

# Instruktaż serwisowy

---

## Dell EMC ProDeploy Remote for Avamar

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

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

### Omówienie usługi

Usługi *ProDeploy for Avamar* obejmują wdrożenie rozwiązania Avamar z wykorzystaniem Avamar Virtual Edition lub Avamar Data Store (jedno- lub wielowęzłowego). Usługi obejmują instalację sprzętu (rozwiązanie Data Store) oraz wdrożenie oprogramowania Avamar Server (zarówno Virtual Edition, jak i Data Store) w celu wsparcia środowiska ochrony danych klienta. Usługi obejmują wdrażanie klientów tworzenia kopii zapasowych i wtyczek aplikacji Avamar w obsługiwanych środowiskach.

### ProDeploy for Avamar, Virtual Edition

Ta oferta obejmuje wdrożenie jednego egzemplarza oprogramowania Dell EMC Avamar na istniejącej maszynie wirtualnej VMware. Ta oferta usług jest realizowana jako samodzielne rozwiązanie do deduplikacji danych lub jako technologia uzupełniająca istniejącą infrastrukturę zapasową. Usługi wdrożeniowe obejmują planowanie, projektowanie i instalację oprogramowania Avamar Virtual Edition (AVE) we wstępnie zakwalifikowanym środowisku serwera VMware dostarczonym przez klienta i dotyczą procesów, procedur i zadań związanych z pełnym i kompleksowym wdrożeniem. Wdrożenie obejmuje integrację klientów tworzenia kopii zapasowych i wtyczek aplikacji z serwerem Avamar.

**Ważne!** Uruchamianie narzędzia Performance Assurance Tool (PAT) jest opcjonalne, ale zalecamy przeprowadzenie testu porównawczego przedsprzedaży na docelowym serwerze ESX klienta i upewnienie się, że serwer osiąga minimalną dopuszczalną wydajność.

### ProDeploy for Avamar, Single Node

Ta oferta obejmuje wdrożenie jednego magazynu danych Dell EMC Avamar Single Node. Wdrożenie obejmuje instalację sprzętu w odpowiedniej szafie, okablowanie zasilania i sieci, sprawdzenie poprawności poziomu systemu operacyjnego i oprogramowania układowego oraz rejestrację numerów seryjnych sprzętu. Wdrożenie obejmuje instalację i konfigurację oprogramowania Avamar Server w magazynie danych Single Node Data Store, w tym protokołów uwierzytelniania i replikacji między jednym innym rozwiązaniem Avamar Data Store. Wdrożenie obejmuje integrację klientów tworzenia kopii zapasowych i wtyczek aplikacji z serwerem Avamar.

### ProDeploy for Avamar, Multi-Node

Ta oferta obejmuje wdrożenie jednego magazynu danych Dell EMC Avamar Multi-Node (do 18 węzłów). Wdrożenie obejmuje instalację sprzętu w odpowiedniej szafie, okablowanie zasilania i sieci, sprawdzenie poprawności poziomu systemu operacyjnego i oprogramowania układowego oraz rejestrację numerów seryjnych sprzętu. Wdrożenie obejmuje instalację i konfigurację oprogramowania Avamar Server w magazynie danych Multi-Node Data Store, w tym protokołów uwierzytelniania i replikacji między jednym innym rozwiązaniem Avamar Data Store. Wdrożenie obejmuje integrację klientów tworzenia kopii zapasowych i wtyczek aplikacji z serwerem Avamar.

