

Usługa diagnostyki na miejscu u klienta

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies¹ świadczy usługę diagnostyki na miejscu u klienta („Usługa” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell Technologies („Formularz zamówienia”), będzie zawierać nazwę Produktu lub Produktów², odpowiednich Usług oraz mające zastosowanie powiązane elementy opcjonalne. Te dodatkowe usługi są sprzedawane jako dodatek do istniejącej usługi pakietu ProSupport Suite lub Post Standard Support. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies. W przypadku Klientów, którzy nabywają Usługi od firmy Dell na podstawie odrębnej Umowy upoważniającej do sprzedaży tych Usług, do Usług tych mają zastosowanie także Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące Usług firmy Dell³. Aby uzyskać kopię umowy zawartej ze sprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Zakres Usługi

Funkcje wchodzące w skład Usługi:

- Rozwiązanie problemu z Objętym produktem na miejscu awarii przez pracownika serwisu w siedzibie firmy Klienta (wskazanej na fakturze Klienta lub w stosownej umowie zawartej oddzielnie między Klientem i firmą Dell).
- Pomoc techniczna na miejscu awarii wraz z wymianą części (w razie potrzeby) zgodnie z ograniczoną gwarancją sprzętową na Objęte produkty i oddzielnie zakupionym kontraktem pomocy technicznej na określonym poziomie usług (po zakończeniu rozwiązywania problemów na miejscu awarii).
- Aktualizacje oprogramowania wewnętrznego i sterowników (w razie potrzeby) w celu zapewnienia prawidłowego działania Objętego produktu (w celu wykonania tej usługi Klient musi zapewnić odpowiedni dostęp w systemie zabezpieczeń). W przypadku Oprogramowania, którego firma Dell Technologies nie klasyfikuje jako Oprogramowanie środowiska systemu operacyjnego sprzętu, klient musi korzystać ze zdalnej pomocy technicznej w celu rozwiązywania problemów, chyba że firma Dell Technologies uzna inaczej.

Więcej informacji można znaleźć w poniższej tabeli.

Jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby

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

Zgłoszenia serwisowe przez telefon: dostępne 24x7 (w tym w dni wolne od pracy). Dostępność poza Stanami Zjednoczonymi może być inna i ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie, chyba że określono inaczej w treści tego dokumentu. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie <https://www.dell.com/support>.

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 Dell Technologies („Dell Technologies”) wskazany na formularzu zamówienia firmy Dell Technologies. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell Technologies” nie oznacza, że podmiot gospodarczy, z którym zawarto umowę (firma Dell lub Dell Technologies), 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 wybrane produkty Latitude, OptiPlex i Precision zawarte w Formularzu zamówienia w przypadku usługi pakietu ProSupport Suite lub Post Standard Support powiązanego z takim produktem. „Produkty innych producentów” są zdefiniowane w Umowie, a w przypadku braku takiej definicji w Umowie są one wskazane w [Warunkach umowy handlowej firmy Dell Technologies](#) lub w lokalnych warunkach handlowych firmy Dell Technologies, stosownie do przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

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

Poniższa tabela zawiera elementy usługi diagnostyki na miejscu u klienta, świadczonej w ramach standardowej gwarancji na urządzenia Dell Technologies lub umowy na przeprowadzanie konserwacji. Usługa diagnostyki na miejscu u klienta jest dostępna w celu wsparcia i utrzymania sprzętu Dell i Dell Technologies, który kwalifikuje się do wykonania usługi w odpowiednim okresie gwarancyjnym lub późniejszym okresie konserwacji.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	DIAGNOSTYKA NA MIEJSCU U KLIENTA — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE O ZAKRESIE
GLOBALNA POMOC TECHNICZNA	W celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem Klient może skontaktować się z firmą Dell Technologies telefonicznie w lokalnych godzinach pracy lub za pomocą interfejsu internetowego przez całą dobę (24x7).	Usługa obejmuje ten element. Po zweryfikowaniu prawa do skorzystania z usługi może być konieczne podanie komunikatów o błędach oraz okoliczności ich występowania, działań poprzedzających komunikat o błędzie i kroków już podjętych w celu rozwiązania problemu.
REAKCJA NA MIEJSCU	Firma Dell Technologies wysyła upoważnionych pracowników do lokalizacji instalacyjnej w celu rozwiązywania problemów po wstępnym kontakcie z klientem w Dell Technologies. Po przyjeździe do siedziby firmy Klienta pracownik serwisu przystąpi do rozwiązywania problemu. Jeśli do rozwiązania problemu będzie konieczna dodatkowa pomoc diagnostyczna lub części, pracownik serwisu może w imieniu Klienta skontaktować się z firmą Dell Technologies w celu uzyskania pomocy.	Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu. Wstępna reakcja na miejscu u Klienta powinna nastąpić w okresie zgodnym z opcją wykupioną przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy. Pracownik serwisu skontaktuje się z Klientem przed przyjazdem na miejsce w celu sprawdzenia zgłoszenia, ustalenia harmonogramu i potwierdzenia wszelkich informacji niezbędnych do realizacji Usługi. W przypadku, gdy zbieranie danych w dzienniku systemowym klienta dla jakiegokolwiek obsługiwanego produktu zostało zakończone lub nigdy nie zostało jeszcze ustanowione, klient będzie zobowiązany do dostarczenia jeden z następujących opcji: i) nośnika USB z wystarczającą ilością miejsca na przechowywanie, aby pobrać pliki dziennika lub ii) kabla szeregowego umożliwiającego przesyłanie plików dziennika do innego urządzenia.
DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH	Firma Dell Technologies dostarcza części zamienne, jeśli są uznawane przez Dell Technologies za niezbędne na podstawie odpowiedniej umowy serwisowej ProSupport lub Post Standard Support. Aby otrzymać części zamienne bez dodatkowych opłat, konieczne jest posiadanie aktywnego kontraktu dotyczącego usług serwisowych na miejscu awarii dla Objętego produktu.	Wymiana części nie jest podlega usłudze realizowanej na miejscu i jest realizowana w ramach usług serwisowych na miejscu osobno zakupionych produktów, np. w następnym dniu roboczym („NDR”), lub cztery (4) godziny od zgłoszenia. Jeśli w trakcie wstępnego procesu rozwiązywania problemu na miejscu awarii zostanie ustalone, że do realizacji usługi jest niezbędna jakaś część, znajdujący się na miejscu pracownik serwisu zamówi nową część i przekaże dodatkowe zgłoszenie do działu obsługi technicznej. Technik pracujący na miejscu powróci do siedziby klienta w celu wymiany wysłanej części w ciągu czasu reakcji ustalonego zgodnie z umową serwisową ProSupport lub Post Standard Support oddzielnie zakupionego produktu.

