujące rodzaje działalności nie są zawarte w tych Warunkach świadczenia usług:

- Odinstalowanie, ponowna instalacja lub konfiguracja produktów, oprogramowania lub aplikacji
- Usunięcie odinstalowanego produktu z siedziby Klienta.
- Oprogramowanie serwerowe, pamięci masowej i sieciowe nie jest klasyfikowane jako sprzęt.
- Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem środowiska operacyjnego wykraczających poza przywrócenie Produktu do stanu używalności (np. konsultacje, dostrajanie wydajności, konfiguracja, skryptowanie lub analiza porównawcza są wyłączone).
- Usługi wymagane z powodu niezapewnienia zgodności oprogramowania i Obsługiwanego produktu (Obsługiwanym produktom) z jakimkolwiek określonym minimalnym poziomem wydania określonym w [dokumencie z kodem referencyjnym](#).
- Usługi wymagane z powodu niewprowadzenia przez Klienta żadnej poprawki systemowej, naprawy, poprawki lub modyfikacji dostarczonej przez Dell Technologies lub z powodu niepodjęcia przez Klienta działań zapobiegawczych zaleconych wcześniej przez Dell Technologies takich jak przekazane porady dotyczące bezpieczeństwa lub aktualizacja poprawki krytycznej, których Klient nie wdrożył
- Usługi, które w opinii Dell Technologies są wymagane z powodu niewłaściwego postępowania z produktami lub urządzeniami lub ich niewłaściwego użytkowania.
- Dostosowanie serwera lub urządzenia pamięci masowej Klienta z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Jakiegokolwiek odzyskiwanie albo przenoszenie danych lub aplikacji
- Obsługa gwarancyjna lub pomoc techniczna dla komputerów, oprogramowania lub dodatkowych komponentów wyprodukowanych przez firmę inną niż Dell Technologies
- Usługi, które w opinii Dell Technologies są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania sprzętowego lub firmowego przez osoby trzecie.
- Instalacja drukarki sieciowej lub odwzorowanie sieciowego udostępniania plików.

- Jakakolwiek konfiguracja serwera, pamięci masowej, sieci lub routera.
- Usługi sieciowe, w tym podłączanie systemu do sieci (innej niż sieć Ethernet LAN).
- Jakiegokolwiek czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

Niniejsze Warunki świadczenia usługi nie powodują przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy.

Inne szczegóły dotyczące Usługi

Okresy gwarancji i opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej”) w tej witrynie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy firmą Dell Technologies i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty lub usługę konserwacji na podstawie bezpośredniej umowy z firmą Dell Technologies („Klient firmy Dell Technologies”); oraz (ii) tylko do tych produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell Technologies, gdy informacje o pomocy technicznej były aktualne. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany informacji o pomocy technicznej w dowolnym czasie. Z wyjątkiem zmian wprowadzonych przez wydawców i producentów Produktów strony trzeciej Klient firmy Dell Technologies będzie powiadamiany o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na konserwację pomiędzy firmą Dell Technologies a Klientem firmy Dell Technologies, przy czym takie zmiany nie będą obowiązywać w odniesieniu do produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell Technologies przed datą wprowadzenia zmian.

Firma Dell Technologies nie ma obowiązku zapewniania usług wsparcia technicznego dla sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą. „Obszar objęty usługą firmy Dell Technologies” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż sto sześćdziesiąt kilometrów (160) (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell Technologies; oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell Technologies, o ile nie określono inaczej w obowiązującej umowie z firmą Dell Technologies, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy. Dotyczy Klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis na miejscu w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell Technologies (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w wykazie usługi firmy Dell Technologies dla Produktu lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell Technologies, to firma Dell Technologies musi najpierw ponownie zakwalifikować Produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, i wtedy będzie można przywrócić należyty czas reakcji dla Produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u klienta różnią się w zależności od regionu geograficznego i konfiguracji, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell Technologies do świadczenia usługi w zakresie Produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. O ile Dell Technologies i Klient nie uzgodnią inaczej, w przypadkach, gdy części zamiennie są przesyłane bezpośrednio do Klienta, Klient musi być w stanie odebrać przesyłkę w lokalizacji, w której znajdują się serwisowane Produkty. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu pomocy technicznej wynikające z niemożności lub odmowy przyjęcia części zamiennych przez Klienta. Wielokomponentowe systemy pamięci masowej wymagają aktywnych umów opcji pomocy technicznej dla wszystkich komponentów sprzętowych i programowych systemu, aby uzyskać wszystkie korzyści z umowy pomocy technicznej dla całego rozwiązania. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie z Klientem, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu Usług Pomocy technicznej z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, za pisemnym powiadomieniem Klienta.

