



Warunki świadczenia usługi

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell APEX PC as-a-Service (dalej „PCaaS” lub „Usługa(i)”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). PCaaS obejmuje połączenie sprzętu, oprogramowania i usług zagregowanych w ramach rozwiązania finansowego dostarczanego w pojedynczej cenie za stanowisko na miesiąc. Oferta PCaaS jest elastyczna, dzięki czemu umożliwia Klientom (zdefiniowanym w dalszej części niniejszej Umowy) dobranie odpowiedniego rodzaju sprzętu, oprogramowania i poziomu usług do obecnego środowiska. Oprócz zapewnienia pewnej elastyczności w wyborze sprzętu, oprogramowania i usług rozwiązanie PCaaS obejmuje elastyczne finansowanie na mocy oddzielnej umowy z Dell Financial Services (DFS; dalej „Umowa DFS”). Elastyczne opcje finansowania¹ określone w Umowie DFS są dostępne do wglądu na żądanie.

Wycena, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwy Usług oraz wybrane i zakupione przez Klienta elementy opcjonalne. Niniejsze Warunki świadczenia usługi opisują wszystkie zobowiązania i obowiązki firmy Dell oraz Klienta związane z Usługą, w tym wszelkie inne mające zastosowanie usługi. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy się skontaktować z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Zakres Usług

Rozwiązanie PCaaS obejmuje zbiór sprzętu, oprogramowania, usług dotyczących wdrażania, wsparcia, zarządzania i odzyskiwania zasobów. Usługi te podlegają oddzielnym warunkom świadczenia usług opisanym na stronie internetowej pod adresem: www.dell.com/servicecontracts/global. Klient ma możliwość wyboru poziomu tych usług, aby go dopasować do swoich potrzeb związanych z cyklem życia komputerów osobistych. Niektóre opcjonalne usługi wybrane przez Klienta mogą wymagać sporządzenia dokumentu o nazwie Wyszczególnienie zakresu prac (dalej „SOW”), który będzie zawierał dodatkowe szczegółowe informacje dotyczące świadczenia danej usługi.

¹ Niektóre opcje wdrożenia, w tym wersje programu ProDeploy, nie mają zastosowania w przypadku urządzeń Dell Latitude Chrome Enterprise.

Opcje finansowania

Część Usługi PCaaS dotycząca finansowania zawiera trzy opcjonalne funkcje, które zapewniają Klientowi większą elastyczność rozwiązania i odróżniają ją od standardowej umowy rynkowej na leasing sprzętu.

Rozszerzenie zakresu usługi — umożliwi klientowi dodanie jednostek (komputerów) w dowolnym czasie w ramach Umowy DFS. Ta opcja wymaga nowego zamówienia i harmonogramu oraz nie może się pokrywać w czasie z pierwotną Umową DFS. Jeśli np. Klient doda 500 nowych komputerów w połowie 36-miesięcznej Umowy DFS, te 500 nowych komputerów będzie objętych nową, autonomiczną umową obowiążującą przez dodatkowe 36 miesięcy.

Ograniczenie zakresu usługi — pozwala Klientowi ograniczyć ogólną liczbę jednostek (komputerów) objętych umową do ustalonej uprzednio liczby bez narażania się na kary umowne, z utrzymaniem dotychczasowej ceny za jednostkę na miesiąc przez pozostały okres obowiązywania Umowy DFS. Z tej opcji można skorzystać dopiero po upływie połowy okresu obowiązywania odpowiedniej Umowy DFS (np. po 18. miesiącu 36-miesięcznej umowy). Odsetek liczby jednostek, które przestaną być objęte umową, musi zostać ustalony przed podpisaniem Umowy DFS i zostanie w niej określony. Umowa DFS określi również minimalny okres obowiązywania umowy, który musi minąć przed zmniejszeniem jej zakresu o daną liczbę jednostek. Minimalny okres obowiązywania umowy zostanie określony w Umowie DFS. Ograniczenie zakresu usługi jest niedostępne w niektórych krajach. Usługa Dell APEX PCaaS jest dostępna w ponad 50 krajach w Ameryce Północnej, regionie EMEA oraz w regionie Azji i Pacyfiku. Część opcji elastycznego finansowania może być niedostępna w niektórych krajach. Aby uzyskać szczegółowe informacje, skontaktuj się z przedstawicielem Dell Financial Services.

