

# Wprowadzenie do usług

---

## Dell EMC ProDeploy for ME

Usługa dostępna na wielu poziomach: Basic Deployment, ProDeploy i ProDeploy Plus („Poziom usługi” dla opcji pojedynczej lub „Poziomy usługi” dla opcji zbiorczej) jest częścią pakietu ProDeploy Enterprise Suite („Pakiet ProDeploy Suite”) firmy Dell EMC. Rozwiązania dla przedsiębiorstw obejmują głównie platformy sprzętowe, takie jak serwery, pamięci masowe, urządzenia sieciowe i platformy modułowe (zwane dalej „Platformą sprzętową”), jak również powiązane oprogramowanie dla przedsiębiorstw i dodatkowe komponenty sprzętowe, modernizacje czy funkcje zarządzania danymi (zwane dalej „Uzupełniającymi usługami wdrożeniowymi”).

Firma Dell Technologies Services („DT Services”) świadczy tę Usługę zgodnie z niniejszym dokumentem. Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usług oraz wybrane i zakupione elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

## Spis treści

Omówienie usługi.....	2
Struktura oferty .....	3
Zakres projektu .....	3
Elementy dostarczane .....	5
Usługi Zmiany zakresu.....	5
Czynności nieobjęte zakresem usług .....	6
Obowiązki Klienta .....	6
Harmonogram usług .....	8
Warunki świadczenia usług przez firmę Dell Technologies Services .....	9

## Omówienie usługi

Usługi ProDeploy for ME obejmują zdalne wdrożenie systemu pamięci masowej Dell EMC Unity. Usługa obejmuje instalację sprzętową kart HBA/NIC w do czterech (4) hostach dla łączności pamięci masowej i do czterech (4) urządzeń pamięci masowej w hostach podłączonych do sieci SAN serii Dell EMC ME. Te usługi są realizowane za pomocą zasobów lokalnych (do instalacji sprzętu) i zdalnych (do konfiguracji).

Usługa ProDeploy Remote for ME zapewnia Klientowi opcję instalacji urządzeń ze zdalnymi wskazówkami Dell w zakresie czynności instalacyjnych, w nowym lub istniejącym środowisku, w jednym miejscu. Ponadto usługa zapewnia weryfikację poziomów systemu operacyjnego i oprogramowania sprzętowego, zarejestrowanie numerów seryjnych sprzętu, funkcje SupportAssist i CloudIQ oraz konfigurację ustawień sieci i systemu za pomocą zasobów zdalnych.

## Struktura oferty

Dostępne są dwa rodzaje oferowanych usług: Usługi podstawowe i Usługi dodatkowe.

Usługi podstawowe są związane z wdrożeniem konkretnej Platformy sprzętowej ostatnio zakupionej lub dotyczą Dodatkowej usługi wdrożeniowej na Platformie sprzętowej. Usługi podstawowe są identyfikowane w Formularzu zamówienia przez ciąg Basic Deployment, ProDeploy lub ProDeploy Plus, po którym następuje <Seria Platformy sprzętowej> lub termin <Base>, a następnie <dodatkowe identyfikatory> w razie potrzeby. Na przykład *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Usługi dodatkowe są identyfikowane w formularzu zamówienia jako „Add-on”. Oznaczenia „Add-on” można łączyć z dowolną Usługą podstawową w ramach tego samego Poziomu usługi. Na przykład usługę ProDeploy Plus Add-on Service można połączyć wyłącznie z usługą ProDeploy Plus Primary Service. Niektóre Usługi dodatkowe mogą zawierać listę opcji usług podrzędnych, które są wybierane przez klienta jako posprzedażne lub w momencie rozpoczęcia projektu. Usługi dodatkowe można kupować w dowolnych ilościach na pokrycie kosztów różnych usług podrzędnych lub w celu zwielokrotnienia tej samej usługi podrzędnej.

We wszystkich usługach ProDeploy i ProDeploy Plus występuje element planowania. Istnieje on w celu zebrania informacji na temat środowiska Klienta, aby można było pomyślnie przeprowadzić integrację i wdrożenie. NIE jest to substytut oceny strategii lub usług projektowania. Te usługi konsultacyjne można nabyć od firmy Dell osobno.

## Zakres projektu

Pracownicy firmy DT Services lub autoryzowani przedstawiciele („Pracownicy firmy DT Services”) będą ściśle współpracować z personelem Klienta w celu wykonania określonych poniżej usług („Usługi”), pod warunkiem, że klient spełni obowiązki opisane szczegółowo w dokumencie „Obowiązki Klienta”.

