



Warunki świadczenia usługi

Dell Optimize

Wprowadzenie

Firma Dell EMC Services ma przyjemność świadczyć usługi Optimize dla systemów pamięci masowej („Usługa”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Usługa Optimize jest usługą podlegającą przedłużaniu, świadczoną na podstawie umowy, która umożliwia klientom dostęp do technicznej wiedzy eksperckiej w zakresie produktów pamięci masowej Dell EMC za pośrednictwem menedżera technicznego (Technical Account Manager, TAM). W ramach usługi Optimize klienci korzystają z doradztwa, prewencyjnej pomocy technicznej, regularnych przeglądów systemu, które pozwalają uzyskać jak najwyższą wydajność i poziom optymalizacji systemów pamięci masowej, a także dopasować inicjatywy związane z pamięcią masową do wymagań biznesowych. Klient odnosi korzyści płynące z usługi Optimize głównie dzięki obniżeniu kosztów w trzech różnych kategoriach:

- Wydatki związane z użytkowaniem infrastruktury
- Wydatki kapitałowe
- Koszty nieplanowanych przestoju

Usługa Optimize stanowi dopełnienie doraźnych usług pomocy technicznej, jak ProSupport lub ProSupport Plus, przez przydzielenie dedykowanego menedżera TAM, który jest dogłębnie zaznajomiony ze środowiskiem pamięci masowej klienta, dzięki czemu może oferować prewencyjne wsparcie i pomoc w codziennej eksploatacji systemu pamięci masowej i zarządzaniu nim. Menedżer TAM oferuje ponadto konsultacje pomagające w długofalowym planowaniu i optymalizacji systemu pamięci masowej.

Cechy usługi Optimize

Menedżer TAM zapewnia regularne usługi konsultacji na temat najlepszych praktyk, prewencyjną pomoc techniczną oraz regularnie planowane przeglądy systemów pamięci masowej. (Szczegółowe zadania i obowiązki menedżera TAM przedstawiono w tabeli 1).

Umowa o świadczenie usługi Optimize może zostać zawarta na okres analogiczny do obowiązujących umów serwisowych dotyczących doraźnych usług pomocy technicznej i można ją wykupić na okresy kilkuletnie.

W ramach usługi Optimize Klientom jest przydzielany menedżer TAM, który zapozna się dokładnie z ich środowiskiem pamięci masowej. Dzięki monitorowaniu środowiska i przekazywaniu jego wyników klientom dostarcza on aktualne raporty, oceny i wskazówki, które pozwalają zredukować nakład pracy związany z administrowaniem i zapewnić wysoką dostępność używanego rozwiązania SAN. Menedżer TAM jest też osobą kontaktową w sprawie wszelkich pytań technicznych dotyczących systemów pamięci masowej używanych przez klienta.