Uaktualnienie śródkresowe — stanowi połączenie rozszerzenia i ograniczenia zakresu usługi. Uaktualnienia śródkresowe muszą zostać ustalone na początku obowiązywania Umowy DFS i podlegać tym samym zasadom, jakie określono powyżej (np. gdy Klient zdecyduje się na rozszerzenie zakresu usługi, musi przestrzegać jego reguł). Niezależnie od powyższego i jak już wcześniej wspomniano, ograniczenie zakresu usługi jest niedostępne w niektórych krajach. Usługa Dell APEX PCaaS jest dostępna w ponad 50 krajach w Ameryce Północnej, regionie EMEA oraz w regionie Azji i Pacyfiku. Część opcji elastycznego finansowania może być niedostępna w niektórych krajach. Aby uzyskać szczegółowe informacje, skontaktuj się z przedstawicielem Dell Financial Services.

Menedżer ds. realizacji usług PCaaS (dla Klientów posiadających co najmniej 300 jednostek PCaaS)

Każdemu Klientowi, który spełnia minimalne wymagania dotyczące liczby jednostek (określone poniżej), przydzielany jest menedżer ds. realizacji usług PCaaS (dalej „SDM”). Menedżer SDM będzie się kontaktować z Klientem lub Partnerem klienta (zgodnie z definicją w dalszej części niniejszej Umowy) we wszystkich sprawach związanych z Usługą. Menedżer SDM będzie nadzorować gromadzenie projektów związanych z cyklem życia komputerów w oparciu o powiązane warunki świadczenia usług lub dokument SOW w celu poprawy ogólnego komfortu korzystania przez Klienta z komputerów firmy Dell przez cały cykl ich życia.

Minimalne wymagania:

- 1) 300 komputerów wdzierżawionych w ciągu 90 dni od nabycia Usługi; oraz
- 2) Minimalny czas świadczenia Usługi wynoszący 12 miesięcy.

Jeśli Klient nie spełni któregoś z minimalnych progów wymienionych powyżej, menedżer SDM może zostać wycofany według wyłącznego uznania firmy Dell. Niezależnie od powyższego firma Dell może według własnego uznania odstąpić od egzekwowania wymogu minimalnej liczby jednostek, aby umożliwić Klientowi przywrócenie minimalnej liczby jednostek już po upływie 90 dni. Takie odstąpienie nie wyklucza jednak egzekwowania w przyszłości przez firmę Dell minimalnych wymagań dotyczących liczby jednostek.

Usługi menedżera SDM są dostępne od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w normalnych Godzinach pracy (zgodnie z definicją w dalszej części niniejszej Umowy). Godziny pracy są związane z lokalizacją menedżera SDM i mogą się różnić w zależności od regionu lub kraju. Wsparcie po Godzinach pracy może być zapewnione przez inne zasoby w firmie Dell według jej uznania. Lokalizacja menedżera SDM zostanie określona przy wdrażaniu nowego stanowiska pracy na podstawie obszaru serwisowego preferowanego przez Klienta oraz zależnie od dyspozycyjności pracowników.

Obszary pomocy menedżera SDM w zakresie rozwiązania PCaaS

W tej sekcji opisane są tylko niektóre fazy, kluczowe etapy i działania, które menedżer SDM będzie nadzorować, prowadzić lub koordynować zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, innymi stosownymi warunkami świadczenia usługi bądź pracami wykonanymi zgodnie z SOW.