	ProDeploy for ME	
	4xx 2U 4xxx 2U	4xx 5U 4xxx 5U
<b>Zakres realizacji</b>		
Adaptory HBA/NIC w hostach podłączonych do sieci SAN	Do 4	Do 4
Pamięć masowa w hostach podłączonych do sieci SAN	Do 4	Do 4

	ProDeploy	
	4xx 2U 4xxx 2U	4xx 5U 4xxx 5U
<b>Zadania serwisowe</b>		
Sprawdzenie zgodności lokalizacji z wymaganiami dotyczącymi środowiska i gotowości technicznej	✓	✓
Potwierdzenie przeglądu gotowości i dat instalacji oraz zwrócenie uwagi na uzależnienie planowanego harmonogramu instalacji od stanu przygotowań ośrodka klienta i dat wysyłki produktów.	✓	✓

Zapoznanie klienta z opcjami podusługi i wybranymi dokumentami.	✓	✓
Potwierdzenie, klient zapoznał się z oczekiwanymi wynikami oraz ogólnym planem, a także zatwierdził te dokumenty.	✓	✓
Klient przedstawia osobę kontaktową, która zapewni dotrzymanie terminów i procesów realizowanych zgodnie z planem.	✓	✓
Zaplanowanie okna informującego o wyłączeniu połączenia w przypadku modernizacji sprzętu w trybie offline.	✓	✓
Uzyskanie od Klienta potwierdzenia dotyczącego zapoznania się i zrozumienia wymagań w siedzibie.	✓	✓
Uzyskanie od Klienta potwierdzenia dotyczącego zapoznania się z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, przyjęcia ich do wiadomości i wyrażenia na nie zgody.	✓	✓
Uzyskanie warunków technicznych lokalizacji i ich przegląd wraz z Klientem	✓	✓
Spełnienie wymagań dotyczących rodzaju szafy serwerowej, rodzaju szyny i wolnego miejsca.	✓	✓
Spełnienie wymagań dotyczących zasilania	✓	✓
Weryfikacja wymogów dotyczących sieci	✓	✓
Upewnienie się, że istniejące środowisko spełnia minimalne wymagania dotyczące sprzętu i oprogramowania dla rozwiązania	✓	✓
Opracowanie prawidłowego planu projektu/wdrożenia na podstawie konfiguracji sprzętu i oprogramowania Klienta	✓	✓
Określenie/potwierdzenie, że konfiguracja środowiska spełnia minimalne wymagania dotyczące sprzętu i oprogramowania	✓	✓
Sporządzenie planu każdej wymaganej uaktualnienia oprogramowania i/lub oprogramowania wewnętrznego, odpowiednio do potrzeb	✓	✓
Zdefiniowanie i udokumentowanie konfiguracji klastra	✓	✓
Zdefiniowanie i udokumentowanie ustawień sieciowych, takich jak adresy IP, bramy, nazwy hostów, SNMP, NTP i DNS, odpowiednio do potrzeb	✓	✓
Przegląd wraz z Klientem zaleczanych wytycznych związanych z najlepszymi praktykami dotyczącymi iSCSI lub FC dla dowolnych przełączników (innych producentów) w celu umożliwienia Klientowi prawidłowego skonfigurowania przełączników, odpowiednio do potrzeb	✓	✓
Poproś o pomoc w podnoszeniu		✓
Rozpakowanie i sprawdzenie sprzętu	✓	✓
Szafa serwerowa, montaż i/lub ustalenie położenia produktu i podzespołów	✓	✓
Obejmuje instrukcje instalacji fizycznej pod kątem określonego projektu, a także aktywną pomoc ekspertów dla klientów.		
Instalacja adapterów HBA/NIC w do 4 hostach dla łączności pamięci masowej	✓	✓

Instalacja i doprowadzenie kabli danych	✓	✓
Umieszczenie na nowo zainstalowanych kablach etykiet dostarczonych przez klienta	✓	✓
Włączanie urządzenia	✓	✓
Rozmontowanie zestawu do podnoszenia (jeśli ma zastosowanie)		✓
Zwrot zestawu do podnoszenia (jeśli ma zastosowanie)		✓
Sprawdzenie wskaźników błędów; oczywiste problemy	✓	✓
Konfiguracja systemu pamięci masowej	✓	✓
Uaktualnienie oprogramowania wewnętrznego/SCOS, odpowiednio do potrzeb	✓	✓
Konfiguracja ustawień systemu, jeśli dotyczy	✓	✓
Konfiguracja i testy alertów ogłaszanych przy użyciu poczty e-mail, telefonu, strony głównej, rozwiązania CloudIQ i/lub usługi SupportAssist, odpowiednio do potrzeb	✓	✓
Konfiguracja sprzętu powiązanego z urządzeniem pamięci masowej według planu implementacji	✓	✓
Zużyte materiały pakunkowe należy usuwać razem ze śmieciami w zakładzie recyklingu lub innej lokalizacji w obrębie dostępnej lokalizacji instalacji	✓	✓

Następujące działania wchodzące w skład wszystkich usług, w tym wybranych przez klienta dodatkowych usług wdrożeniowych, koncentrują się na zarządzaniu rozpoczęciem, planowaniem, realizacją i zamknięciem projektu, w tym na koordynowaniu zasobów przeznaczonych na realizację projektu i komunikację z interesariuszami:

- Zarządzanie zasobami firmy DT Services, które zostały przypisane do projektu.
- Współpraca z pojedynczym punktem kontaktowym przypisanym do klienta w celu koordynowania zadań projektu i zasobów przypisanych do ukończenia wspomnianych zadań.
- Pełnienie roli osoby kontaktowej dla całej komunikacji i eskalacji w ramach projektu.
- Określenie procesu i harmonogramu zaangażowania.
- Opracowanie planu projektu na wysokim poziomie z krytycznymi zdarzeniami i kamieniami milowymi.
- Zorganizowanie spotkania otwierającego, aby przeanalizować zakres projektu, oczekiwania, plany komunikacji i dostępność wymaganych zasobów.
- Przeprowadzenie okresowych spotkań w celu zapoznania się z procesem projektu, problemami i potencjalnymi zagrożeniami. Częstotliwość spotkań zostanie wspólnie uzgodniona przez klienta i firmę DT Services.
- Koordynacja zamknięcia projektu.

