



Warunki świadczenia usługi

Dell Post Standard Support

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies Services ma przyjemność świadczyć usługi Post Standard Support for Infrastructure (zwane dalej „Usługą” lub „Usługami”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi (zwanymi dalej „Warunkami 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 (umów serwisowych), należy skontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Po wygaśnięciu podstawowego okresu pomocy technicznej dotyczącej określonego modelu sprzętu firmy Dell Technologies¹ firma Dell Technologies może wedle własnego uznania udostępnić usługę Post Standard Support, aby zapewnić wsparcie klientom, którzy potrzebują więcej czasu na migrację do obecnie obsługiwanej wersji oprogramowania lub modelu sprzętu.

Zakres usługi Post Standard Support opisano poniżej. Aby ustalić, czy określony model sprzętu firmy Dell Technologies jest objęty usługą Post Standard Support, należy przejrzeć informacje na stronie support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Oferta firmy Dell Technologies będzie obejmować nazwę produktów, odpowiednie usługi Post Standard Support i powiązane z nimi opcje w stosownych przypadkach. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do usług Post Standard Support, należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies. Obowiązująca umowa lub, w przypadku braku oddzielnie negocjowanej obowiązującej umowy i w zależności od lokalizacji Klienta, niniejsza Usługa podlega Ogólnym Warunkom Sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych firmy Dell (dostępnym pod adresem: www.Dell.com/CTS) lub obowiązującym lokalnym warunkom sprzedaży znajdującym się w witrynie internetowej dell.com określonego kraju (każde z nich są określane w stosownych przypadkach „Umową”). Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą. Wszelkie warunki Umowy, które są sprzeczne z usługą Post Standard Support (w tym między innymi z jej zakresem) bądź powodują modyfikację tej usługi, nie będą miały zastosowania, ale Obowiązki Klienta będą mieć zastosowanie w stosownych przypadkach. Terminy pisane wielkimi literami, które nie zostały zdefiniowane w inny sposób w niniejszym dokumencie, będą miały znaczenie nadane w Umowie.

¹ W niniejszym dokumencie mianem „Dell EMC” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”), wskazany w zamówieniu od firmy Dell, oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty działu EMC („EMC”), wskazany w zamówieniu klienta z działu EMC. Stosowana w niniejszym dokumencie nazwa „Dell EMC” nie oznacza, że podmiot gospodarczy, z którym zawarto umowę, tj. firma Dell lub EMC, zmienił nazwę.

WYMOGI DOTYCZĄCE USŁUGI POST STANDARD SUPPORT

1. Klient musi mieć podpisaną obecną umowę dotyczącą konserwacji w ramach opcji pomocy technicznej firmy Dell Technologies (tj. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced lub Basic) w odniesieniu do określonego produktu firmy Dell Technologies lub ponownie uzyskać od firmy Dell Technologies certyfikat, co stanowi warunek wstępny zakupu tej usługi Post Standard Support.
2. Klient musi upewnić się, że produkty są w normalnym stanie eksploatacyjnym oraz że wersja Oprogramowania środowiska systemu operacyjnego na Produktach pamięci masowej jest najnowszą dostępną wersją, na początku okresu ochrony gwarancyjnej — na ofercie, na formularzu zamówienia lub w innej akceptowanej przez obie strony postaci faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell Technologies z firmy Dell Technologies. Klient zgadza się zezwolić firmie Dell Technologies na przeprowadzenie kontroli produktów objętych pomocą na miejscu lub zainstalowanie i uruchomienie odpowiedniego oprogramowania pomocniczego (np. oprogramowania „telefon do domu”) w celu potwierdzenia, że produkty są obsługiwane w normalnych warunkach eksploatacyjnych oraz, jeśli jest to konieczne, w celu inwentaryzacji konfiguracji i uzyskania numerów seryjnych komponentów. Za wszelkie usługi niezbędne do przywrócenia produktów do stanu normalnego działania na początku okresu ochronnego niniejszej usługi Post Standard Support odpowiada Klient.