Faza wdrażania/otwarcia

- Organizacja i prowadzenie spotkania otwierającego:
 - Przegląd i potwierdzenie wymagań Klienta oraz Warunków świadczenia usług lub SOW
 - Przedstawienie osób kontaktowych i interesariuszy związanych z Umową PCaaS
 - Przegląd procesu cyklu życia rozwiązania PCaaS
- Ustanowienie zarządzania programem i zasad zaangażowania
- Nadzorowanie i potwierdzanie wdrażania narzędzi online i samoobsługowych firmy Dell (np. TechDirect, MyDFS, SupportAssist itp.)

Faza przejściowa

Celem fazy przejściowej jest zaprojektowanie, stworzenie i wdrożenie powtarzalnego rozwiązania do konfigurowania, wdrażania i odzyskiwania zasobów PCaaS na podstawie niniejszych Warunków świadczenia usługi, innych odpowiednich warunków świadczenia usługi lub prac wykonanych zgodnie z SOW. Kluczowe etapy i działania obejmują:

- Nadzorowanie projektów związanych z cyklem życia komputerów, w tym:
 - Usługi tworzenia obrazów, konfigurowania i fabryczne
 - Usługi planowania i wykonania wdrożenia
- Zapewnienie widoczności zamówień i raportowania ich statusu
- Przedłożenie streszczenia wykonawczego (np. status, ogólne kluczowe etapy, zagrożenia, problemy, działania itp.)
- Pomoc w rozszerzaniu zakresu usługi, ograniczaniu zakresu usługi i planowaniu uaktualnienia śródk okresowego (zależnie od wymagań)
- Pomoc w odzyskiwaniu zasobów i planowaniu ich modernizacji na koniec okresu obowiązywania Umowy

Faza stanu stabilnego

Po fazie przejściowej program przechodzi w stan stabilny. W jej trakcie menedżer SDM będzie koordynować i organizować spotkania dotyczące statusu Umowy PCaaS i zarządzania nią, które będą się odbywać co miesiąc lub co kwartał (albo w terminach uzgodnionych wzajemnie przez obie strony). Kluczowe etapy i działania obejmują:

- Przedłożenie streszczenia wykonawczego PCaaS (np. status, ogólne kluczowe etapy, zagrożenia, problemy, działania itp.)
- Raport dotyczący statusu i dyspozycji zasobów PCaaS (wolumen, lokalizacja, koniec okresu obowiązywania Umowy itd.)
- Dostarczone przez klienta prognozy dotyczące sprzętu PCaaS
- Uzasadnione ekonomicznie starania dotyczące sporządzania raportów o incydentach, wysyłkach i podsumowaniach gwarancji³

Faza końcowa

W fazie końcowej menedżer SDM koordynuje i prowadzi proces odzyskiwania oraz modernizacji zasobów w oparciu o usługi odzyskiwania zasobów i plan zakończenia okresu obowiązywania Umowy. Kluczowe etapy i działania obejmują:

- Dostarczenie Klientowi lub Partnerowi klienta listy zasobów w celu zaplanowania końca okresu obowiązywania Umowy
- Wspomaganie tworzenia harmonogramu wymazywania danych i odzyskiwania zasobów przez Klienta tam, gdzie ma to zastosowanie
- Koordynacja współpracy z zespołem ds. odzyskiwania zasobów w celu wykonania operacji wymazania i odzyskania danych oraz dostarczenia certyfikatu sanityzacji