Wskaźniki awaryjności komponentów są nieustannie monitorowane, a firma Dell zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usługi, jeżeli będzie mieć uzasadnione powody, aby przypuszczać, że Klient nadużywa usługi diagnostyki na miejscu u klienta (np. w sytuacji, gdy liczba próśb Klienta o diagnozę na miejscu istotnie przekracza standardowy wskaźnik awaryjności elementów i systemów, w przypadku których obowiązuje). Firma Dell zastrzega sobie prawo do anulowania Usługi zgodnie z poniższymi Warunkami anulowania, jeżeli uzna, że Klient nadużywa Usługi.

Wyłączenia

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

- dezinstalacji, ponownej instalacji lub konfiguracji produktów, oprogramowania lub aplikacji, o ile nie zostało to określone inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usług;
- usunięcia odinstalowanego produktu z siedziby Klienta;
- rozwiązywania problemów z oprogramowaniem serwera, pamięci masowej, sieciowe niesklasyfikowanym jako oprogramowanie środowiska systemu operacyjnego sprzętu poza przywróceniem produktu do stanu pracy (np. doradztwo, dostrojenie wydajności, konfiguracja, utworzenie skryptów lub testy porównawcze);
- rozwiązywania problemów z oprogramowaniem;
- dostosowania serwera lub urządzenia pamięci masowej Klienta z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usług;
- jakiegokolwiek odzyskiwania lub przenoszenia danych lub aplikacji;
- obsługi gwarancyjnej lub pomocy technicznej dla komputerów, oprogramowania lub komponentów wyprodukowanych przez firmę inną niż Dell;
- instalacji drukarki sieciowej lub odwzorowania sieciowego udostępniania plików;
- jakiegokolwiek konfiguracji serwera, pamięci masowej, sieci lub routera;
- usług sieciowych, w tym podłączania systemu do sieci (innej niż sieć Ethernet LAN);
- wymiany części; (wymiana części następuje zgodnie z oddzielnie zakupionym kontraktem dotyczącym usług serwisowych na miejscu awarii dla produktów — np. reakcja w następnym dniu roboczym („NDR”) lub 4 godzinach);
- jakichkolwiek czynności niewymienionych wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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

Inne szczegóły dotyczące Usługi

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

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

Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich 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.

Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell Technologies są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedawcą. Ta umowa oraz informacje o pomocy technicznej w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell Technologies, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją lub/i pomocą techniczną produkty w imieniu odsprzedawcy. Klienci i odsprzedawcy, którzy wykonują usługi gwarancyjne i/lub pomocy technicznej albo profesjonalne usługi, muszą być odpowiednio przeszkoleni i certyfikowani. Wykonywanie jakichkolwiek usług przez nieprzeszkolonych/niecertyfikowanych klientów, odsprzedawców lub osoby trzecie może powodować naliczenie dodatkowych opłat, jeśli w odpowiedzi na wykonanie usług przez takie podmioty wymagane będzie wsparcie ze strony firmy Dell Technologies. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług pomocy technicznej firmy Dell Technologies, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

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

Copyright © 2008–2020 EMC Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi EMC Corporation lub innych odpowiednich podmiotów zależnych firmy Dell Inc. Inne znaki towarowe mogą być własnością swoich właścicieli. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych. H4272.9

Według firmy Dell EMC Corporation informacje zawarte w niniejszym dokumencie są poprawne w dniu jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Wyd. z 28 stycznia 2020 r.