## Elementy dostarczane

Firma DT Services dostarczy klientowi następujące Elementy dostarczane w związku z Usługami:

- Plan wdrożenia
- Weryfikacja wdrożenia

## Usługi Zmiany zakresu

Wszelkie zmiany w Usługach, harmonogramie, opłatach lub niniejszym dokumencie muszą być wzajemnie uzgodnione przez firmę DT Services i Klienta w formie pisemnej. W zależności od zakresu tych zmian firma DT Services może zażądać, aby strony sporządziły osobne Zestawienie prac zawierające szczegółowe informacje na temat zmian, wpływu proponowanych zmian na wysokość opłat i harmonogram oraz inne istotne warunki.

## Czynności nieobjęte zakresem usług

Firma DT Services jest odpowiedzialna za wykonanie wyłącznie usług określonych wyraźnie w niniejszym dokumencie i zaznaczonych symbolem (□) dla zakupionej usługi. Wszystkie inne usługi, zadania i działania są wyłączone z tego zakresu.

Klient będzie utrzymywać bieżącą wersję aplikacji antywirusowej działającej w sposób ciągły na wszystkich systemach, do których firma DT Services uzyska dostęp, oraz będzie skanować wszystkie Elementy dostarczane i nośniki, na których zostaną one dostarczone. Klient podejmie odpowiednie środki w zakresie tworzenia kopii zapasowych danych, a w szczególności zapewni codzienny proces tworzenia kopii zapasowych i utworzy kopię zapasową odpowiednich danych przed wykonaniem przez firmę DT Services jakichkolwiek prac naprawczych, aktualizacyjnych lub innych prac na systemach produkcyjnych Klienta. W zakresie, w jakim odpowiedzialność firmy DT Services za utratę danych nie jest wyłączona na mocy Istniejącej umowy lub niniejszego dokumentu, w przypadku utraty danych firma DT Services będzie odpowiedzialna tylko za typowe działania w celu odzyskania danych, które zostałyby wykonane, gdyby Klient miał odpowiednią kopię zapasową swoich danych.

Następujące rodzaje działań nie są objęte tą usługą:

- We wszystkich usługach ProDeploy i ProDeploy Plus występuje element planowania. Istnieje on w celu zebrania informacji na temat środowiska Klienta, aby można było pomyślnie przeprowadzić integrację i wdrożenie. NIE jest to substytut oceny strategii lub usług projektowania. Te usługi konsultacyjne można nabyć od firmy Dell osobno.
- Działania związane z istniejącym środowiskiem centrum przetwarzania danych klienta, takie jak instalacja/dezinstalacja, konfiguracja/rekonfiguracja, podłączenie, rozwiązywanie problemów itp.
- Niestandardowe skrypty, kodowanie, dostrajania wydajności lub optymalizacja.
- Instalacja, konfiguracja lub migracja wszelkich aplikacji, technologii internetowych, baz danych, zwirtualizowanych sieci lub innych programów, z wyjątkiem sytuacji wyraźnie opisanych w sekcji Zakres projektu powyżej.
- Migracje lub przemieszczanie systemów obliczeniowych z fizycznych na wirtualne lub z wirtualnych na wirtualne, inne niż te wyraźnie opisane w powyższym Zakresie projektu.
- Migrowanie danych lub aplikacji do/z produktów nieobsługiwanych, w centrach przetwarzania danych, do produktów innych niż produkty Dell Technologies.
- Fizyczna instalacja elementów komputera, takich jak karty pamięci, wewnętrzne urządzenia pamięci masowej, karty rozszerzeń do produktów innych niż produkty Dell Technologies.
- Instalacja lub konfiguracja nieobsługiwanych produktów Wszystkie elementy dostarczone przez firmę Dell i przez Klienta zostaną zweryfikowane pod kątem tego, czy są obsługiwane, w trakcie procesu planowania rozwiązania. Należy pamiętać, że w niektórych przypadkach firma Dell może udzielić wskazówek przy wykonywanej przez Klienta instalacji i konfiguracji nieobsługiwanego przez nią produktów.
- Przeprowadzenie przewodów (sieć, zasilanie lub światłowód) pomiędzy szafami serwerowymi, przez ściany, sufity, podłogi lub pomiędzy pomieszczeniami.
- Układanie modułów w szafach serwerowych wyższych niż 21 U lub montaż modułów w szafach serwerowych większych niż 44 U.
- Połączenie do zasilaczy prądu stałego. Wszelkie połączenia ze źródłem zasilania prądem stałym oraz uziemieniami zabezpieczającymi musi wykonać wykwalifikowany elektryk.