Obowiązki Klienta

- Przydzielenie osoby, która będzie pełnić rolę pojedynczej osoby kontaktowej w sprawie PCaaS i będzie odpowiedzialna za współpracę z menedżerem SDM w celu prowadzenia działań związanych z PCaaS
- Powiadomienie firmy Dell w jak najszybszym możliwym terminie o ewentualnych zmianach planowanej minimalnej liczby jednostek, opóźnieniach i o zmianach w Usługach
- Przedstawienie prognozy dotyczącej zasobów sprzętowych PCaaS w ramach uzgodnionego harmonogramu
- Dostarczanie powiadomień i aktualizacji statusu Usług wykonywanych w zakresie zasobów PCaaS przez Klienta lub dostawcę zewnętrznego
- Śledzenie i raportowanie zasobów PCaaS, które nie są dzierżawione za pośrednictwem DFS lub partnera stowarzyszonego DFS
- Śledzenie i raportowanie zasobów PCaaS zakupionych od innego producenta
- Uzyskiwanie lub przedstawianie pisemnych zatwierdzeń wyników kluczowych etapów w ramach uzgodnionego harmonogramu
- Terminowe zapewnienie niezbędnej dokumentacji, dostępu do ekspertów i innych zasobów, o ile jest to zasadnie wymagane przez firmę Dell i usprawiedliwione do wsparcia Usług PcaaS

³ Jeśli usługi pomocy technicznej obejmują usługę ProSupport Plus, patrz Warunki świadczenia usługi ProSupport Plus.

Wyjątki dotyczące Usług

- Realizacja Usług nie obejmuje tworzenia własności intelektualnej opracowanej wyłącznie dla Klienta.
- Usługa PCaaS może być niedostępna lub zmieniać swój zakres zależnie od lokalizacji geograficznej i regionu. Klient powinien się skonsultować z działem sprzedaży firmy Dell lub z menedżerem SDM w sprawie dostępności, ograniczeń i różnic związanych z daną lokalizacją i danym regionem
- W przypadku Klientów międzynarodowych do pomocy w regionalnych działaniach SDM może zostać przydzielony regionalny menedżer SDM
- Dodatkowe zależności usługi SDM:
 - Ma zastosowanie tylko do usług świadczonych przez firmę Dell oraz nie obejmuje usług zakupionych u innego producenta i przez niego świadczonych
 - Ma zastosowanie tylko do sfinansowanych zasobów dzierżawionych za pośrednictwem DFS lub partnerów stowarzyszonych DFS (więcej informacji uzyskasz od przedstawiciela DFS)
 - Może się zmieniać zależnie od specyfiki działalności firmy Dell w danym kraju oraz dostępności różnych usług
- Usługi nieświadczane przez menedżera SDM:
 - Przygotowanie wycen lub sprzedaż produktów i usług
 - Bezpośrednia komunikacja z użytkownikami końcowymi
 - Pomoc techniczna, rozwiązywanie problemów lub działania diagnostyczne (patrz umowa serwisowa dotycząca poziomu pomocy technicznej)
 - Usługi dotyczące zasobów innych niż PCaaS
 - Jakiegokolwiek czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi

Regulamin świadczenia Usług przez firmę Dell

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem lub Partnerem klienta („Klient” lub „Partner klienta”) i działem firmy Dell wskazanym na fakturze klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi. Przedmiotowa Usługa podlega odrębnej głównej umowie o świadczenie usług podpisanej przez Klienta lub partnera Klienta z działem Dell Financial Services, wyraźnie zatwierdzającej zakup przedmiotowej Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony uznają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się być nimi związane.

Lokalizacja geograficzna Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci nabywający usługi bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy produktów firmy Dell
Stany Zjednoczone	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angielski) http://www.dell.ca/conditions (francuski — Kanada)	www.dell.ca/terms (angielski) http://www.dell.ca/conditions (francuski — Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalny, dostosowany do potrzeb danego kraju wariant witryny internetowej http://www.dell.com lub http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Lokalny, dostosowany do potrzeb danego kraju wariant witryny internetowej http://www.dell.com lub http://www.dell.com/servicedescriptions/global
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalny, dostosowany do potrzeb danego kraju wariant witryny internetowej http://www.dell.com lub http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a jedynie opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, natomiast każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	Lokalny, dostosowany do potrzeb danego kraju wariant witryny internetowej http://www.dell.com lub http://www.dell.com/servicedescriptions/global Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: http://www.dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a jedynie opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, natomiast każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.

