



Warunki świadczenia usługi

Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies¹ ma przyjemność świadczyć usługę Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure (dalej „Usługa”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi (dalej „Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inny wspólnie uzgodniony formularz faktury lub potwierdzenia zamówienia („Formularz Zamówienia”) ² będzie zawierać nazwę Usługi oraz nazwy wybranych i zakupionych elementów opcjonalnych. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Zakres Usługi

Niniejsze Usługi są dostępne dla wybranych produktów Dell PowerStore („Obsługiwane produkty”).
Opcje Usługi:

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. Oprogramowanie serwerowe, pamięci masowej i sieciowe nie jest klasyfikowane jako Sprzęt.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	LIFECYCLE EXTENSION — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ZAKRESU USŁUGI
PROSUPPORT PLUS	Zawiera pakiet Dell ProSupport Plus for Infrastructure.	Aby uzyskać informacje o tym, jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby oraz szczegółowe informacje na temat funkcji usługi ProSupport Plus, zobacz WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DELL PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE
TRZYLETNIA GWARANCJA SATYSFAKCJI Z PRODUKTU³	Trzyletnia gwarancja satysfakcji z produktu oznacza, że wszystkie produkty Dell Technologies spełnią deklarowane wymagania lub zostaną odpowiednio dostosowane.	Warunki GWARANCJI SATYSFAKCJI DLA KLIENTÓW DELL TECHNOLOGIES Warunki GWARANCJI SATYSFAKCJI W ZAKRESIE ROZWIĄZAŃ OEM FIRMY DELL TECHNOLOGIES
GWARANCJA OGRANICZENIA ILOŚCI DANYCH W PAMIĘCI MASOWEJ³	Gwarancja ograniczenia ilości danych zapewnia obniżenie ilości danych w pamięci masowej na potrzeby obciążeń roboczych.	Warunki GWARANCJI OGRANICZENIA ILOŚCI DANYCH W PAMIĘCI ALL-FLASH DLA KLIENTÓW DELL TECHNOLOGIES Warunki GWARANCJI OGRANICZENIA ILOŚCI DANYCH W PAMIĘCI ALL-FLASH OEM DLA KLIENTÓW DELL TECHNOLOGIES Umowy gwarancyjne należy podpisać przed złożeniem zamówienia.
OPROGRAMOWANIE W PAKIECIE³	Zakup uczestniczącej w programie macierzy dyskowej Dell Technologies obejmuje wybrane oprogramowanie potrzebne do przechowywania danych i zarządzania nimi.	Oprogramowanie zawarte w pakiecie dla macierzy dyskowych objętych ofertą wymieniono w broszurze dotyczącej oprogramowania zawartego w pakiecie . W celu uzyskania informacji o produktach i programach objętych ofertą należy skontaktować się z przedstawicielem Dell Technologies.
UAKTUALNIENIE TECHNOLOGII	Jednorazowe uaktualnienie technologiczne obsługiwanego produktu pamięci masowej przy zakupie sześcioletniego wsparcia Lifecycle Extension Support (przy zakupie Obsługiwanego produktu lub przy odnowieniu Usługi).	Dodatkowe informacje na temat zakresu ochrony znajdują się w sekcji UAKTUALNIENIE TECHNOLOGII w niniejszym dokumencie

³ W zestawie z usługą serwisową w ramach programu Dell Future Proof

ELEMENT USŁUGI	OPIS	LIFECYCLE EXTENSION — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ZAKRESU USŁUGI
ODŚWIEŻENIE POJEMNOŚCI	Dodatkowy rabat na kwalifikujący się zakup pojemności dla Obsługiwanego produktu.	Dodatkowe informacje na temat zakresu ochrony znajdują się w sekcji ODŚWIEŻENIE POJEMNOŚCI w niniejszym dokumencie
ODŚWIEŻENIE I RECYKLING TECHNOLOGII⁴	Poddaj recyklingowi produkty w stanie operacyjnym, aby skorzystać z oferty pamięci masowych nowej generacji firmy Dell Technologies.	<p>Opcjonalny recykling starszych pamięci masowych przy odpowiednim zakupie Obsługiwanego produktu Dell Technologies, Odświeżenia pojemności lub Uaktualnienia technologii.</p> <p>Zwrot nie jest wymagany do otrzymania Odświeżenia pojemności lub Uaktualnienia technologii.</p> <p>Prawo do zwrotu określa firma Dell Technologies według własnego uznania.</p> <p>Dostępność i warunki różnią się w zależności od regionu i produktu. Więcej informacji można uzyskać u przedstawiciela handlowego firmy Dell Technologies.</p> <p>Nie obejmuje sanityzacji danych, niszczenia danych, migracji danych lub deinstalacji sprzętu.</p>
COROCZNE DORADZTWO W ZAKRESIE MODERNIZACJI	„Doradca techniczny” to osoba, która będzie świadczyć coroczne usługi konsultacyjne w zakresie najlepszych praktyk, strategii uaktualnienia i przeglądów uprawnionej infrastruktury.	Dodatkowe informacje na temat zakresu usług znajdują się w sekcji COROCZNE DORADZTWO W ZAKRESIE MODERNIZACJI w niniejszym dokumencie