Niniejsze Wprowadzenie do usług nie powoduje przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy.

## Obowiązki Klienta

**Uprawnienia do przyznawania dostępu.** Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich w celu świadczenia niniejszych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell świadczenie przedmiotowych Usług.

**Współpraca z analitykiem udzielającym pomocy telefonicznej i technikiem świadczącym Usługę na miejscu.** Klient zgadza się współpracować z analitykiem firmy Dell udzielającym pomocy technicznej przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu. Jak wynika z doświadczenia, rozwiązania większości problemów i informacje o sposobach usunięcia błędów można uzyskać przez telefon w wyniku ścisłej współpracy między Użytkownikiem a pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem.

**Gotowość do wyposażenia.** Klient ponosi odpowiedzialność za transport sprzętu z miejsca odbioru do miejsca instalacji zanim firma DT Services przejmie odpowiedzialność za wypakowanie i instalację sprzętu.

**Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić serwisantowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca do pracy, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej i bez obciążania kosztami firmy Dell. 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.

**Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji.** W przypadku innych Obsługiwanych produktów Klient będzie utrzymywać wskazane przez firmę Dell minimalne poziomy wersji i konfiguracji Obsługiwanych produktów określone na stronie internetowej [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązania problemów, poprawek oraz nowych wersji i aktualizacji oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

**Kopia zapasowa danych i usuwanie danych poufnych.** Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i oprogramowania znajdujących się we wszystkich systemach objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Ponadto obowiązkiem Klienta jest usunięcie wszelkich danych poufnych, zastrzeżonych lub osobistych oraz wszelkich nośników wymiennych, takich jak karty SIM, płyty CD lub karty PC, niezależnie od tego, czy serwisant wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewnia również pomoc w tym zakresie. FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

- INFORMACJE POUFNE I ZASTRZEŻONE ORAZ DANE OSOBOWE KLIENTA;
- UTRATĘ ORAZ USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW I OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE NALICZONE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNĘTRZA OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW ZWRACANYCH DO FIRMY DELL;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI;
- JAKIEKOLWIEK DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB INNEGO USŁUGODAWCĘ.

Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, Klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część, zgodnie z zaleceniem technika udzielającego pomocy telefonicznej.

Firma DT Services nie będzie odpowiedzialna za zmiany konfiguracji istniejącego środowiska iSCSI.

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

**Dodatkowe obowiązki Klienta.** Poniżej opisano dodatkowe obowiązki klienta:

- Zapewnienie istniejącego środowiska sieciowej pamięci masowej (NAS).
- Zapewnienie istniejącego środowiska VMware na potrzeby wdrożenia.
- Identyfikacja istniejących systemów plików (udziałów i eksportów) do archiwizacji i migracji do środowiska Cloud Tiering Appliance lub Cloud Tiering Appliance/VE.
- Identyfikowanie zawartości plików do archiwizacji i/lub migracji do urządzenia Cloud Tiering Appliance lub Cloud Tiering Appliance/VE.
- Określenie ścieżki systemu plików do tworzenia zasad Cloud Tiering Appliance.
- Przygotowanie środowiska testowego umożliwiającego przetestowanie reakcji na zdarzenia planowane i nieplanowane zgodnie z planem testów.
- Wyznaczyć przynajmniej jedną osobę kontaktową sprawującą funkcje administracyjne w zakresie IT i posiadającą odpowiednie uprawnienia dostępu do systemów i informacji.
- W razie potrzeby zapewnić pracownikom firmy Dell EMC odpowiednie przerwy konserwacyjne systemu w celu przygotowania sprzętu.
- Przed rozpoczęciem korzystania z usług upewnić się, że wszystkie wymagania dotyczące środowiska, techniczne i operacyjne zostały spełnione.
- Zapewnienie personelowi firmy Dell EMC dostępu do ekspertów, systemów i sieci klienta (w tym, bez ograniczeń, zdalnych systemów / dostępu do sieci), niezbędnych do świadczenia Usług w normalnych godzinach pracy firmy Dell EMC (lub innych terminach wzajemnie uzgodnionych).
- W razie potrzeby zapewnić pomoc wszystkim zespołom pomocy technicznej i wszystkim niezależnym dostawcom.
- Wskazać wszystkie osoby odpowiedzialne za problemy z łącznością sieciową, wydajność i konfigurację.
- Upewnić się, że lokalizacje wyposażenia są przygotowywane przed rozpoczęciem świadczenia Usług.

## Harmonogram usług

O ile nie uzgodniono inaczej w formie pisemnej, przewidywana data rozpoczęcia świadczenia Usług to dwa (2) tygodnie od otrzymania i zatwierdzenia przez firmę DT Services zamówienia Klienta na tę Usługę.