* Klienci mogą wyświetlić lokalną witrynę internetową <http://www.dell.com>, otwierając witrynę internetową <http://www.dell.com> na komputerze podłączonym do Internetu w swoim kraju lub wybierając odpowiednią opcję w witrynie internetowej firmy Dell „Wybierz region/kraj” pod adresem <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Ponadto Klient zgadza się, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi dostępnym do wglądu pod adresem www.dell.com/servicedescriptions/global. W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi pozostają w sprzeczności z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, wiążące będą postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi, ale tylko w zakresie danego sprzecznego postanowienia. Nie mogą one być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi nie są wyraźnie sprzeczne.

Przez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, korzystanie z Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę” („I Agree”) w witrynie internetowej Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym, Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi, w którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie ten podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Formularza zamówienia.

Ochrona prywatności: Dell Technologies Services będzie traktować wszelkie dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi zgodnie z obowiązującym w danym miejscu oświadczeniem o prywatności firmy Dell Technologies, z których wszystkie są dostępne pod adresem <http://www.dell.com/localprivacy> i z których każde jest niniejszym włączone przez odniesienie.

Ogólne obowiązki klienta

Uprawnienie do przyznawania dostępu

Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do posiadanego lub licencjonowanego przez siebie oprogramowania, sprzętu, systemów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich — zarówno zdalnie, jak i bezpośrednio — w celu świadczenia przedmiotowych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell świadczenie przedmiotowych Usług.

Zakaz oferowania zatrudnienia

Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody firmy Dell przez okres dwóch lat od dnia zakończenia okresu obowiązywania umowy wskazanego w Formularzu zamówienia nie będzie oferował zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, jakimkolwiek pracownikowi firmy Dell (lub pracownikowi innego usługodawcy świadczącego Usługi w imieniu firmy Dell), z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez firmę Dell. Ogólne oferty pracy i inne formy rekrutacji o podobnie szerokim zakresie nie stanowią bezpośredniej ani pośredniej oferty zatrudnienia, a Klient może oferować zatrudnienie pracownikowi, który został zwolniony lub zrezygnował z zatrudnienia w firmie Dell przed rozpoczęciem negocjacji dotyczących zatrudnienia go przez Klienta.

Współpraca z Klientem

Klient przyjmuje do wiadomości, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy z jego strony firma Dell nie będzie mogła świadczyć Usługi bądź też świadczenie Usługi może ulec istotnej zmianie lub opóźnieniu. W związku z tym Klient lub **Partner klienta** będzie niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracował z firmą Dell, aby umożliwić jej świadczenie Usługi. Jeżeli Klient nie okaże odpowiedniej współpracy zgodnie z powyższym, firma Dell nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie Usługi, a Klientowi nie będzie przysługiwać zwrot pieniędzy.

Przygotowanie miejsca pracy dla serwisanta świadczącego usługi na miejscu

Gdy świadczenie Usług wymaga działań na miejscu, Klient zapewni (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta, w tym odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia zabezpieczającego (jeśli jest konieczne) i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Kopie zapasowe danych

Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien tworzyć regularne kopie zapasowe danych przechowywanych na wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych.

FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

- **INFORMACJE POUFNE I ZASTRZEŻONE ORAZ DANE OSOBOWE KLIENTA;**
- **UTRATĘ ORAZ USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW I OPROGRAMOWANIA;**
- **USZKODZENIE I UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;**
- **UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI; I/LUB**
- **JAKIEKOLWIEK DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.**

Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

Gwarancje innych producentów

Świadczenie przedmiotowych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik firmy Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie dokonywał jakichkolwiek zmian w takim sprzęcie lub takim oprogramowaniu. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez firmę Dell nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie możliwy do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell nie odpowiada za gwarancje innych producentów ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią Usług na takie gwarancje.