ZAKRES USŁUGI POST STANDARD SUPPORT

1. W przypadku spełniających wymagania modeli sprzętu firmy Dell Technologies:
 - a. Części zamienne sprzętu, jeśli firma Dell Technologies uzna to za konieczne, zostaną przesłane Klientowi w ramach czterogodzinnej (4-godzinnej) dostawy, jeśli jest ona realizowana 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, lub w następnym dniu roboczym zgodnie z Umową Klienta. W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w kolejnym dniu roboczym. W okresie obowiązywania usługi Post Standard Support może być wymagane zainstalowanie przez firmę Dell Technologies części typu CRU (Customer Replacement Units) w stosownych przypadkach, jeśli firma Dell Technologies będzie wymagać od Klienta przeprowadzenia wymiany. Materiały eksploatacyjne nie są objęte usługą Post Standard Support. Firma Dell Technologies będzie korzystała z uzasadnionych ekonomicznie starań w celu wymiany standardowych akumulatorów, które mogą być ograniczone w krajach z obostrzeniami importowymi. Zapewnienie dostępności części może wymagać do trzydziestu (30) dni realizacji zamówienia, licząc od początkowej daty początkowego okresu korzystania z Usługi.
 - b. W ramach usługi Post Standard Support dotyczącej modeli sprzętu firmy Dell Technologies nie są dostępne poprawki, obejmujące łatki bezpieczeństwa, do systemu operacyjnego/oprogramowania środowiska, mikrokodu i oprogramowania sprzętowego, które pozwalają wykonywać podstawowe funkcje spełniającym wymagania modelom sprzętu firmy Dell Technologies.
 - c. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zapewnienia obsługi w zakresie, w którym nie było to możliwe na skutek: (1) niewywiązania się przez Klienta z któregośkolwiek postanowienia opisanego w niniejszym dokumencie, bądź wywiązania się w sposób niekompletny lub błędny, (2) problemów, których źródłem są dane lub oprogramowanie Klienta, (3) uszkodzenia lub nieodpowiedniej struktury sieci komputerowej, systemów komputerowych bądź innych urządzeń Klienta, (4) awarii sprzętu, za który firma Dell Technologies nie odpowiada oraz (5) modyfikacji sprzętu dokonywanych przez inne podmioty niż firma Dell Technologies i jej przedstawiciele. Firma Dell Technologies poinformuje klienta o wystąpieniu takich utrudnień i podejmie uzasadnione handlowo kroki w celu wywiązania się ze swoich zobowiązań, pomimo występowania jednego lub większej liczby wymienionych problemów (o ile klient zgodzi się pokryć koszty dodatkowych działań firmy Dell Technologies zmierzających do wywiązania się przez nią z umowy).

2. Jeśli firma Dell Technologies uzna, że element produktu jest wadliwy i że można go łatwo odłączyć i ponownie podłączyć, lub jeśli serwisant ustali, że produkt powinien zostać wymieniony jako całość, firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi całej jednostki zamiennej, jednak nie ma obowiązku wysłania całej jednostki zamiennej w żadnych okolicznościach, chyba że jest to wymagane na mocy lokalnych przepisów, a także zdecyduje o tym, czy wysłać całą jednostkę zamienną wedle własnego uznania firmy Dell Technologies. Zobowiązanie firmy Dell Technologies do świadczenia usługi Post Standard Support zostanie spełnione, gdy firma Dell Technologies podejmie próbę zastosowania odpowiednich technik naprawy serwisowej, które uzna za skuteczne w rozwiązaniu problemu klienta, przedstawionego firmie Dell Technologies po skontaktowaniu się z nią w celu uzyskania pomocy technicznej zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, nawet w przypadku, gdy firma Dell Technologies ustali, że problem przedstawiony przez klienta firmie Dell Technologies nie może zostać rozwiązany. Firma Dell Technologies zastrzega sobie również prawo do rozwiązania i anulowania umowy Klienta na niniejsze usługi Post Standard Support, jeśli firma Dell Technologies wedle własnego i uzasadnionego z komercyjnego punktu widzenia uznania ustali, że usługi Post Standard Support nie mogą przywrócić sprzętu Klienta do takiego poziomu funkcjonalności, który jest wystarczająco bezpieczny i najprawdopodobniej nie spowoduje nadmiernego ryzyka w zakresie kwestii bezpieczeństwa.