Uaktualnienie technologii

Klient musi zobowiązać się do korzystania z Usługi przez łącznie sześć lat (przy zakupie Obsługiwanego produktu lub przy odnawianiu usług) („Okres świadczenia Usługi”), przy czym Klient może otrzymać jednorazową opcję Uaktualnienia technologii Obsługiwanego produktu. Dla celów Usług opisanych w niniejszym dokumencie „Uaktualnienie technologii” oznacza opcję uaktualnienia Obsługiwanych produktów określone w sekcji „Uaktualnienie technologii” w dalszej części niniejszego dokumentu. Aby móc skorzystać z Uaktualnienia technologii, Klient musi utrzymać umowę na te Usługi (np. Usługi opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i warunkach usług ProSupport Plus) i nie może już skorzystać z Uaktualnienia technologii w Okresie świadczenia usługi. W celu uniknięcia wątpliwości: Klient może zażądać tylko jednego Uaktualnienia technologii w Okresie świadczenia usługi.

Początkowy okres świadczenia Usług i terminy wykupu opcji Uaktualnienia:

⁴ W zestawie z usługą serwisową w ramach programu Dell Future Proof

- Wraz z Obsługiwanym produktem Klient nabywa sześcioletni okres świadczenia Usługi. Klient jest uprawniony do skorzystania z Uaktualnienia technologii 180 dni po rozpoczęciu umowy o świadczenie Usługi w Okresie świadczenia Usługi, w zależności od dostępności; lub
- Klient nabywa trzy lata Usługi z Obsługiwanym produktem i odnawia Usługę na dodatkowe trzy lata. Klient jest uprawniony do skorzystania z Uaktualnienia technologii po rozpoczęciu czwartego roku obowiązywania umowy o świadczenie Usługi w Okresie świadczenia Usługi, w zależności od dostępności.

Usługi odnowienia i terminy wykupu opcji Uaktualnienia:

Po pierwszym Okresie świadczenia Usługi Klient może otrzymać kolejną jednorazowe Uaktualnienie technologii przy każdym kolejnym odnowieniu trzyletniego okresu świadczenia Usługi („Okres odnowienia”), z zastrzeżeniem poniższych warunków:

- Uaktualnienie technologii jest dostępna 180 dni po rozpoczęciu Okresu odnowienia do końca tego okresu, w zależności od dostępności.
- Dell Technologies zastrzega sobie prawo do odmowy odnowienia Usługi, jeśli Klient nie skorzysta z opcji Uaktualnienia technologii w ramach Usługi w początkowym Okresie świadczenia Usługi Obsługiwanym produktom.
- Dell Technologies zastrzega sobie prawo do odmowy sprzedaży jakiegokolwiek nowej usługi Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service w odniesieniu do przyszłych zakupów Obsługiwanym produktom w dowolnym momencie.

Uaktualnienia technologii:

- **Uaktualnienie modernizacyjne technologii: urządzenie nowej generacji** — jednorazowe dodanie obsługiwanego urządzenia PowerStore nowej generacji, składającego się z obudowy bazowej, węzłów i sprzętowych modułów IO, w ramach tego samego klastra co Obsługiwany produkt, o ile jest dostępny i określony przez firmę Dell Technologies według jej wyłącznego uznania. Upewnienie do objęcia instalacją dodanego urządzenia w ramach klastra Obsługiwanego produktu jest zapewniane wraz z Usługą. Zakup pojemności pamięci masowej wymagany do skorzystania z tej opcji uaktualnienia; lub
- **Elastyczne uaktualnienie technologii: uaktualnienie do wyższego modelu z serii** — jednorazowe uaktualnienie pary węzłów w ramach tej samej generacji obsługiwanego obudowy bazowej urządzenia PowerStore do wyższego modelu węzłów, o ile jest dostępny, i zgodnie z decyzją Dell Technologies według własnego uznania. Upewnienie do instalacji i wspólnego wsparcia dla uaktualnionej pary węzłów w ramach Obsługiwanego produktu jest zapewniane wraz z Usługą w odniesieniu do uaktualnionej pary węzłów do jednego modelu wyższej opcji tej samej generacji; lub
- **Elastyczne uaktualnienie technologii: rabat skalowany** — rabat o zasadniczo podobnej wartości przy zakupie produktów Dell Technologies, określony przez Dell Technologies według własnego uznania, w celu ułatwienia dodania innego podobnego modelu urządzenia PowerStore, określonego przez Dell Technologies według własnego uznania w ramach tego samego klastra, co Obsługiwany produkt („Zakup skalowany”). Aby otrzymać rabat na Zakup skalowany może być wymagany zakup minimalnej pojemności i w żadnym wypadku rabat na Zakup skalowany nie będzie skutkował zwrotem pieniędzy Klientowi.