Klient ma dwanaście (12) miesięcy od daty wystawienia faktury przez firmę DT Services na skorzystanie z Usług opisanych w niniejszym dokumencie („**Okres świadczenia Usług**”). Usługi wygasają automatycznie w ostatnim dniu Okresu świadczenia Usług, chyba że firma DT Services uzgodni inaczej. W żadnym wypadku Klient nie będzie uprawniony do uzyskania kredytu lub zwrotu za niewykorzystaną część Usług.

Godziny pracy firmy Dell: od poniedziałku do piątku (8:00 do 18:00 według czasu lokalnego klienta), chyba że inaczej określono w tabeli poniżej.

Kraj	Standardowe godziny pracy w firmie Dell Technologies Services
Kostaryka, Dania, Salvador, Finlandia, Gwatemala, Honduras, Norwegia, Panama, Puerto Rico, Dominikana, Szwecja	08:00–17:00
Australia, Chiny, Hongkong, Japonia, Korea, Malezja, Nowa Zelandia, Singapur, Tajwan, Tajlandia	09:00–17:00
Argentyna, Francja, Indie, Włochy, Paragwaj, Urugwaj	09:00–18:00
Boliwia, Chile	09:00–19:00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku w godzinach od 08:00 do 18:00

Niektóre działania związane z usługami mogą być wykonywane poza zwykłymi godzinami pracy firmy Dell na podstawie wniosku klienta i przepisów lokalnych. Praca będzie wykonywana w przedziałach trwających do 8 godzin dziennie, chyba że wcześniej obustronnie uzgodniono inaczej z firmą DT Services. Prace nie będą wykonywane podczas świąt lokalnych lub w dni ustawowo wolne od pracy.



Usługi opisane w niniejszym dokumencie są świadczone na podstawie stałej ceny zgodnie z opłatami określonymi w odpowiedniej ofercie Dostawcy usług.

Usługi będą świadczone przy użyciu standardowego modelu dostawy Dostawcy usług, który może obejmować świadczenie Usług na miejscu i/lub poza nim. Jeśli Klient wymaga innego modelu dostawy, opłaty, wydatki, zakres prac i/lub harmonogram podlegają modyfikacji zgodnie z sekcją „Zmiany zakresu Usług” w niniejszym dokumencie. Jeżeli Klient nie autoryzuje takiej zmiany (lub zmian) zgodnie z sekcją „Zmiany zakresu Usług”, Dostawca usług i Klient zgadzają się, że standardowy model dostawy Dostawcy usług będzie miał zastosowanie do Usług. (Nie dotyczy to aktywności związanych z rządem lub stanem amerykańskim, które wykluczają korzystanie z dostawy usług poza siedzibą).

Faktury wystawiane są po otrzymaniu przez Dostawcę usług i zatwierdzeniu zamówienia Klienta.

Klient upoważnia Dostawcę usług do wystawienia faktury za zamówienie i jest zobowiązany jest do zapłaty dodatkowych kwot związanych ze zmianami lub wyjątkami od Usług.

## Warunki świadczenia usług przez firmę Dell Technologies Services

Niniejszy dokument obowiązuje między klientem zdefiniowanym w odpowiednim opisie sprzedaży poniżej („Klient”) a właściwym podmiotem sprzedaży firmy Dell Technologies („Dell Technologies”) określonym w Zamówieniu sprzedaży Klienta i określa parametry biznesowe oraz inne kwestie dotyczące usług, których świadczenie Klient zlecił firmie Dell Technologies na podstawie niniejszego dokumentu.

**Sprzedaż bezpośrednia z firmy Dell Technologies do Klienta:** Niniejszy dokument oraz świadczenie opisanych w nim Usług podlegają (i) najnowszej podpisanej umowie pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, która zawiera warunki określone w celu stosowania do usług profesjonalnych („Istniejąca umowa”); lub (ii) w przypadku ich braku, standardowym warunkom firmy Dell Technologies dla usług profesjonalnych, które określono poniżej. W przypadku konfliktu między niniejszym dokumentem a Istniejącą umową obowiązywać będzie niniejszy dokument.

**Sprzedaż przez autoryzowanego odsprzedawcy firmy Dell Technologies do Klienta:** Jeśli Usługi opisane w niniejszym dokumencie zostały nabyte za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy firmy Dell Technologies, niniejszy dokument służy wyłącznie celom opisowym i nie ustanawia stosunków umownych ani żadnych praw lub obowiązków pomiędzy Tobą a firmą Dell Technologies. Takie Usługi są regulowane wyłącznie przez umowę pomiędzy Tobą a autoryzowanym odsprzedawcą firmy Dell Technologies. Firma Dell Technologies zezwoliła autoryzowanemu odsprzedawcy firmy Dell Technologies na dostarczenie Ci tego dokumentu. Autoryzowany odsprzedawca firmy Dell Technologies może dokonać uzgodnień z firmą Dell Technologies w celu wykonania całości lub części Usług w imieniu odsprzedawcy.