Tabela 1: Zakres usługi Optimize

Doradztwo	<ul style="list-style-type: none"> • Rady związane z obsługą i konserwacją systemów pamięci masowej oraz pomoc w zaprojektowaniu i uruchomieniu zoptymalizowanego środowiska SAN • Pomoc w planowaniu i przygotowaniu modyfikacji sprzętu i aktualizacji oprogramowania w celu zagwarantowania bezproblemowej konserwacji • Dostarczanie wskazówek w zakresie wydajności eksploatacyjnej w celu maksymalizacji zwrotu z inwestycji (ROI)
Doraźne usługi pomocy technicznej*	<ul style="list-style-type: none"> • Tworzenie żądań serwisowych w punkcie ich zaistnienia (usługa kwartalna i miesięczna) • Koordynacja z zespołem pomocy technicznej firmy Dell w celu szybkiego rozwiązywania problemów* • Występowanie jako rzecznik klienta w przypadku zgłaszanych do pomocy technicznej problemów o 1 i 2 stopniu ważności w celu zapewnienia ich terminowego rozwiązania oraz pomoc przy koordynacji niezbędnych środków*
Doroczna wizyta w siedzibie klienta*	<ul style="list-style-type: none"> • Osobista wizyta mająca zapewnić menedżerowi TAM orientację w obecnych i przyszłych wymaganiach klienta związanych z pamięcią masową i umożliwiającą wspieranie realizacji jego celów operacyjnych. • Sporządzenie schematu architektury systemu pomocnego przy optymalizacji jego budowy i konfiguracji • Przeprowadzenie spotkań, których celem jest ocena i dopasowanie środowiska pamięci masowej do wymagań i inicjatyw biznesowych klienta • Konsultacje w zakresie stanu i zaleceń dotyczących całego rozwiązania SAN, w tym zabezpieczeń, konfiguracji sieci fabric, zestawów funkcji oraz procesów rozwiązania SAN
Przegląd pojemności i wydajności	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza pomiarów przepustowości i wydajności pomaga w zapewnianiu stałej wysokiej efektywności i wydajności systemu pamięci masowej • Konsultacje w zakresie rozwiązań i zalecanych praktyk zapewniających spełnienie wymagań dotyczących efektywności i wydajności • Spotkanie z klientem w celu przekazania wyników przeglądu pojemności i wydajności oraz ich analizy • Prewencyjny przegląd wskaźników pojemności i wydajności w celu zapewnienia wydajnego działania rozwiązania środowiska pamięci masowej i przekazywania informacji o krytycznych problemach, takich jak obciążenie szczytowe i pułapy pojemności
Przegląd przypadków	<ul style="list-style-type: none"> • Aktywny przegląd przypadków zgłoszonych do działu pomocy technicznej w celu rozpoznania potencjalnych problemów i możliwości szkolenia • Prewencyjna i spersonalizowana pomoc w celu zminimalizowania procedury rozwiązywania problemu podczas zgłoszeń do pomocy technicznej • Spotkanie z klientem w celu przekazania informacji pozyskanych w drodze analizy zgłoszeń i rozwiązanie potencjalnych problemów. • Doręczenie raportu historycznego, zawierającego podsumowanie przypadków, trendów, obszarów, w których jest możliwe wprowadzenie ulepszeń, oraz potencjalnych zagrożeń lub problemów

Przeglądy dzienników systemu	<ul style="list-style-type: none"> • Regularny przegląd szczegółowych dzienników systemu w celu zapewnienia wydajnego działania systemu pamięci masowej i zidentyfikowania nietypowej aktywności oraz trendów • Przeglądanie wpisów dziennika z klientem i przekazywanie wniosków w celu zajęcia się potencjalnymi problemami
Ocena nadmiarowości	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza sieci SAN zapewniająca właściwą nadmiarowość oraz przełączanie awaryjne • Porady w zakresie najlepszych praktyk utrzymania pełnej nadmiarowości sieci SAN • Wsparcie w planowaniu tworzenia nadmiarowych rozwiązań sieci SAN
Usługi wydajności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena środowiska klienta i jego potrzeb w celu przekazania rekomendacji co do najlepszych praktyk w zakresie konfiguracji systemu i jego optymalizacji • Przeprowadzanie przeglądów rozwiązania Storage System w celu przekazania rad co do najlepszych praktyk i zarządzania systemem

*Nie ma zastosowania do usługi kwartalnej Optimize

Oczekiwane wyniki usługi Optimize

W ramach usługi Optimize klient regularnie otrzymuje dokumentację zawierającą szczegółowe informacje na temat architektury systemu, ocenę wpływu informacji zawartych w alertach i dziennikach systemowych, analizę pomiarów pojemności i wydajności oraz najlepsze praktyki przygotowane w oparciu o wymagania biznesowe klienta. Poniższa lista zawiera określone wyniki usługi, których może oczekiwać klient.

Tabela 2: Oczekiwane wyniki usługi Optimize

Element usługi	Opis	Oferta usług	
		Kwartałna usługa Optimize	Optimize
Diagram architektury rozwiązania	Diagram systemu pamięci masowej i istniejący sprzęt	W razie potrzeby	W razie potrzeby
Doraźne usługi pomocy technicznej	Jak opisano w tabeli 1	Nie dotyczy	W razie potrzeby
Doroczna wizyta w siedzibie klienta	Jak opisano w tabeli 1	Nie dotyczy	Co rok
Inwentaryzacja rozwiązania	Szczegółowy spis całego sprzętu systemu pamięci masowej	Co kwartał	Co miesiąc
Raport dotyczący pojemności	Analiza danych związanych z pamięcią masową i wydajnością Wykazanie sposobu użycia pamięci masowej, współczynników wykorzystania oraz przydziału pamięci masowej	Co kwartał	Co miesiąc
Raport z przeglądu przypadków	Podsumowanie wszystkich przypadków zgłoszonych do działu pomocy technicznej, wskazujących trendy i obszary potencjalnych problemów, którym należy przeciwdziałać	Co kwartał (ostatnie 4 tygodnie)	Co miesiąc
Przegląd dzienników systemu	Przegląd dzienników systemu oraz analiza wpływu na działanie systemu	Co kwartał (ostatnie 4 tygodnie)	Co miesiąc

