Warunki świadczenia usług

Incident Recovery Retainer Service

Wprowadzenie

Dell Technologies Services ma przyjemność świadczyć usługę Incident Recovery Retainer Service („Usługa”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Zakres Usługi

Usługa ma na celu zapewnienie Klientowi usług Incident Recovery (IR) Retainer, aby pomóc Klientowi w przygotowaniu się do incydentu związanego z bezpieczeństwem cybernetycznym i przywróceniu go do stanu sprzed incydentu. Zakupiona Usługa musi zostać zaplanowana i zakończona w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu zgodnie z „Warunkami i postanowieniami dodatkowymi, sekcja 2.F — Wygaśnięcie Usługi”. Kluczowe komponenty Usługi opisano w tabeli 1 poniżej:

Tabela: 1

Zakupiona usługa	Kluczowe komponenty Usługi
Incident Recovery Retainer Service 60 godz.	• Planowanie odzyskiwania danych z wyprzedzeniem • 60 godzin na usługi Incident Response lub Advisory • Poziomy usług • Zarządzanie projektem
Incident Recovery Retainer Service 120 godz.	• Planowanie odzyskiwania danych z wyprzedzeniem • 120 godzin na usługi Incident Response lub Advisory • Poziomy usług • Zarządzanie projektem
Incident Recovery Retainer Service 240 godz.	• Planowanie odzyskiwania danych z wyprzedzeniem • 240 godzin na usługi Incident Response lub Advisory • Poziomy usług • Zarządzanie projektem

Szczegółowy opis

Możliwości planowania usługi odzyskiwania danych po awarii

Funkcja planowania odzyskiwania danych z wyprzedzeniem ma na celu przechwytywanie krytycznych informacji związanych z usuwaniem skutków incydentów, takich jak plany usuwania skutków incydentów, dokumentacja kopii zapasowych i odzyskiwania, planowanie odtwarzania po awarii oraz informacje kontaktowe podczas spokojnego procesu przeglądu. Proces ten powinien być poddawany przeglądowi raz w roku, aby upewnić się, że cała dostarczona dokumentacja jest aktualna i odpowiednia.

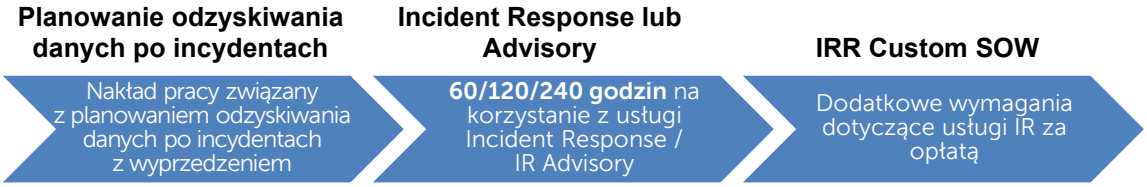
Uwaga: chociaż zalecane jest, aby przeprowadzać ten proces raz w roku, nie jest to wymogiem wstępnym wykorzystania godzin w ramach usługi Incident Response.

Ocena aktualnych planów Klienta w zakresie usuwania skutków incydentów. Zostaną przeprowadzone następujące działania:

- Przegląd organizacji klienta, funkcji biznesowych, sieci klienta, infrastruktury i obiektów, aby umożliwić firmie Dell Technologies Services przygotowanie się do reakcji w przypadku incydentu związanego z bezpieczeństwem cybernetycznym
- Przegląd planu odzyskiwania danych po incydencie u klienta, jeśli jest dostępny
- Przegląd możliwości tworzenia kopii zapasowych i przywracania danych klienta
- Przegląd planu odtwarzania po awarii, jeśli jest dostępny
- Raport podsumowujący planowanie

Model wykorzystania godzin w ramach usługi Incident Response
Usługa Incident Recovery Retainer zapewnia użytkownikom ukierunkowaną ocenę IR i pakiet godzin na wsparcie reaktywnych lub proaktywnych usług bezpieczeństwa. Poniższy schemat blokowy zawiera przegląd tego, w jaki sposób Klient będzie wykorzystywać godziny pracy.