Dodatkowe warunki Uaktualnienia technologii

- Umowy uaktualnień Lifecycle Extension muszą zostać zrealizowane w kraju, w którym zostały zakupione, nawet jeśli Obsługiwany produkt został przeniesiony do innego kraju.
- Z Uaktualnienia technologii nie można korzystać do momentu udostępnienia przez firmę Dell Technologies odpowiedniej formy uaktualnienia. Odpowiednie opcje aktualizacji zostaną określone przez firmę Dell Technologies według własnego uznania.
- Przed dokonaniem aktualizacji, dodania urządzenia lub skalowania pary węzłów firma Dell Technologies może wymagać, aby konfiguracja Obsługiwanego produktu spełniała określone warunki techniczne lub inne określone wymagania wstępne przez Dell Technologies, takie jak spełnienie określonego poziomu systemu operacyjnego lub oprogramowania układowego albo wymiana jakichkolwiek komponentów, w przypadku których poinformowano już o zakończeniu eksploatacji (EOL).
- Niniejsza Usługa uprawnia do aktualizacji pary węzłów w ramach obsługiwanego urządzenia PowerStore lub uzyskania rabatu o zasadniczo zbliżonej wartości na zakup innego podobnego modelu urządzenia PowerStore, a odrębny zakup innego sprzętu (np. obudowy, zasilaczy, kart IO itp.) może być konieczny w celu wdrożenia pary węzłów lub jej skalowania wraz z dodaniem innego, podobnego modelu urządzenia PowerStore w ramach tego samego klastra co Obsługiwany produkt, który jest uprawniony do korzystania z Usług.
- Oddzielne umowy o świadczenie usług wdrożeniowych, umowy o świadczenie usług wsparcia lub inne umowy serwisowe mogą być również wymagane w celu włączenia takich odrębnych zakupów sprzętu do Obsługiwanego produktu oraz wdrożenia uaktualnionej pary węzłów lub skalowania z dodaniem innego, podobnego modelu urządzenia PowerStore w ramach tego samego klastra, co Obsługiwany produkt, który jest uprawniony do korzystania z Usług.

Odświeżenie pojemności

W przypadku zakupu przez Klienta kwalifikującej się usługi Odświeżenia pojemności, określonej przez Dell Technologies według własnego uznania dla Obsługiwanego produktu, Klient może otrzymać bonus w wysokości do 25% nieprzetworzonej pojemności z maksymalnym limitem 100 TB nieprzetworzonej pojemności na poczet zakupu kwalifikującej się usługi Odświeżenia pojemności.

Przykład 1:

Klient kupuje 100 TB surowej pojemności w ramach kwalifikowanej usługi Capacity Refresh. Klient otrzyma bonus w wysokości 25% ze 100 TB zastosowanych do jego zakupu jako rabat lub w inny sposób. Klient otrzymuje 100 TB nowej surowej pojemności za cenę zakupu 75 TB surowej pojemności.

Przykład 2:

Klient kupuje 500 TB surowej pojemności w ramach kwalifikowanej usługi Capacity Refresh. Klient otrzyma bonus w wysokości 100 TB zastosowanych do jego zakupu jako rabat lub w inny sposób. Klient otrzymuje 500 TB nowej surowej pojemności za cenę zakupu 400 TB surowej pojemności.