**Sprzedaż z firmy Dell Technologies do autoryzowanego odsprzedawcy firmy Dell Technologies:** Niniejszy dokument oraz świadczenie usług opisanych w niniejszym dokumencie podlegają warunkom świadczenia usług profesjonalnych pomiędzy Tobą („Partner”) a firmą Dell EMC, które są określone (i) w podpisanej umowie zamówienia produktów i usług, jeśli istnieje; lub (ii) w podpisanej odrębnej umowie o świadczenie usług profesjonalnych („UUP”), jeśli istnieje, a w przypadku istnienia obu tych umów obowiązuje dokument, którego data wejścia w życie przypada później; bądź (iii) w przypadku braku wcześniej opisanych umów, przez standardowe zasady i warunki świadczenia usług profesjonalnych, które określono poniżej. Partner przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że: (a) jego umowy z klientami („Użytkownicy końcowi”) dotyczące Usług opisanych w niniejszym dokumencie nie są umowami firmy Dell Technologies; (b) Partner nie ma praw ani uprawnień do zaciągania zobowiązań w imieniu firmy Dell Technologies, chyba że spółka firma Dell Technologies wyraźnie zgodziła się na to w formie pisemnej, a ponadto Partner nie może stwierdzać lub stanowić inaczej; (c) Użytkownicy końcowi nie są osobami trzecimi będącymi beneficjentami niniejszego dokumentu ani żadnej innej umowy pomiędzy firmą Dell Technologies a Partnerem; (d) wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym dokumencie oznaczają Partnera, który nabywa Usługi; oraz (e) w przypadku, gdy świadczenie Usług przez firmę Dell Technologies jest uzależnione od zobowiązania Partnera, zobowiązanie to może dotyczyć również jej Użytkownika końcowego w odniesieniu do świadczenia Usług dla takiego Użytkownika końcowego. Partner zapewnia, że taki Użytkownik końcowy przestrzeże tych zobowiązań w stosownych przypadkach. W przypadku, gdy Użytkownik końcowy nie wywiąże

się z takiego obowiązku, firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wyniku z tego powodu niewywiązanie się ze swoich zobowiązań. W przypadku konfliktu między niniejszym dokumentem a umowami określonymi w punktach (i) i (ii) powyżej obowiązywać będzie niniejszy dokument.

Niniejszy dokument regulują następujące warunki i zasady:

1.1 Termin; rozwiązanie. Niniejszy dokument wchodzi w życie w dniu określonym w powyższej sekcji „Harmonogram Usług” i, o ile nie zostanie rozwiązany z powodu naruszenia, jest kontynuowany zgodnie z jej warunkami. Strona powinna powiadomić drugą stronę w formie pisemnej o domniemanym naruszeniu przez drugą stronę istotnego postanowienia niniejszego dokumentu. Odbiorca ma trzydzieści (30) dni kalendarzowych od daty otrzymania takiego zawiadomienia na wprowadzenie środka zaradczego („Okres poprawy sytuacji”). Jeżeli odbiorca takiego zawiadomienia nie wprowadzi środka zaradczego w Okresie poprawy sytuacji, wówczas nadawca zawiadomienia ma możliwość wysłania pisemnego zawiadomienia o rozwiązaniu, które staje się skuteczne z chwilą jego otrzymania.

1.2 Przyznanie praw autorskich lub licencji do Elementów dostarczanych. Pod warunkiem zapłaty przez Klienta wszelkich należnych kwot dla firmy Dell Technologies, strony uzgadniają, że (i) Klient jest właścicielem wszystkich praw autorskich do tej części Elementów dostarczanych (zdefiniowanej poniżej), która składa się wyłącznie z pisemnych raportów, analiz i innych dokumentów roboczych przygotowanych i dostarczonych przez firmę Dell Technologies Klientowi w ramach wykonywania zobowiązań firmy Dell Technologies wynikających z niniejszej Umowy; oraz że (ii) w przypadku tej części Elementów dostarczanych, która składa się ze skryptów i kodu, firma Dell Technologies przyznaje Klientowi niewyłączne, nieprzenoszalne, nieodwołalne (z wyjątkiem przypadku naruszenia niniejszego dokumentu) i wieczyste prawo do używania, kopiowania i tworzenia dzieł pochodnych z takich materiałów (bez prawa do podlicencjonowania) do wewnętrznych operacji biznesowych Klienta, zgodnie z ustaleniami w niniejszym dokumencie. Licencja udzielona w niniejszej sekcji nie ma zastosowania do (a) materiałów dostarczonych przez Klienta oraz (b) żadnych innych produktów lub licencjonowanych lub dostarczonych w inny sposób przez firmę Dell Technologies na podstawie odrębnej umowy. „**Elementy dostarczane**” oznaczają wszelkie raporty, analizy, skrypty, kod lub inne wyniki pracy, które zostały dostarczone Klientowi przez firmę Dell Technologies w ramach wypełniania obowiązków wynikających z niniejszego dokumentu.

1.2.1 Dostarczone przez Klienta materiały. Klient nie zrzeka się żadnych praw do materiałów, które dostarcza firmie Dell Technologies w celu wykorzystania ich do świadczenia Usług. Zgodnie z Prawami własności Klienta (zdefiniowanymi poniżej) Klient udziela firmie Dell Technologies niewyłącznego, niezbywalnego prawa do korzystania z nich wyłącznie na rzecz Klienta w celu wypełnienia przez firmę Dell Technologies zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.