Wyłączenia

Następujące rodzaje działalności nie są zawarte w tych Warunkach świadczenia usług:

- Odinstalowanie, ponowna instalacja lub konfiguracja produktów, oprogramowania lub aplikacji.
- Usunięcie odinstalowanego produktu z siedziby Klienta.
- Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem środowiska operacyjnego wykraczających poza przywrócenie Produktu do stanu używalności (np. konsultacje, dostrajanie wydajności, konfiguracja, skryptowanie lub analiza porównawcza są wyłączone).
- Usługi wymagane z powodu niezapewnienia zgodności oprogramowania i Obsługiwanego produktu (Obsługiwanych produktów) z jakimkolwiek określonym minimalnym poziomem wydania określonym w [dokumencie z kodem referencyjnym](#).
- Usługi wymagane z powodu niewprowadzenia żadnej poprawki systemowej, naprawy, poprawki lub modyfikacji dostarczonej przez Dell Technologies lub z powodu niepodjęcia przez Klienta działań zapobiegawczych zaleconych wcześniej przez Dell Technologies takich jak przekazane porady dotyczące bezpieczeństwa lub aktualizacja poprawki krytycznej, których Klient nie wdrożył
- Usługi, które w opinii Dell Technologies są wymagane z powodu niewłaściwego postępowania z produktami lub urządzeniami lub ich niewłaściwego użytkowania.
- Dostosowanie serwera lub urządzenia pamięci masowej Klienta z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Jakiegokolwiek odzyskiwanie albo przenoszenie danych lub aplikacji
- Obsługa gwarancyjna lub pomoc techniczna dla komputerów, oprogramowania lub dodatkowych komponentów wyprodukowanych przez firmę inną niż Dell Technologies
- Usługi, które w opinii Dell Technologies są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania sprzętowego lub firmowego przez osoby trzecie.
- Instalacja drukarki sieciowej lub odwzorowanie sieciowego udostępniania plików.
- Jakakolwiek konfiguracja serwera, pamięci masowej, sieci lub routera.
- Usługi sieciowe, w tym podłączanie systemu do sieci (innej niż sieć Ethernet LAN).
- Jakiegokolwiek czynności niewymienione 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.

Jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby skorzystania z usług

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 www.dell.com/contactus.

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 www.dell.com/contactus.

Załącznik A

Tabela poniżej zawiera listę elementów usługi Post Standard Support:

ELEMENT USŁUGI	OPIS	SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE ZAKRESU
POMOC TECHNICZNA	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell Technologies (24x7) przez telefon lub interfejs sieci WWW w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia*. Bez względu na ocenę Klienta w przypadku przesłania żądania pomocy technicznej do firmy Dell Technologies, poziom ważności zgłoszenia zostanie ustalony przez firmę Dell Technologies wedle jej własnego uznania.</p> <p>Firma Dell Technologies (i) reaguje na zgłoszenie za pomocą środków zdalnych w oparciu o poziom ważności zgłoszenia lub (ii) jeśli firma Dell Technologies uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane na miejscu u Klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	Usługa obejmuje ten element.
REAKCJA NA MIEJSCU U KLIENTA	Firma Dell Technologies wysyła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że odpowiedź na miejscu jest konieczna.	Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu.
DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH	Firma Dell Technologies zapewni Klientowi części zamiennie, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Po zakończeniu diagnozy i autoryzacji wysyłki dostawa części zamiennych powinna nastąpić w ciągu czterech (4) godzin w przypadku usług świadczonych 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu lub w następnym dniu roboczym zgodnie z Umową Klienta. W niektórych krajach przesyłka z częściami może nie zostać</p>

dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w kolejnym dniu roboczym.

Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell Technologies jest częścią odpowiedzi na miejscu w siedzibie Klienta. Klient ma również możliwość samodzielnego montażu modułów wymienianych samodzielnie przez klienta (Customer Replaceable Units — CRU). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) — w celu uzyskania szczegółowych informacji można także skontaktować się z firmą Dell Technologies.

Jeśli firma Dell Technologies wymieni część, wówczas to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do siedziby firmy Dell Technologies. Jeśli Klient sam zamontuje część typu CRU, wówczas to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do miejsca wskazanego przez firmę Dell Technologies.

UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell Technologies.	Usługa nie obejmuje tego elementu.
INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	Usługa nie obejmuje tego elementu.
ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24x7	Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell Technologies, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu. Firma Dell Technologies w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.	Dotyczy to wyłącznie produktów wyposażonych w narzędzia i technologie do zdalnego monitoringu udostępnione przez firmę Dell Technologies w okresie świadczenia niniejszej usługi Post Standard Support.
DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24x7	Prawidłowo zarejestrowani Klienci mają dostęp do internetowego źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell Technologies.	Usługa obejmuje ten element.

*DEFINICJE POZIOMU WAŻNOŚCI ZDARZEŃ

POZIOM WAŻNOŚCI 1 Krytyczny — całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.

POZIOM WAŻNOŚCI 2 Wysoki — zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.

POZIOM WAŻNOŚCI 3 Średni/niski — minimalny lub żaden wpływ na działalność.

Opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej firmy Dell Technologies”) w tej witrynie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy firmą Dell Technologies i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty 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 firmy Dell Technologies były aktualne. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian informacji o pomocy technicznej firmy Dell Technologies w dowolnym czasie. Produkty, które obejmuje niniejsza usługa Post Standard Support, nie spełniają wymagań niezbędnych do włączenia do jakichkolwiek projektów wdrożeniowych przeznaczonych dla Produktów nabytych w ramach opcji standardowej pomocy technicznej oferowanej przez firmę Dell Technologies. Klient firmy Dell Technologies będzie powiadamiany o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej firmy Dell Technologies w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na usługę lub 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 Post Standard Support 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 160 km (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 Umowie z firmą Dell Technologies, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy.

Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell Technologies są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedawcą. Umowa ta oraz informacje o pomocy technicznej firmy Dell Technologies w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedawca może dokonać ustaleń, zgodnie z którymi firma Dell Technologies będzie świadczyć usługi na rzecz nabywcy w imieniu odsprzedawcy, i jeśli firma Dell Technologies oferuje usługę Post Standard Support, będą miały zastosowanie Warunki świadczenia usługi. Aby dowiedzieć się więcej na temat usług firmy Dell Technologies, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

Aktualizacje oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient musi utrzymywać wskazane przez firmę Dell Technologies minimalne poziomy wydania oprogramowania oraz Obsługiwane produkty określone w [Dokumencie z kodem referencyjnym](#).

Obowiązkiem Klienta jest ponadto zainstalowanie minimalnego poziomu wydania oprogramowania i oprogramowania wewnętrznego w częściach zamiennych, poprawkach, aktualizacjach oprogramowania lub kolejnych wersjach zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Produkt/Produkty objęte wsparciem technicznym mają nadal kwalifikować się do tej Usługi. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, do odmowy wsparcia dla dowolnego oprogramowania i Obsługiwanych produktów, które nie spełniają określonych przez firmę Dell Technologies minimalnych poziomów wydania określonych w [Dokumencie z kodem referencyjnym](#).

Copyright © 2021–2024 Dell Inc. lub spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell Technologies, Dell i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej podmiotów zależnych. Inne znaki towarowe mogą stanowić własność odpowiednich właścicieli.