Dodatkowe warunki Odświeżania pojemności

- Bonus na Odświeżenie pojemności jest dostępny dopiero po upływie 180 dni od daty wystawienia faktury za Obsługiwany produkt i należy z niego skorzystać w okresie świadczenia usługi zakupionej wraz z Obsługiwany produkt.
- Odświeżenia pojemności nie może być przenoszone na inne jednostki ani na osoby trzecie i jest dostępne wyłącznie dla Obsługiwany produktu, który jest powiązany z Usługą.
- Bonus na Odświeżenie pojemności można wykorzystać jednorazowo w połączeniu z opcją wykupu Uaktualnienia technologii dla urządzenia nowej generacji wyłącznie w momencie wykupu. Dodatkowy bonus na Odświeżenie pojemności dla nowego urządzenia nowej generacji po wykupieniu będzie wymagał wykupienia oddzielnej usługi Lifecycle Extension for ProSupport Plus Service dla nowego urządzenia nowej generacji.
- Klient zgadza się utrzymać poziom wsparcia Lifecycle Extension for ProSupport Plus przez cały okres obowiązywania umowy oraz zakupić tę samą Usługę dla nowego nośnika pamięci masowej, aby skorzystać z tej korzyści.
- Odświeżenie pojemności nie obejmuje usług instalacji, wdrożenia, konfiguracji, sanityzacji danych, niszczenia danych, migracji danych ani deinstalacji sprzętu nośnika.
- Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za migrację danych z istniejących nośników pamięci masowej na nowe nośniki pamięci masowej oraz za usunięcie, zaszyfrowanie lub uniemożliwienie odzyskania wszystkich danych przechowywanych na zwróconych nośnikach pamięci masowej przed ich zwrotem, a także za deinstalację nośników pamięci masowej oraz usunięcie ich z szaf sprzętowych.
- Zwrot starych nośników pamięci masowej jest opcjonalny i nie jest wymagany, aby Klient mógł otrzymać bonus na Odświeżenie pojemności w ramach kwalifikowanego zakupu Odświeżenia pojemności. Prawo do zwrotu określa firma Dell Technologies według własnego uznania.
- Odświeżenia pojemności nie można łączyć z innymi ofertami specjalnymi, promocjami lub programami, chyba że zostało to wyraźnie określone przez Dell Technologies.
- Aby otrzymać bonus na Odświeżenie pojemności, może być wymagany zakup minimalnej pojemności i w żadnym wypadku bonus na Odświeżenie pojemności nie będzie skutkował zwrotem kosztów na rzecz Klienta.

Coroczne doradztwo w zakresie modernizacji technologii

„Doradca techniczny” będzie świadczyć coroczne usługi konsultacyjne w zakresie najlepszych praktyk, strategii uaktualnienia i przeglądów uprawnionej infrastruktury. (Szczegółowe zadania i obowiązki doradcy technicznego przedstawiono w tabeli 1). Doradcy techniczni mogą zaoferować roczny raport, ocenę i wskazówki, które pomogą Klientowi określić, kiedy i które opcje Uaktualnienia technologii, Odświeżenia pojemności i inne opcje usługi Lifecycle Extension sprawią, że jego uprawniona infrastruktura będzie stale nowoczesna.

Tabela 1: Szczegółowe zadania i obowiązki doradcy technicznego

Usługi konsultingowe	<ul style="list-style-type: none"> • Rady związane z obsługą i konserwacją systemów operacyjnych i infrastruktury oraz pomoc w zaprojektowaniu i uruchomieniu zoptymalizowanego środowiska • Pomoc w planowaniu uaktualnienia sprzętu i oprogramowania • Dostarczanie wskazówek w zakresie wydajności eksploatacyjnej w celu maksymalizacji zwrotu z inwestycji (ROI)
Modernizacja technologii	<ul style="list-style-type: none"> • Stan uprawnień do uaktualnienia • Jeśli Klient jest uprawniony do zrealizowania Uaktualnienia technologii: <ul style="list-style-type: none"> • Przegląd opcji uaktualnienia dostępnych na rynku • Zalecane opcje uaktualnienia • Pomoc w planowaniu uaktualnienia
Roczny Sprawdz	<ul style="list-style-type: none"> • Dostosowanie do obecnych i przyszłych wymagań klienta w zakresie infrastruktury w celu wspierania jego celów operacyjnych • Sporządzenie schematu architektury systemu pomocnego przy optymalizacji jego budowy i konfiguracji • Przeprowadzenie spotkań, których celem jest ocena i dopasowanie infrastruktury do wymagań i inicjatyw biznesowych klienta • Konsultacje w zakresie stanu i zaleceń dotyczących całego całościowego rozwiązania infrastruktury, 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 wydajności i efektywności operacyjnej infrastruktury • Konsultacje w zakresie rozwiązań i zalecanych praktyk zapewniających spełnienie wymagań dotyczących efektywności i wydajności • Zalecane zwiększenie lub zwiększenie pojemności • Spotkanie z klientem w celu przekazania wyników przeglądu pojemności i wydajności oraz ich analizy
Ocena nadmiarowości	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza sieci zapewniająca właściwą nadmiarowość oraz przełączanie awaryjne • Porady w zakresie najlepszych praktyk utrzymania pełnej nadmiarowości sieci
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 systemu w celu przekazania rad co do najlepszych praktyk, uaktualnień i zarządzania systemem