Schemat blokowy 1:



Incident Response and Recovery Service

Liczba godzin dostępnych usług Incident Response („IR”) jest wskazana w Formularzu zamówienia Klienta. W ramach usług Incident Response and Recovery firma Dell Technologies Services rozpocznie świadczenie usług kwalifikacji, ograniczania skutków i przywracania danych w wymiarze nieprzekraczającym dostępnej liczby godzin. Usługi Incident Response and Recovery Services są aktywowane przez zgłoszenie Klienta za pośrednictwem naszej skrzynki pocztowej dotyczącej incydentów lub telefonicznie.

- Usługi Incident Response są domyślnie świadczone zdalnie. W miarę możliwości i po uzyskaniu zgody firmy Dell Technologies Services Klient może poprosić o świadczenie usług Incident Response na miejscu, co podlega dodatkowym opłatom.
- Zdalne usługi Incident Response są świadczone w wymiarze co najmniej czterech (4) godzin roboczych na jedno zlecenie.

- Usługi Incident Response świadczone na miejscu są realizowane w wymiarze co najmniej czterdziestu (40) ciągłych godzin roboczych na jedno zlecenie.
- Usługi Incident Response nie zawierają żadnych elementów dostawy — to Klient określa zakres i kierunek realizacji usług.

W przypadku niewykorzystania godzin przewidzianych na usługi Incident Response Klient może wykorzystać godziny na usługi IR Advisory, szczegółowo opisane w następnej sekcji.

Doradztwo w zakresie usuwania skutków incydentów

Liczba godzin przeznaczonych na usługi IR Advisory jest określana na podstawie pozostałych godzin przeznaczonych na usługi Incident Response pomniejszonych o godziny wykorzystane w ramach powyższych usług Incident Response and Recovery. Dell Technologies Services będzie śledzić zużycie godzin w imieniu Klienta. Działania w ramach usług IR Advisory są **ograniczone do** świadczenia dodatkowych usług w zakresie planowania i gotowości do świadczenia usług IR lub eliminowania luk w gotowości zidentyfikowanych podczas opinii dotyczącej planowania usług Incident Response.

- Usługi doradcze w zakresie IR są domyślnie świadczone zdalnie. W miarę możliwości i po uzyskaniu zgody firmy Dell Technologies Services Klient może poprosić o świadczenie usług doradztwa w zakresie IR na miejscu, co podlega dodatkowym opłatom.
- Usługi zdalnego doradztwa w zakresie IR są świadczone w wymiarze co najmniej czterech (4) godzin roboczych na jedno zlecenie.
- Usługi doradztwa w zakresie IR świadczone na miejscu są świadczone w wymiarze co najmniej czterdziestu (40) ciągłych godzin roboczych na jedno zlecenie.
- Usługi IR Advisory nie zawierają żadnych elementów dostawy. Usługi IR Advisory będą świadczone zgodnie z wytycznymi Klienta, a proaktywne usługi zostaną uzgodnione w odrębnym piśmie między stronami
- W przypadku przekroczenia limitu pozostałych/niewykorzystanych godzin z usług IRRS usługi IR Advisory podlegają dodatkowym opłatom.

Aby uzyskać więcej informacji na temat dostępnych usług proaktywnych, skontaktuj się z zespołem ds. dostawy lub przedstawicielem handlowym w celu uzyskania kopii karty danych technicznych dla tej usługi.

Poziomy usług odzyskiwania danych po incydencie

Poziomy usług dla usług IR zostały opisane w Tabeli 2 poniżej.

Tabela: 2

Jednostka miary	Definicja	Cel
Czas reakcji	Średni czas od pierwszego zgłoszenia do reakcji na incydent. W ramach tego kroku z klientem zostanie zaplanowane spotkanie dotyczące rozpoczęcia świadczenia usługi.	Dwie (2) godz.
Czas na zdalną reakcję	Średni czas od spotkania z klientem w sprawie zainicjowania usługi do zdalnej reakcji.	Sześć (6) godz.
Czas reakcji na miejscu *	Średni czas od spotkania z klientem w sprawie zainicjowania usługi do reakcji na miejscu.	Dwadzieścia cztery (24) godz.