1.2.2 Zastrzeżenie praw własności. Każda ze stron zastrzega sobie wszelkie prawa własności, których nie przyznała wyraźnie drugiej stronie. Firma Dell Technologies nie będzie ograniczona w zakresie rozwijania, korzystania lub wprowadzania do obrotu usług lub produktów, które są podobne do Elementów dostarczanych lub Usług świadczonych na podstawie niniejszej Umowy, bądź, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania przez firmę Dell Technologies poufności wobec Klienta, korzystania z Elementów dostarczanych lub wykonywania podobnych Usług w ramach innych projektów. „**Prawa własności**” oznaczają wszelkie patenty, prawa autorskie, tajemnice handlowe, metodologie, pomysły, koncepcje, wynalazki, know-how, techniki lub inne prawa własności intelektualnej strony.

1.3 Informacje poufne; publiczne udostępnianie. „**Informacje poufne**” oznaczają wszystkie informacje oznaczone jako „poufne”, „zastrzeżone” lub podobne bądź w odniesieniu do których należy wnioskować o ich poufności lub, jeśli zostaną ujawnione ustnie, zostaną określone jako poufne w momencie ujawnienia, a w ciągu dwóch (2) tygodni od tego momentu zostaną podsumowane, odpowiednio oznakowane i przedstawione w formie materialnej. Informacje poufne nie obejmują informacji, które (i) są w prawowitym posiadaniu strony otrzymującej bez uprzedniego zobowiązania strony ujawniającej do zachowania poufności; (ii) stanowią wiedzę publiczną; (iii) zostały prawomocnie dostarczone stronie otrzymującej przez stronę trzecią bez ograniczenia poufności; lub (iv) zostały opracowane niezależnie przez stronę otrzymującą bez odniesienia do Informacji poufnych strony ujawniającej. Każda ze stron będzie (a) wykorzystywać Informacje poufne drugiej strony wyłącznie w celu wykonywania praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy; oraz (b) chronić przed ujawnieniem osobom trzecim poprzez zastosowanie standardu staranności równoważnego z tym, jaki stosuje odbiorca w celu ochrony własnych informacji o podobnym charakterze i znaczeniu oraz poprzez zastosowanie co najmniej rozsądnej staranności, wszelkie Informacje poufne ujawnione przez drugą stronę przez okres rozpoczynający się w dniu

ujawnienia do trzech (3) lat po tym terminie, z wyjątkiem (1) danych Klienta, do których firma Dell Technologies może mieć dostęp w związku ze świadczeniem Usług i które pozostaną Informacjami poufnymi do momentu, gdy zastosowanie będzie miał jeden z wyjątków wymienionych powyżej; (2) Informacji poufnych, które stanowią, zawierają lub ujawniają, w całości lub w części, prawa własności firmy Dell Technologies, które w żadnym momencie nie zostaną ujawnione przez stronę otrzymującą. Niezależnie od powyższego, strona otrzymująca może ujawnić Informacje poufne (A) swojemu Podmiotowi stowarzyszonemu (zdefiniowanemu poniżej) w celu wypełnienia swoich zobowiązań lub wykonania swoich praw wynikających z niniejszego dokumentu, pod warunkiem, że taki podmiot stowarzyszony spełnia powyższe warunki; oraz (B) w zakresie wymaganym przez prawo (pod warunkiem, że strona otrzymująca powiadomiła o tym niezwłocznie stronę ujawniającą). „**Podmiot stowarzyszony**” oznacza osobę prawną, która jest kontrolowana, kontroluje lub znajduje się pod typową „kontrolą” odpowiednio firmy Dell Technologies lub Klienta. „**Kontrola**” oznacza ponad 50% praw głosu lub udziałów własnościowych. Żadna ze stron nie może ani nie będzie upoważniać lub pomagać innej stronie w tworzeniu, wydawaniu, produkowaniu lub udostępnianiu jakichkolwiek pisemnych reklam, komunikatów prasowych, materiałów marketingowych albo innych publikacji lub publicznych ogłoszeń odnoszących się w jakikolwiek sposób do niniejszego dokumentu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony, której to zgody nie można bezzasadnie odmówić.

1.4 Płatności. Klient będzie opłacać faktury firmy Dell Technologies w pełnej wysokości i w tej samej walucie co faktura firmy Dell Technologies w ciągu trzydziestu (30) dni od daty wystawienia faktury firmy Dell Technologies wraz z odsetkami naliczanymi po tym terminie w wysokości 1,5% miesięcznie lub według najwyższej obowiązującej stopy procentowej. Opłaty należne na podstawie niniejszego dokumentu nie obejmują podatku VAT, a Klient zapłaci lub zwróci firmie Dell Technologies wszelkie kwoty podatku od wartości dodanej (VAT), sprzedaży, użytkowania, akcyzy, podatku u źródła, majątku osobistego, towarów i usług oraz innych podatków, opłat i ceł wynikających z zamówienia Klienta, z wyjątkiem podatków opartych na dochodzie netto firmy Dell Technologies. Jeśli klient jest zobowiązany do wstrzymania podatków, Klient przesyła wszelkie zaliczki na poczet potrąceń do firmy Dell Technologies na adres [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com).