Elementy dostarczane w ramach corocznego doradztwa w zakresie modernizacji

Klient otrzyma dokument rocznego przeglądu, który szczegółowo opisuje architekturę systemu, zapewnia analizę wskaźników pojemności i wydajności oraz zawiera najlepsze praktyki oparte na konkretnych wymaganiach biznesowych. Wyniki rocznego przeglądu opierają się na analizie migawki w czasie (30-dniowy okres przed wygenerowaniem raportu). Czas realizacji raportu to około 6 tygodni — 4 tygodnie zbierania danych, 1–2 tygodnie na analizę. Obsługiwany produkt musi być połączony z usługami Secure Remote Services lub SupportAssist i mieć włączoną funkcję zbierania danych APEX AIOps Infrastructure Observability. Poniższa lista zawiera określone wyniki usługi, których może oczekiwać Klient.

Tabela 2: Elementy dostarczane

Element dostarczany	Opis
Przegląd roczny	Jak opisano w tabeli 1
Inwentaryzacja rozwiązania	Szczegółowy spis całego sprzętu systemu.
Raport dotyczący pojemności	Analiza danych związanych z infrastrukturą i wydajnością. Podkreśla sposób wykorzystania infrastruktury, wskaźniki wykorzystania oraz doradza i pomaga w planowaniu przepustowości, w tym dostępnych opcji modernizacji lub rozbudowy przepustowości.
Dokument zawierający najlepsze praktyki i zalecenia	Dostosowany do środowiska klienta przewodnik opisujący najlepsze praktyki oraz zalecane ustawienia używanego sprzętu i oprogramowania.
Zalecenia dotyczące modernizacji technologii	Stan uprawnień do uaktualnienia modernizacyjnego technologii. Przegląd aktualnych dostępnych na rynku opcji modernizacji technologii dostępnych dla klienta oraz zaleceń dotyczących korzyści płynących z aktualizacji.

Kluczowe etapy i harmonogram — coroczne doradztwo w zakresie modernizacji

Tabela 3: Kluczowe etapy

Kluczowy etap	Opis	Co rok
Ocena początkowa	<p>Przeprowadzenie oceny wstępnej na potrzeby usługi Modernizacji</p> <ul style="list-style-type: none"> Określenie standardów i wymagań co do konfiguracji, pojemności i wydajności Wykonanie bazowej oceny stanu systemu Omówienie wymagań biznesowych klienta i inicjatyw Informowanie o ramach usługi corocznego doradztwa w zakresie modernizacji Lifecycle Extension i dostosowywanie jej do wymagań klienta 	Jeden raz W ramach przeglądu pierwszego roku

Elementy dostarczane	Przeprowadzanie analiz modernizacji <ul style="list-style-type: none"> • Przegląd i podsumowanie • Przegląd przepustowości i wydajności • Przegląd stanu systemu • Omówienie aktualizacji dokumentacji • Ogólne zalecenia związane z celami działania • Ocena nadmiarowości • Dostarczenie aktualizacji zalecanych praktyk • Przegląd dostępnych opcji uaktualnienia technologii • Rekomendowanie opcji uaktualnienia technologii, jeśli dotyczy • Rekomendowanie opcji rozszerzenia lub zwiększenia pojemności, jeśli dotyczy 	Co rok
----------------------	--	--------

Wyłączenia dotyczące corocznego doradztwa w zakresie modernizacji

W celu uniknięcia wątpliwości niniejsze Warunki świadczenia usług nie obejmują poniższych czynności i elementów:

- Wszelkie usługi, zadania lub działania inne niż wyraźnie wymienione w Warunkach.
- Bieżący monitoring
- Dodatkowe przeglądy lub konsultacje poza corocznymi konsultacjami
- Migracja danych z obecnych bezpośrednio podłączonych pamięci masowych do innych urządzeń
- Usługi instalacji lub tworzenia skryptów
- Historia lub dane spoza 30-dniowego okresu określonego na potrzeby zbierania, analizowania i przeglądania danych.