## Spis treści

Struktura oferty.....	- 2 -
Zakres projektu.....	- 2 -
Elementy dostarczane .....	- 4 -
Zmiany zakresu Usług .....	- 4 -
Wyłączenia z zakresu Usług .....	- 5 -
Obowiązki Klienta .....	- 5 -
Harmonogram usług.....	- 7 -
Warunki świadczenia usług przez firmę Dell Technologies Services .....	- 8 -

## Struktura oferty

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

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

Usługi dodatkowe są identyfikowane w formularzu zamówienia jako „Add-on” (dodatkowe). Usługi dodatkowe mogą być łączone z dowolną usługą podstawową w ramach tej samej warstwy ofertowej. Na przykład usługę ProDeploy Plus Add-on Service można połączyć wyłącznie z usługą ProDeploy Plus Primary Service. Niektóre Usługi dodatkowe mogą zawierać listę opcji usług podrzędnych, które są wybierane przez klienta jako posprzedażne lub w momencie rozpoczęcia projektu. Usługi dodatkowe można kupować w dowolnych ilościach na pokrycie kosztów różnych usług podrzędnych lub w celu zwielokrotnienia tej samej usługi podrzędnej. W celu uzyskania dodatkowych informacji na temat konkretnych Usług dodatkowych należy zapoznać się z dodatkiem „Uzupełniające usługi wdrożeniowe”.

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

## Zakres projektu

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

	– Warstwa oferty –		
Zakres realizacji	ProDeploy for Avamar Virtual Edition	ProDeploy for Avamar Single Node	ProDeploy for Avamar Multi-Node
Serwery Avamar	1	1	1
Klienci Avamar	5	10	10
Wtyczki Avamar	2	2	2
Zestawy replikacyjne Avamar	0	1	1

	– Warstwa oferty –		
Zakres zadań	ProDeploy for Avamar Virtual Edition	ProDeploy for Avamar Single Node	ProDeploy for Avamar Multi-Node
Weryfikacja planu rozwiązania	✓	✓	✓
Opracowanie i udokumentowanie projektu i wymogów rozwiązania Avamar	✓	✓	✓
Instalacja i konfiguracja oprogramowania serwera pobierania Avamar dla pomocy technicznej Avamar	✓	✓	✓
Instalacja i konfiguracja oprogramowania Avamar oraz aktywacja Avamar Grid	✓	✓	✓
Wdrożenie serwerów Avamar Virtual Edition w środowisku VMware klienta.	✓		
Konfiguracja adresów IP i nazw hosta Avamar na potrzeby sieci klienta		✓	✓
Konfiguracja interfejsu sieciowego zdalnego zarządzania i monitorowania Avamar		✓	✓
Skopiowanie pakietów oprogramowania w celu przygotowania Avamar Grid do wdrożenia oraz konfiguracja funkcji Avamar		✓	✓
Konfiguracja funkcji Dell SupportAssist.	✓	✓	✓

	– Warstwa oferty –		
Zakres zadań	ProDeploy for Avamar Virtual Edition	ProDeploy for Avamar Single Node	ProDeploy for Avamar Multi-Node
Konfiguracja systemu Avamar na istniejącej bramie Dell SupportAssist.	✓	✓	✓
Konfiguracja korporacyjnego uwierzytelniania Avamar	✓	✓	✓
Instalacja i konfiguracja dodatków do aplikacji Avamar i baz danych klienta.	✓	✓	✓
Przegląd wymagań replikacji Avamar i przepustowości.		✓	✓
Konfiguracja ustawień i wymagań replikacji Avamar.		✓	✓
Przeprowadzenie testów w dokumencie weryfikacji wdrożenia i go do Klienta.	✓	✓	✓
Ukończenie weryfikacji wdrożenia rozwiązania	✓	✓	✓
Sporządzenie i dostarczenie planu wdrożenia.	✓	✓	✓
Sporządzenie i dostarczanie dokumentu weryfikacji wdrożenia.	✓	✓	✓
Przeprowadzenie podstawowego przekazu wiedzy	✓	✓	✓

## Elementy dostarczane

Firma DT Services dostarczy Klientowi następujące Elementy przedstawiane do odbioru w związku z Usługami:

- Weryfikacja wdrożenia rozwiązania
- Plan wdrożenia

## Zmiany zakresu Usług

Wszelkie zmiany w Usługach, harmonogramie, opłatach lub niniejszym dokumencie muszą być wzajemnie uzgodnione przez firmę DT Services i Klienta w formie pisemnej. W zależności od zakresu tych zmian firma DT Services może zażądać, aby strony sporządziły osobne Wyszczególnienie zakresu prac zawierające szczegółowe informacje na temat zmian, wpływu proponowanych zmian na wysokość opłat i harmonogram oraz inne istotne warunki. Każda ze stron może złożyć wniosek o wprowadzenie dopuszczalnej zmiany w warunkach usługi poprzez wypełnienie Formularza zmiany zamówienia dostarczonego przez menedżera projektu.