Części magazynowane: firma Dell obecnie magazynuje części zamiennie w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak to możliwe, i na ile będzie to uzasadnione ekonomicznie.

Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell Technologies są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedawcą. Umowa ta oraz informacje o pomocy technicznej w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell Technologies, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją lub/i pomocą techniczną produkty w imieniu odsprzedawcy. Klienci i odsprzedawcy, którzy wykonują usługi gwarancyjne i/lub pomocy technicznej albo profesjonalne usługi, muszą być odpowiednio przeszkoleni i certyfikowani.

Wykonywanie jakichkolwiek usług przez nieprzeszkolonych/niecertyfikowanych Klientów, odsprzedawców lub osoby trzecie może powodować naliczenie dodatkowych opłat, jeśli w odpowiedzi na wykonanie usług przez takie podmioty wymagane będzie wsparcie ze strony firmy Dell Technologies. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług pomocy technicznej firmy Dell Technologies, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

Firma Dell Technologies zachowuje prawo do określenia ostatecznego rozwiązania wszystkich zdarzeń związanych z pomocą techniczną. Z tej usługi wyłączone są czynności takie jak, między innymi, następujące: usługi wymagane z powodu niewprowadzenia jakiegokolwiek korekty systemowej, naprawy, poprawki lub modyfikacji dostarczonej przez firmę Dell Technologies; usługi, które w opinii

firmy Dell są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania sprzętowego lub oprogramowania przez personel stron trzecich; usługi, które w opinii firmy Dell Technologies są wymagane z powodu niewłaściwego traktowania lub użytkowania produktów lub urządzeń; oraz usługi wymagane z powodu niepodjęcia przez Klienta działań zapobiegawczych zaleconych wcześniej przez firmę Dell Technologies.

Po przeprowadzeniu zdalnej diagnozy firma Dell zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosków Klienta o wymianę wadliwych komponentów, jeśli takie wnioski znacznie przekraczają standardowe wskaźniki awaryjności dla danego komponentu i systemu, przy czym takie wskaźniki awaryjności są stale monitorowane przez firmę Dell w kontekście jej działalności jako dostawcy usług pomocy technicznej IT.

Ograniczenia zakresu Usługi. Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadne niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą Dell. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków świadczenia Usługi

Aktualizacje oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient musi utrzymywać wskazane przez firmę Dell Technologies minimalne poziomy wydania oprogramowania oraz Obsługiwane produkty określone w [Dokumencie z kodem referencyjnym](#).

Obowiązkiem Klienta jest ponadto zainstalowanie minimalnego poziomu wydania oprogramowania i oprogramowania wewnętrznego w częściach zamiennych, poprawkach, aktualizacjach oprogramowania lub kolejnych wersjach zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Produkt/Produkty objęte wsparciem technicznym mają nadal kwalifikować się do tej Usługi. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, do odmowy wsparcia dla dowolnego oprogramowania i Obsługiwanych produktów, które nie spełniają określonych przez firmę Dell Technologies minimalnych poziomów wydania określonych w [Dokumencie z kodem referencyjnym](#).

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem lub autoryzowanym odsprzedawcą.

Copyright © 2024 Dell Inc. lub spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell Technologies, Dell i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej podmiotów zależnych. Inne znaki towarowe mogą stanowić własność odpowiednich właścicieli. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych.

Firma Dell Technologies jest przekonana, że informacje zawarte w niniejszym dokumencie są rzetelne w dniu jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.