* Reakcja na miejscu: usługa IR jest domyślnie świadczona zdalnie. W miarę możliwości i po uzyskaniu zgody firmy Dell Technologies Services Klient może poprosić o świadczenie usług IR na miejscu, co podlega dodatkowym opłatom.

Zarządzanie projektem

Firma Dell Technologies Services wyznaczy jedną osobę kontaktową (SPOC) do zarządzania realizacją usługi. Do obowiązków SPOC należy:

- Prowadzenie wszelkiej formalnej komunikacji dotyczącej projektu między firmą Dell Technologies Services a Klientem.
- Kwartalny przegląd wykorzystania godzin pracy oraz planowanie na przyszłość.
- Planowanie zasobów doradztwa IR na życzenie klienta.
- Zarządzanie rozliczeniami kosztów podróży i wydatków związanych z odzyskiwaniem IR (jeśli dotyczy).

Godziny zarządzania projektami nie są odejmowane od zaliczkowego pakietu zakupionych godzin usług Incident Response lub Advisory.

Założenia

Podczas określania Usług firmy Dell Technologies Services wyszczególnionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi firma Dell przyjęła następujące założenia:

- Wszystkie przekazywane przez Klienta informacje dotyczące architektury i wymagań technicznych lokalizacji są zasadniczo poprawne.
- Usługi doradcze mają być świadczone pod kierunkiem personelu technicznego Klienta, zgodnie z zaleceniami Klienta. Dell Technologies Services nie zapewnia narzędzi ani oprogramowania.
- Firma Dell będzie świadczyć Usługę na życzenie Klienta w zakresie, w jakim dostępne są zasoby. Klient może zwrócić się do SPOC o udostępnienie dodatkowych zasobów o podobnym zestawie umiejętności.
- Na wniosek firmy Dell Technologies Services Klient udzieli firmie Dell Technologies Services pisemnej zgody na wykonywanie wybranych usług i zadań.
- Możliwości planowania odzyskiwania danych po incydentach będą ograniczone do nie więcej niż 40 godzin. Godziny poświęcone na możliwości planowania odzyskiwania danych po awarii nie mogą być wykorzystane na inne działania objęte tą usługą.
- Zakupionych oddzielnie usług Incident Recovery Retainer Service nie można łączyć w celu zapewnienia jednego, większego pakietu godzin usługi Retainer.

Wyłączenia

Chociaż Usługa ma na celu pomóc Klientowi w identyfikacji i ograniczeniu ryzyka, nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie zagrożeń, a Dell Technologies nie gwarantuje, że w środowisku informatycznym Klienta nie dojdzie do włamań, naruszeń lub innych nieuprawnionych działań.

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

- Jakichkolwiek usług lub czynności niewymienionych wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Zapewnienie zastępstwa w czasie, gdy przydzielone zasoby są nieobecne z powodu urlopu / świąt / innych powodów
- Umowy o poziomie usług (SLA)

- Kary obowiązujące podczas świadczenie usług
- Usługa nie obejmuje tworzenia własności intelektualnej opracowanej wyłącznie dla Klienta.
- Wyszukiwanie lub rozwiązywanie jakichkolwiek istniejących problemów z systemem/serwerem, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Testowanie integracji między produktem firmy Dell Technologies a produktami innych producentów, na przykład modułów szyfrujących lub rozwiązań zabezpieczających.
- Czynności związane z naprawą lub łagodzeniem problemów związanych z wydajnością, zidentyfikowanych w wyniku analizy środowiska Klienta, o ile nie określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Odpowiedzialność firmy Dell Technologies Services (w tym finansowa) za pracowników Klienta i/lub osób trzecich, sprzęt, oprogramowanie, wyposażenie lub inne aktywa obecnie wykorzystywane w środowisku pracy Klienta, chyba że określono inaczej w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Rozwiązywanie problemów ze zgodnością lub inne problemy, których nie może rozwiązać producent, oraz konfiguracja sprzętu lub oprogramowania, wyposażenia lub zasobów, niezgodna z ustawieniami obsługiwanymi przez producenta.
- Zakup licencji oprogramowania lub oprogramowania jako usługi.
- Fizyczne testy penetracyjne.