Szczegółowe obowiązki Klienta w ramach corocznego doradztwa w zakresie modernizacji

- Skonfigurowanie odpowiedniego oprogramowania do zarządzania systemem w celu przesyłania i uzyskiwania dostępu do wymaganych danych konfiguracyjnych do serwerów Dell Technologies za pośrednictwem szyfrowanych kanałów. Takie jak Secure Remote Services i APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Wskazanie odpowiedniej osoby kontaktowej u klienta uprawnionej do podejmowania decyzji, która będzie w stanie zrozumieć i omówić spostrzeżenia i zalecenia doradcy technicznego.
- Udział w zaplanowanych corocznych konsultacjach modernizacyjnych.
- Ocena i wykonywanie zaleceń doradcy technicznego.
- Omówienie krótko- i długoterminowych planów związanych z infrastrukturą Obsługiwanego produktu w celu proaktywnego identyfikowania i planowania modernizacji technologii.
- Dbanie wraz z doradcą technicznym o zgodność z prawdą i aktualność rejestru kontaktów z klientem i specjalnych okoliczności firmy Dell Technologies.

Dodatkowe warunki usługi Lifecycle Extension with ProSupport Plus

- Usługa nie może być przenoszona na inne jednostki ani na osoby trzecie i jest dostępna wyłącznie dla Obsługiwanego produktu, który jest powiązany z Usługą w momencie zakupu Obsługiwanego produktu.
- Dell Technologies zastrzega sobie prawo do odmowy odnowienia Usługi, jeśli Klient nie skorzysta z opcji Uaktualnienia technologii w ramach Usługi w pierwotnym okresie obowiązywania odpowiedniej Usługi, która została pierwotnie zakupiona wraz z Obsługiwanymi produktami.
- Dell Technologies może ogłosić koniec okresu użytkowania Usług i odmówić sprzedaży wszelkich nowych uprawnień do Usługi Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service w odniesieniu do przyszych zakupów Obsługiwanych produktów.

Wyłączenia

W celu uniknięcia wątpliwości, poniższe czynności i elementy nie są objęte zakresem niniejszej Usługi:

- Wszelkie uprawnienia, usługi, zadania lub działania inne niż wyraźnie określone w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Wdrożenie dodatkowego sprzętu, oprogramowania lub licencji innych niż wymienione w niniejszym Opisie usługi.
- Usługa nie obejmuje własności intelektualnej tworzonej wyłącznie dla Klienta w sposób zdefiniowany poniżej.
- Na mocy Warunków Klientowi nie są przyznawane żadne gwarancje uzupełniające gwarancje dostępne na mocy postanowień odpowiednio ramowej umowy o świadczenie usług lub Umowy, jak to określono poniżej.

Rezygnacja

Klient nie może zrezygnować z usługi Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service przed końcem Okresu świadczenia usługi.

W przypadku, gdy ze względu na ograniczenia techniczne lub projektowe lub zbliżający się koniec okresu eksploatacji kwalifikujących się konfiguracji, nie jest możliwe dostarczenie Klientowi przez Dell Technologies Uaktualnienia technologii opisanego w niniejszym Opisie usługi, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zakończenia części Usługi dotyczącej Uaktualnienia technologii i zapewni zwrot kosztów części Usługi dotyczącej Uaktualnienia technologii w formie bonusu na poczet przyszłego zakupu Produktów lub Usług Dell Technologies.

Obowiązki Klienta związane z ofertą

Poza innymi obowiązkami określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usług lub przekazanymi w inny sposób przez firmę Dell Technologies, Klient jest zobowiązany do następujących czynności:

- Migracja danych z dowolnych nośników pamięci, dla których firma Dell Technologies ogłosiła termin EOL, lub w przypadku których pozostało mniej niż 5% okresu użytkowania, lub które nie są obsługiwane przez uaktualnioną parę węzłów przed przejściem na tę parę. Oprócz migracji danych może to również wymagać zakupu nowych urządzeń multimedialnych, zasilaczy, modułów IO lub innego sprzętu, innych usług i związanej z tym obsługi. Uiszczenie wszelkich należnych podatków i opłat za dostawę sprzętu dostarczonego przez firmę Dell Technologies, płatne w momencie aktualizacji pary węzłów dla Obsługiwanego produktu lub opcji skalowania. Opłaty te nie mogą być uiszczane z góry.
- Uiszczenie wszelkich należnych podatków i opłat za dostawę sprzętu dostarczonego przez firmę Dell Technologies, płatne w momencie Uaktualnienia technologii lub Odświeżenia pojemności dla Obsługiwanego produktu. Opłaty te nie mogą być uiszczane z góry.
- Ukończenie instalacji w ciągu 60 dni od wysłania sprzętu przez firmę Dell Technologies.
- Spełnienie wszystkich wstępnych wymagań technicznych lub obowiązków Klienta wymaganych do pomyślnego przeprowadzenia aktualizacji pary węzłów tej samej serii, dodania urządzenia następnej generacji lub opcji skalowania, określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi lub przekazanych przez Dell Technologies przed instalacją aktualizacji lub opcji skalowania. Jeśli Klient tego nie zrobi, firma Dell Technologies nie jest zobowiązana do przeprowadzenia instalacji uaktualnienia lub skalowania urządzenia.
- Upewnienie się, że wszystkie czynności związane z usuwaniem danych i utylizacją pary oryginalnych/istniejących węzłów są zgodne z odpowiednimi przepisami. Firma Dell Technologies nie jest zobowiązana do przyjmowania od Klienta zwrotów oryginalnych/istniejących węzłów w przypadku korzystania z tej Usługi przez Klienta. Firma Dell Technologies oferuje oddzielne usługi zapewniające sanityzację danych i utylizację aktywów za dodatkową opłatą. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie dane pozostawione przez Klienta na oryginalnych/istniejących węzłach, dyskach lub innym sprzęcie. Para oryginalnych/istniejących węzłów nie może zostać odsprzedana stronie trzeciej ani ponownie wykorzystana w innym systemie i musi zostać przekazana do utylizacji. W momencie wymiany pary oryginalnych/istniejących węzłów po wykorzystaniu niniejszej Usługi wszelkie wcześniejsze usługi ProSupport Plus Service dla pary oryginalnych/istniejących węzłów zostają zakończone.

Ogólne obowiązki Klienta

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell Technologies 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 je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell Technologies świadczenie tych usług.

Zakaz oferowania zatrudnienia. Tam, gdzie jest to wymagane przez prawo, Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody firmy Dell Technologies, przez okres dwóch lat od dnia wskazanego w Dokumencie zamówienia nie będzie oferować zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, jakiegokolwiek pracownikowi firmy Dell Technologies, z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez firmę Dell Technologies. Ogólne oferty pracy i inne formy rekrutacji o podobnie szerokim zakresie nie stanowią bezpośredniej ani pośredniej oferty zatrudnienia, a Klient ma prawo oferować zatrudnienie pracownikowi, który został zwolniony lub zrezygnował z zatrudnienia w firmie Dell Technologies przed rozpoczęciem negocjacji dotyczących zatrudnienia go przez Klienta.

Współpraca z Klientem. Klient rozumie, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy, firma Dell Technologies nie może świadczyć Usługi lub świadczenie Usługi może ulec zmianie lub opóźnieniu. Klient będzie zatem niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z Dell Technologies, aby umożliwić firmie Dell Technologies świadczenie Usługi. Jeśli Klient nie zapewni współpracy zgodnej z powyższymi warunkami, firma Dell Technologies nie będzie odpowiadać za niewykonanie Usługi, a Klientowi nie będzie przysługiwać zwrot pieniędzy.

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

Kopie zapasowe danych. 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. Firma Dell Technologies nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Jeżeli nie zabraniają tego obowiązujące lokalnie przepisy, firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, gdy chodzi o:

- informacje poufne i zastrzeżone oraz dane osobowe Klienta;
- utratę lub uszkodzenie danych, programów albo oprogramowania;
- uszkodzenie lub utratę nośników wymiennych;
- utratę możliwości używania systemu lub sieci;
- wszelkie działania podjęte lub niepodjęte, w tym zaniechane, przez firmę Dell Technologies lub usługodawcę zewnętrznego.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać dostępu firmy Dell Technologies do sprzętu lub oprogramowania wyprodukowanego lub innych niż firma Dell Technologies. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell Technologies lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez firmę Dell Technologies nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell Technologies 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 Dell Technologies, czyli od 8.00 do 18.00 lokalnego czasu klienta.

Kraj	Standardowe godziny pracy w Dell Technologies
Saint Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trynidad, 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 8.00 do 17.00
Australia, Bermudy, Chiny, Haiti, Japonia, Antyle Holenderskie, Nowa Zelandia, Singapur, Tajlandia	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00
Argentyna, Brazylia, Ekwador, Francja, Indie, Indonezja, Włochy, Korea, Malezja, Meksyk, Paragwaj, Peru, Tajwan, Urugwaj	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 18.00
Boliwia, Chile	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 19.00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku, od 8.00 do 18.00
Hongkong	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.30

Usługa nie będzie świadczona poza godzinami pracy i w dniach wolnych od pracy w danym kraju, chyba że wcześniej ustalono to pisemnie inaczej.