Plan testu przełączania awaryjnego oraz przegląd wyników i zalecenia	Rekomendacja najlepszych praktyk umożliwiających skuteczne testowanie przełączania awaryjnego wraz z pełną analizą i oceną. Dostosowane do potrzeb klienta, szczegółowe procedury przeprowadzenia testu przełączania awaryjnego. Jeśli podjęto odpowiednie uzgodnienia, raport zawiera także wyniki i potwierdzenie testu przełączania awaryjnego	Co kwartał	Co miesiąc
Dokument zawierający najlepsze praktyki i zalecenia	Dostosowany do środowiska klienta przewodnik opisujący najlepsze praktyki oraz zalecane ustawienia używanego sprzętu i oprogramowania	Co kwartał	Co miesiąc

Harmonogram i etapy wdrożenia usługi Optimize

Tabela 3: Etapy wdrożenia usługi Optimize

Etap	Opis	Usługa	
		Kwartalna usługa Optimize	Optimize
Ocena początkowa	Przeprowadzenie oceny wstępnej na potrzeby usługi Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Ustalenie standardów i wymagań dotyczących przepustowości i pojemności • Wykonanie bazowej oceny stanu systemu • Wykonanie diagramów i inwentaryzacji architektury systemu • Omówienie wymagań biznesowych klienta i inicjatyw • Przekazanie informacji o strukturze usługi Optimize oraz dostosowanie jej do wymagań klienta 	Jeden raz	Jeden raz
Elementy usługi	Dostarczenie analizy systemu Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Przegląd i podsumowanie • Przegląd przepustowości i wydajności • Przegląd stanu systemu • Przegląd historii przypadków z ostatniego miesiąca • Przegląd dziennika systemu • Omówienie aktualizacji dokumentacji • Ogólne zalecenia związane z celami działania • Pomoc przy ocenie nadmiarowości • Dostarczenie aktualizacji zalecanych praktyk 	Co kwartał	Co miesiąc
Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacje najlepszych praktyk • Monitorowanie pojemności i wydajności systemu • Pomoc przy planowaniu wymagań, pomoc przy zarządzaniu zmianami, prewencyjne porady dotyczące produktów 	Tak	Tak

Wyłączenia

W celu uniknięcia wątpliwości, poniższe czynności i elementy nie są objęte zakresem niniejszych Warunków świadczenia usługi:

- Wszelkie usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Usługa Optimize nie zastępuje doraźnych usług pomocy technicznej dotyczących produktów Dell Storage z serii SC.
- Migracja danych z obecnych bezpośrednio podłączonych pamięci masowych do innych urządzeń pamięci masowej
- Usługi instalacji lub tworzenia skryptów

Niniejsze Warunki świadczenia usługi nie powodują przyznania klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy, jak określono poniżej w Warunkach świadczenia usługi.