1.5 Gwarancja; Wyłączenie gwarancji. Firma Dell Technologies wykona Usługi w fachowy sposób zgodnie z ogólnie przyjętymi standardami branżowymi. Klient musi powiadomić firmę Dell Technologies o niewykonaniu tego obowiązku w ciągu dziesięciu (10) dni od wykonania odpowiedniej części Usług. Całkowita odpowiedzialność firmy Dell Technologies i jedyny środek zaradczy Klienta w przypadku niewykonania przez firmę Dell Technologies tego zobowiązania będzie polegał na tym, że firma Dell Technologies, według własnego uznania, (i) naprawi taki niewykonany obowiązek i/lub (ii) rozwiąże niniejszy dokument i zwróci odpowiednią część otrzymanych opłat, która odpowiada temu niewykonanemu obowiązkowi. **Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYRAŹNIE OKREŚLONYCH W NINIEJSZEJ SEKCJI GWARANCJI I W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, FIRMA DELL TECHNOLOGIES (W TYM JEJ DOSTAWCY) NIE UDZIELA ŻADNYCH INNYCH WYRAŹNYCH GWARANCJI, PISEMNYCH ANI USTNYCH, I WYŁĄCZA WSZELKIE DOROZUMIANE GWARANCJE. W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, WSZYSTKIE INNE GWARANCJE SĄ WYRAŹNIE WYŁĄCZONE, W TYM, ALE NIE WYŁĄCZNIE, DOROZUMIANE GWARANCJE PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, TYTUŁU I NIENARUSZALNOŚCI ORAZ WSZELKIE GWARANCJE WYNIKAJĄCE Z USTAWY, DZIAŁANIA PRAWA, SPOSOBU PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI LUB WYKONANIA ALBO WYKORZYSTANIA W HANDLU.**

1.6 OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI. CAŁKOWITA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY DELL TECHNOLOGIES ORAZ JEDYNY I SPECJALNY ZARADCZY PRAWNY KLIENTA W ODNIESIENIU DO WSZELKICH ROSZCZEŃ WSZELKIEGO RODZAJU, POWSTAŁYCH W WYNIKU LUB W ZWIĄZKU Z NINIEJSZYM DOKUMENTEM LUB USŁUGAMI DOSTARCZONYMI W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY, OGRANICZA SIĘ DO UDOWODNIONEGO ODSZKODOWANIA BEZPOŚREDNIEGO SPOWODOWANEGO WYŁĄCZNYM ZANIEDBANIEM FIRMY DELL EMC W KWOCIE, KTÓRA NIE PRZEKROCZY CENY ZAPŁACONEJ FIRMY DELL TECHNOLOGIES ZA USŁUGI ŚWIADCZONE NA MOCY NINIEJSZEJ UMOWY. Z WYJĄTKIEM ROSZCZEŃ DOTYCZĄCYCH NARUSZENIA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ FIRMY DELL TECHNOLOGIES, ŻADNA ZE STRON NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC DRUGIEJ STRONY ZA ŻADNE SPECJALNE, WYNIKOWE, PRZYKŁADOWE, PRZYPADKOWE LUB POŚREDNIE SZKODY (W TYM, ALE NIE WYŁĄCZNIE, UTRATĘ ZYSKÓW, PRZYCHODÓW, DANYCH I/LUB UŻYCIA), NAWET JEŚLI ZOSTANIE POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI ICH WYSTĄPIENIA.

1.7 Różne. Strony będą działać jako niezależni kontrahenci dla wszystkich celów określonych w niniejszym dokumencie. Żaden z zapisów niniejszego dokumentu nie może być uważany za upoważnienie dowolnej strony do występowania w charakterze agenta lub przedstawiciela drugiej strony, ani też za stworzenie joint venture lub partnerstwa obu stron do dowolnych celów. Żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za działania lub zaniechania drugiej strony, a także żadna ze stron nie będzie mieć prawa do wypowiedzania się, reprezentowania lub zobowiązania drugiej strony w jakikolwiek sposób bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony. Każda ze stron musi przestrzegać wszystkich mających zastosowanie przepisów ustawowych, wykonawczych i eksportowych oraz uzyskać wszelkie niezbędne zezwolenia rządowe, licencje i uprawnienia. Działanie niezgodne z prawem amerykańskim, w tym z amerykańskimi przepisami eksportowymi, jest wyraźnie zabronione. Niniejszy dokument podlega prawu stanu Massachusetts w odniesieniu do transakcji mających miejsce w Stanach Zjednoczonych oraz w kraju, w którym znajduje się podmiot Dell Technologies w przypadku transakcji mających miejsce poza Stanami Zjednoczonymi, z wyłączeniem wszelkich konfliktów z zasadami prawa. Konwencja ONZ o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie ma zastosowania.

Copyright © 2020 Dell Technologies Inc. i spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell EMC, Dell EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej spółek zależnych. Inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.