Obowiązki Klienta związane z ofertą

Klient wyraża zgodę na współpracę z firmą Dell Technologies Services w zakresie świadczenia przez nią Usług oraz zgadza się wykonywać następujące obowiązki:

- Klient musi zapewnić analitykowi firmy Dell Technologies Services dostęp do wszystkich wymaganych środowisk na czas świadczenia Usługi.
- Klient ma obowiązek uczestnictwa osobistego lub wyznaczenia swojego przedstawiciela, który będzie obecny we wszystkich spotkaniach poświęconych planowaniu i ocenie.
- Klient musi uczestniczyć w realizacji Usługi, jeśli jest to konieczne. Klient potwierdza, że jego uczestnictwo (w tym ustalenie celów) jest niezbędne do tego, aby umożliwić analitykowi zrealizowanie potrzeb Klienta lub świadczenie Usługi.
- Klient zgadza się współpracować z analitykami firmy Dell Technologies Services i przestrzegać przekazanych przez nich instrukcji.
- Przegląd i akceptacja list kontrolnych poprzedzających złożenie zamówienia i planów testowych.
- Zapewnienie, że wszystkie zintegrowanie urządzenia działają i będą działać prawidłowo. Na życzenie Klienta firma Dell Technologies może odpłatnie udzielić pomocy w tym zakresie.
- Zapewnienie aktualności listy autoryzowanych kontaktów Klienta, w tym uprawnień i powiązanych informacji.
- Bezzwłoczne dostarczanie informacji i pomocy (np. plików, rejestrów, kontekstu środowiska IT) podczas dochodzeń prowadzonych przez Dell Technologies w związku z zagrożeniami dla Klienta.
- Identyfikowanie i uwierzytelnianie wszystkich użytkowników, których Klient upoważnia do korzystania z Usługi.
- Zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem użytkowników i utrzymywanie poufności nazw użytkowników, haseł i informacji o kontach.
- Klient jest odpowiedzialny za wszystkie działania użytkowników, których upoważnił, i niezwłocznie powiadomi firmę Dell o każdym przypadku nieuprawnionego korzystania z Usługi.

Ogólne obowiązki klienta

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

Zakaz oferowania zatrudnienia. Tam, gdzie jest to wymagane przez prawo, Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody firmy Dell Technologies Services, przez okres dwóch lat od dnia wskazanego w Dokumencie zamówienia nie będzie oferować zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, jakiemukolwiek pracownikowi firmy Dell Technologies Services, z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez firmę Dell Technologies Services. 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 Services przed rozpoczęciem negocjacji dotyczących zatrudnienia go przez Klienta.

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

Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta. Gdy świadczenie Usług wymaga działań u Klienta, zapewni on (bez obciążania firmy Dell Technologies Services jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta, w tym odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia bezpieczeństwa (jeśli takie jest konieczne) i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell Technologies Services 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 Services nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

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

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

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

Dane wyłączone. „Dane wyłączone” oznaczają: (i) dane, które są niejawne, umieszczone w amerykańskim wykazie środków bojowych (w tym oprogramowanie i dane techniczne); lub oba te elementy; (ii) artykuły, usługi i związane z nimi dane techniczne określone jako artykuły obronne i usługi obronne; (iii) dane dopuszczone do obrotu na podstawie przepisów ITAR (International Traffic in Arms Regulations); oraz (iv) informacje umożliwiające identyfikację osób, które podlegają podwyższonym wymogom bezpieczeństwa w wyniku wewnętrznych zasad lub praktyk Klienta, norm branżowych lub na mocy prawa. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługa nie jest przeznaczona do przetwarzania, przechowywania ani wykorzystywania w związku z Danymi wyłączonymi. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za przegląd danych, które będą przekazywane lub udostępniane firmie Dell Technologies Services, aby zapewnić, że nie zawierają wykluczonych danych.