Obowiązki klienta związane z ofertą

- Skonfigurowanie oprogramowania menedżera pamięci do przesyłania i uzyskania dostępu do wymaganych danych konfiguracyjnych do serwerów firmy Dell za pośrednictwem kodowanych kanałów, takich jak Secure Remote Services, CloudIQ czy Unisphere.
- Wskazanie odpowiedniej osoby kontaktowej u klienta uprawnionej do podejmowania decyzji, która będzie w stanie zrozumieć i omówić spostrzeżenia i zalecenia menedżera TAM.
- Obecność na regularnie planowanych spotkaniach związanych z usługą Optimize
- Ocena i wykonywanie zaleceń menedżerów TAM.
- Omawianie krótko- i długoterminowych planów związanych z pamięciami masowymi Dell w celu aktywnego identyfikowania i planowania projektów
- Dbanie wraz z menedżerem TAM o zgodność z prawdą i aktualność rejestru kontaktów z klientem i specjalnych okoliczności firmy Dell
- Optymalizowanie pod kątem Storage Center:
 - Skonfigurowanie rozwiązań Storage Center i Dell Storage Manager (lub Enterprise Manager) w taki sposób, aby przesyłały dane do serwerów firmy Dell za pośrednictwem zaszyfrowanych kanałów
- Usługa Optimize dla systemów Unity lub PowerStore:
 - Konfigurowanie SRS (Secure Remote Services) i CloudIQ do przesyłania danych SupportAssist do serwerów firmy Dell EMC za pośrednictwem kodowanych kanałów.
 - Utworzenie dla menedżera TAM konta Unisphere lub PowerStore Manager z uprawnieniami tylko do odczytu, które będzie używane do nieprzerwanej analizy sieci SAN.

Ogólne obowiązki klienta

Uprawnienie do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell EMC Services zezwolenie na dostęp do posiadanego lub licencjonowanego przez Klienta 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 niniejszych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi to zrobić na własny koszt, zanim zleci firmie Dell świadczenie przedmiotowych Usług.

Współpraca z klientem. Klient rozumie, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy firma Dell EMC Services nie będzie mogła świadczyć Usługi bądź też świadczenie Usługi może ulec zmianie lub opóźnieniu. W związku z tym Klient będzie niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z firmą Dell EMC Services, aby umożliwić jej świadczenie Usługi. Jeżeli klient nie zapewni możliwości współpracy zgodnie z powyższymi warunkami, firma Dell EMC Services nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie Usługi, a klientowi nie będzie przysługiwać zwrot pieniędzy.

Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta. Gdy świadczenie Usług wymaga działań na miejscu, Klient zapewni (bez obciążania firmy Dell EMC Services jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta, w tym odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia bezpieczeństwa (jeśli takie 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 EMC Services jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Kopie zapasowe danych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych, oprogramowania i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien tworzyć regularne kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Firma Dell EMC Services nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

Poniższe postanowienia ograniczenia odpowiedzialności nie obowiązują na terytorium Niemiec, Austrii, Szwajcarii i Francji, gdzie obowiązują postanowienia określone w umowie. Na podstawie postanowień o ograniczeniu odpowiedzialności, jak określono w umowie, odpowiedzialność za utratę danych jest ograniczona do kosztów ponownej instalacji kopii zapasowych w tych krajach.

O ile nie obowiązują inne przepisy prawa lokalnego, DELL EMC SERVICES NIE ODPOWIADA ZA:

- INFORMACJE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBISTE KLIENTA;
- UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI; I/LUB
- WSZYSTKIE DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL EMC SERVICES LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell EMC Services. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell EMC Services lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie usług przez firmę Dell EMC Services nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell EMC Services nie odpowiada za gwarancje innych producentów ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią usług na takie gwarancje.

Godziny świadczenia usług. Zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi godzin pracy w tygodniu ta Usługa będzie świadczona od poniedziałku do piątku w standardowych godzinach pracy firmy Dell EMC Services, czyli od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego Klienta.

Kraj	Standardowe godziny pracy w firmie Dell EMC Services
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Wyspy Dziewicze, pozostała część anglojęzycznych Karaibów	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 16:00
Barbados, Bahamy, Belize, Kostaryka, Dania, Salwador, Finlandia, Kajmany, Gwatemala, Honduras, Jamajka, Norwegia, Panama, Portoryko, Republika Dominikańska, Surinam, Szwecja, Wyspy Turks i Caicos	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 17:00
Australia, Bermudy, Chiny, Haiti, Hongkong, Japonia, Korea, Malezja, Antyle Holenderskie, Nowa Zelandia, Singapur, Tajwan, Tajlandia	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00
Argentyna, Francja, Indie, Włochy, Paragwaj, Urugwaj	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 18:00
Boliwia, Chile	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 19:00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku od 08:00 do 18:00

Usługa nie będzie świadczona poza godzinami pracy i w dniach lokalnie wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej, z góry i na piśmie.