Regulamin świadczenia usługi

Niniejsze warunki świadczenia usług to umowa zawierana między klientem („użytkownikiem” lub „Klientem”) i firmą Dell Technologies. Usługa wykonywana jest w oparciu o Umowę Klienta zawartą z firmą Dell Technologies i podlega tej Umowie.

Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell Technologies są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedawcą. Umowa ta może zawierać identyczne postanowienia jak te zawarte w niniejszym dokumencie lub w poniższych warunkach dostępnych online. 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.

W przypadku braku umowy zatwierdzającej zakup tej Usługi, w zależności od lokalizacji Klienta, Usługa ta jest świadczona z zastrzeżeniem i na mocy Ogólnych warunków sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych firmy Dell lub umowy dot. odsprzedawania określonej w tabeli poniżej. Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

Lokalizacja geograficzna Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług przez Klienta	
	Klienci nabywający Usługi bezpośrednio	Klienci nabywający Usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy
USA	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	Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions .*	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko 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 Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowy między firmą Dell Technologies a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.

Azja i Pacyfik, Japonia	Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions .*	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko 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 Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions .* Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: Dell.de/AGB Wielka Brytania: Dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko 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 Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.

* 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 używania Usługi po okresie początkowym spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym wówczas Warunkom dostępnym pod adresem Dell.com/servicedescriptions.

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 Technologies 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.

Warunki i postanowienia dodatkowe

1. **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 końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell Technologies 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.
2. **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 usługi na siedem lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny Usług. 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.** O ile pisemnie nie uzgodniono inaczej, płatność za składniki sprzętowe w żadnym przypadku nie jest uzależniona od wykonania zakupionych wraz z nimi Usług.
 - c) **Ograniczenia zakresu Usługi.** Firma Dell 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 Usług. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadne niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą Firmy Dell, w tym także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków świadczenia Usługi.
 - d) **Zmiany zakresu Usługi.** O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie z Klientem, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu Usług Pomocy z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, za pisemnym powiadomieniem Klienta. Z wyjątkiem zmian spowodowanych przez wydawców i producentów Produktów Osób Trzecich, Klient zostanie powiadomiony o wszelkich zmianach zakresu Usług Wsparcia w sposób określony w obowiązującej w danym momencie Umowie między Dell Technologies a Klientem.
 - e) **Prywatność.** Ochrona prywatności: firma Dell Technologies 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.
 - f) **Usługi opcjonalne.** Firma Dell Technologies może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, zarządzane, profesjonalne, pomocy technicznej lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji Klienta. Usługi opcjonalne mogą wymagać zawarcia osobnej umowy z firmą Dell Technologies. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.
 - g) **Cesja i podwykonawstwo.** Firma Dell Technologies może przydzielić wykonanie tej Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy wykonają usługę w imieniu firmy Dell Technologies, lub scedować na nich niniejsze Warunki świadczenia usługi.
 - h) **Anulowanie.** Firma Dell Technologies może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:
 - a. Klient nie wniósł pełnej lub częściowej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
 - b. Klient zachowuje się w sposób obraźliwy, zagrażający lub odmawia współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem;
 - c. Klient nie dopełnił wszystkich warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi;
 - d. Klient żąda wymiany elementów, które istotnie przekraczają standardowe wskaźniki awaryjności danego komponentu i systemu, które to wskaźniki awaryjności są stale monitorowane. Prosimy zapoznać się z powyższym rozdziałem z wyłączeniami.

Jeżeli firma Dell Technologies anuluje niniejszą Usługę na mocy powyższego paragrafu, 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 Technologies powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell Technologies anuluje świadczenie usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell Technologies.

i) Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji.

(i) Firma Dell Technologies może nie być w stanie zapewnić usług pomocy technicznej Support Services na miejscu z użyciem części zamiennych w ciągu 4 godzin w odniesieniu do Sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą firmy Dell Technologies. „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). Przed zakupem należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym, aby uzyskać więcej informacji na temat dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA na podstawie lokalizacji usług Dell Technologies.

(ii) 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 zamienne 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.

j) 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 prac, które zostały dostarczone Klientowi przez firmę Dell Technologies w ramach wypełniania obowiązków wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi.

1. Materiały dostarczone przez Klienta. 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.
 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.
- k) Hierarchia ważności. O ile Strony nie uzgodniły w ramach pisemnej Umowy innych zasad postępowania, w przypadku sprzeczności między warunkami jakichkolwiek dokumentów składających się na niniejszą Umowę pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) Warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie najwyższym 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.

© 2024 Dell 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 Technologies dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.