Regulamin świadczenia usług

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) a podmiotem prawnym wskazanym w formularzu zamówienia Klienta dotyczącym zakupu przedmiotowej Usługi („Podmiot prawny Dell”). Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z klientem przez Podmiot prawny Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony 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	Lokalna strona dotycząca ogólnych warunków sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*.	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy między Klientem a Podmiotem prawnym Dell, 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 Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell 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	Lokalna strona internetowa danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global.*	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, 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 Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell 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 (Hongkong)	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, 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 Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell 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	Lokalna strona dla danego kraju w witrynie internetowej Dell.com lub strona Dell.com/servicedescriptions/global*. 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/Geschaeftsbedingungen Zjednoczone Królestwo: Dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a Podmiotem prawnym Dell, 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 Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell 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 korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi dostępnym pod adresem Dell.com/servicedescriptions/global.

Ochrona prywatności. Dell Technologies Services będzie traktować wszelkie zebrane w ramach Warunków informacje osobiste zgodnie z mającym zastosowanie w danym miejscu oświadczeniem o prywatności Dell Technologies, z których wszystkie są dostępne pod adresem http://www.dell.com/localprivacy i z których każde jest integralną częścią tego dokumentu.

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

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę" („I Agree") w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Klient akceptujący Warunki w imieniu przedsiębiorstwa lub innego podmiotu prawnego oświadcza, że ma upoważnienie do związania takiego podmiotu Warunkami, w którym to przypadku termin „Klient" oznaczać będzie taki 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 Services i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

2. Ważne informacje dodatkowe

A. Zmiana harmonogramu. Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiekolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na 7 lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny Usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia Usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem wykonywania Usługi.

B. Płatność za sprzęt zakupiony wraz z usługami. O ile pisemnie nie uzgodniono inaczej, płatność za składniki sprzętowe w żadnym przypadku nie jest uzależniona od wykonania zakupionych wraz z nimi usług.

C. Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usługi. Firma Dell Technologies Services może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Firma Dell Technologies Services nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek niepowodzenia lub opóźnienia w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dochował zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi.

D. Usługi opcjonalne. Dell Technologies Services może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, zarządzane, profesjonalne, pomocy technicznej lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji geograficznej Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell Technologies Services. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.

E. Cesja i podwykonawstwo. Firma Dell Technologies Services może przydzielić wykonanie tej Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy wykonają usługę w imieniu firmy Dell Technologies Services, lub scedować na nich niniejsze Warunki świadczenia usługi.

F. Zakończenie ważności usługi. Z wyjątkiem sytuacji, w których obowiązujące prawo stanowi inaczej, Klient może skorzystać z Usługi w ciągu 12 miesięcy od daty jej zakupu („data ważności"). Oryginalna data zakupu jest zdefiniowana jako wcześniejsza z dat: data wystawienia faktury za Usługę lub data potwierdzenia zamówienia przez firmę Dell EMC Services. Dostarczenie usługi przez Dell EMC Services zostanie uznane za zrealizowane po upływie daty ważności, nawet jeśli Klient nie skorzysta z Usługi, pod warunkiem że firma Dell EMC i Klient będą przestrzegać obowiązujących przepisów prawa. W przypadku konfliktu między tym postanowieniem a umową główną Klienta, która autoryzuje zakup tych Usług, taka umowa główna będzie mieć pierwszeństwo przed niniejszymi Warunkami świadczenia usługi. Usługa ta jest przeznaczona do użytku w jednej ciągłej sesji serwisowej. Żadne niewykorzystane ilości nie mogą być zaksięgowane ani zwrócone lub wykorzystane do oddzielnej realizacji usługi w późniejszym terminie, o ile firma Dell EMC i Klient nie uzgodnili inaczej, oraz pod warunkiem że firma Dell EMC i Klient będą przestrzegać obowiązujących przepisów prawa. W przypadku konfliktu między tym postanowieniem a umową główną Klienta, która autoryzuje zakup tych Usług, taka umowa główna będzie mieć pierwszeństwo przed niniejszymi Warunkami świadczenia usługi. Klient oraz firma Dell EMC Services uznają Usługę za w pełni zrealizowaną, po tym jak firma Dell EMC Services zakończy świadczenie usługi w jednej ciągłej sesji serwisowej.

G. Anulowanie. Firma Dell Technologies Services może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
- Nieodpowiednie zachowanie Klienta, formułowanie gróźb lub odmowa współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem.
- Klient nie przestrzega regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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

H. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Opcje usługi, w tym poziomy usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu różnią się w zależności od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym.

© 2025 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 dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.