Regulamin świadczenia Usług przez firmę Dell EMC

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym w dokumentacji zamówienia dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi. Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z Partnerem przez firmę Dell EMC Services, wyraźnie zatwierdzającej zakup 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 klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell EMC przez klienta	
	Klienci nabywający usługi bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi od autoryzowanego odsprzedawcy produktów firmy Dell lub Dell EMC
Stany Zjednoczone	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski — Kanada)	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski — Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna witryna internetowa dla danego kraju w witrynie Dell.com lub strona Dell.com/servicesdescriptions/global *	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell EMC Services przekazane klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy klientem a firmą Dell EMC Services, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez klienta od sprzedawcy, zobowiązań klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi.
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna witryna internetowa dla danego kraju w witrynie Dell.com lub strona Dell.com/servicesdescriptions/global *	

<p>Europa, Bliski Wschód i Afryka</p>	<p>Lokalna witryna internetowa dla danego kraju w witrynie Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*.</p> <p>Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej:</p> <p>Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Niemcy: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Wielka Brytania: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell EMC Services należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell EMC Services — jako odwołanie do firmy Dell EMC Services wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowy między firmą Dell EMC Services 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.</p>
---------------------------------------	--	--

* Klienci mogą wyświetlić lokalną witrynę internetową serwisu Dell.com, otwierając stronę Dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Choose a Region/Country” (Wybierz region/kraj) pod adresem Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Ponadto Klient zgadza się na to, 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 pod adresem Dell.com/servicedescriptions/global.

W przypadku konfliktu między warunkami jakichkolwiek dokumentów zawierających niniejszą Umowę pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) niniejsze warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa; (iii) formularz zamówienia. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie najniższym stopniu, aby rozwiązać konflikt przy zachowaniu jak największej liczby sprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niezgodnych z postanowieniami przepisów w tym samym ustępie, sekcji lub podsekcji.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę” („I Agree”) w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell EMC 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.

Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług konsultingowych i zarządzanych

1. Obsługiwane produkty

Niniejsza Usługa jest dostępna w odniesieniu do obsługiwanych produktów, w tym wybranych pamięci masowych Dell SC i SCv zakupionych w konfiguracji standardowej („Obsługiwane produkty”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („Kod Service Tag”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług do każdego zestawu Obsługiwanych produktów składających się na jedno rozwiązanie Storage Center. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować Kod Service Tag Obsługiwanego produktu.

2. Okres świadczenia Usługi. Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Formularzu zamówienia i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników indywidualnych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell EMC Services i klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

3. Ważne informacje dodatkowe

- A. Zmiana harmonogramu.** Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiegokolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia tej usługi na 7 lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia usługi zostaną potwierdzone przez klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem wykonywania usługi.
- B. Płatność za sprzęt zakupiony wraz z usługami.** Jeżeli nie uzgodniono tego inaczej na piśmie, płatność za sprzęt w żadnym przypadku nie jest uzależniona od wyświadczenia zakupionych wraz z nim usług konsultingowych lub zarządzanych.
- C. Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usługi.** Firma Dell EMC Services może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców, oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usługi. Firma Dell EMC Services nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepowodzenia lub opóźnienia w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dochował zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi.
- D. Usługi opcjonalne.** Firma Dell EMC Services może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (wsparcie w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, wsparcia, usługi zarządzane, profesjonalne lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji geograficznej Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell EMC Services. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.
- E. Cesja i podwykonawstwo.** Firma Dell EMC Services może przydzielić wykonanie tej Usługi wykwalifikowanemu usługodawcom zewnętrznym, którzy wykonają ją w imieniu firmy Dell EMC Services, lub scedować na nich niniejsze Warunki świadczenia usługi.
- F. Anulowanie.** Firma Dell EMC Services może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:
- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
 - Nieodpowiednie zachowanie klienta, formułowanie gróźb lub odmowa współpracy z analitykiem lub serwisantem.
 - Klient nie dopełnił wszystkich zobowiązań i warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.

Firma Dell EMC Services poinformuje Klienta o anulowaniu Usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze wystawionej Klientowi. W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania przez firmę Dell EMC Services powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell EMC Services zaprzestanie świadczenia Usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell EMC Services.

G. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Opcje Usługi, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu różnią się w zależności od regionu geograficznego, 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.

© 2018 Dell EMC Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.