Strona otrzymująca wniosek zapozna się z proponowaną zmianą zamówienia i (i) zatwierdzi ją, (ii) zgodzi się na jej dalsze zbadanie, albo (iii) odrzuci ją. Zmiany ustalone zgodnie z procesem zarządzania zmianami nie wejdą w życie do czasu wspólnego wykonania ich przez obie strony.

## Wyłączenia z zakresu Usług

Firma DT Services jest odpowiedzialna za wykonanie wyłącznie Usług określonych wyraźnie w niniejszym dokumencie. Wszystkie inne usługi, zadania i działania są wyłączone z tego zakresu.

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

Następujące rodzaje działalności nie są zawarte w tym dokumencie:

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

Niniejszy dokument nie powoduje przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy.

## Obowiązki Klienta

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

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

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

**Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić serwisantowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca do pracy, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej i bez obciążania kosztami firmy Dell Technologies. 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. W przypadku gdy usługi wymagają czynności związanych z instalacją sprzętu klienta, klient zapewnia odpowiednie zasoby i narzędzia (bez ponoszenia kosztów przez firmę Dell Technologies) oraz angażuje firmę DT Services w celu uzyskania fachowych wskazówek potrzebnych podczas instalacji i okablowania produktów sprzętowych.

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

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

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

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

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

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



Poniżej wymienione są dodatkowe obowiązki Klienta:

- W razie potrzeby udostępnić pracownikom firmy Dell EMC (albo autoryzowanym przedstawicielom) odpowiednie przerwy konserwacyjne systemu w celu przygotowania sprzętu.
- Zapewnienie pomocy technicznej zespołom wdrożeniowym, wszystkim dostawcom oraz stronom trzecim w razie potrzeby.
- Wskazanie osób odpowiedzialnych za wszystkie problemy z łącznością sieciową, wydajność i konfigurację.

## Harmonogram usług

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

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

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

Państwo	Standardowe godziny pracy w firmie DT Services
Kostaryka, Dania, Salwador, Finlandia, Gwatemala, Honduras, Norwegia, Panama, Puerto Rico, Dominikana, Szwecja	08:00–17:00
Australia, Chiny, Hongkong, Japonia, Korea, Malezja, Nowa Zelandia, Singapur, Tajwan, Tajlandia	09:00–17:00
Argentyna, Francja, Indie, Włochy, Paragwaj, Urugwaj	09:00–18:00
Boliwia, Chile	09:00–19:00
Bliski Wschód	Od niedzieli do czwartku, od 8:00 do 18:00

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

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

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

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

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

## Warunki świadczenia usług przez firmę Dell Technologies Services

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

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

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

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

Niniejszy dokument regulują następujące warunki i zasady:

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



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

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

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

1.3 Informacje poufne; publiczne udostępnianie. „**Informacje poufne**” oznaczają wszystkie informacje oznaczone jako „poufne”, „zastrzeżone” lub podobne bądź w odniesieniu do których należy wnioskować o ich poufności lub, jeśli zostaną ujawnione ustnie, zostaną określone jako poufne w momencie ujawnienia, a w ciągu dwóch (2) tygodni od tego momentu zostaną podsumowane, odpowiednio oznakowane i przedstawione w formie materialnej. Informacje poufne nie obejmują informacji, które (i) są w prawowitym posiadaniu strony otrzymującej bez uprzedniego zobowiązania strony ujawniającej do zachowania poufności; (ii) stanowią wiedzę publiczną; (iii) zostały prawomocnie dostarczone stronie otrzymującej przez stronę trzecią bez ograniczenia poufności; lub (iv) zostały opracowane niezależnie przez stronę otrzymującą bez odniesienia do Informacji poufnych strony ujawniającej. Każda ze stron będzie (a) wykorzystywać Informacje poufne drugiej strony wyłącznie w celu wykonywania praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy; oraz (b) chronić przed ujawnieniem osobom trzecim poprzez zastosowanie standardu staranności równoważnego z tym, jaki stosuje odbiorca w celu ochrony własnych informacji o podobnym charakterze i znaczeniu oraz poprzez zastosowanie co najmniej rozsądnej staranności, wszelkie Informacje poufne ujawnione przez drugą stronę przez okres rozpoczynający się w dniu ujawnienia do trzech (3) lat po tym terminie, z wyjątkiem (1) danych Klienta, do których firma Dell Technologies może mieć dostęp w związku ze świadczeniem Usług i które pozostaną Informacjami poufnymi do momentu, gdy zastosowanie będzie miał jeden z wyjątków wymienionych powyżej; (2) Informacji poufnych, które stanowią, zawierają lub ujawniają, w całości lub w części, prawa własności firmy Dell Technologies, które w żadnym momencie nie zostaną ujawnione przez stronę otrzymującą. Niezależnie od powyższego, strona otrzymująca może ujawnić Informacje poufne (A) swojemu Podmiotowi stowarzyszonemu (zdefiniowanemu poniżej) w celu wypełnienia swoich zobowiązań lub wykonania swoich praw wynikających z niniejszego dokumentu, pod warunkiem, że taki podmiot stowarzyszony spełnia powyższe warunki; oraz (B) w zakresie wymaganym przez prawo (pod warunkiem, że strona otrzymująca powiadomiła o tym niezwłocznie stronę ujawniającą). „**Podmiot stowarzyszony**” oznacza osobę prawną, która jest kontrolowana, kontroluje lub znajduje się pod typową „kontrolą” odpowiednio firmy Dell Technologies lub Klienta. „**Kontrola**” oznacza ponad 50% praw głosu lub udziałów własnościowych. Żadna ze stron nie może ani nie będzie upoważniana lub pomagać innej stronie w tworzeniu, wydawaniu, produkowaniu lub udostępnianiu jakichkolwiek pisemnych reklam, komunikatów prasowych, materiałów marketingowych albo innych publikacji lub publicznych ogłoszeń odnoszących się w jakikolwiek sposób do niniejszego dokumentu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony, której to zgody nie można bezzasadnie odmówić.

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

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

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

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

## Appendix A

### Uzupełniające usługi wdrożeniowe

Uzupełniające usługi wdrożeniowe są dodatkowymi usługami wdrożeniowymi, które są świadczone jako dodatek nowego wdrożenia lub dodatek do już wdrożonego rozwiązania Dell Technologies. Poniższe uzupełniające usługi wdrożeniowe są sprzedawane jako usługi dodatkowe do przedstawionej powyżej usługi ProDeploy Enterprise Suite lub jako oddzielna oferta:

	– Warstwa oferty –		
Zakres realizacji	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Data Domain Boost	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Single Node	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Multi-Node
Klienci Avamar	1	1	10
Serwery Avamar	0	1	1
Serwery Avamar skonfigurowane do użytkowania z Data Domain	1	0	0
Wtyczki aplikacji Avamar z DD Boost	1	0	0
Zestawy replikacyjne Avamar	0	1	0
Wtyczki Avamar	0	0	1

	– Warstwa oferty –		
Zakres zadań	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Data Domain Boost	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Single Node	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Multi-Node
Zgromadzenie informacji wymaganych do świadczenia usługi.		✓	
Sprawdzenie, czy środowisko spełnia wszystkie wymagania dotyczące sprzętu i oprogramowania.		✓	
Opracowanie i udokumentowanie projektu i wymagań klienta Avamar	✓	✓	✓
Opracowanie i udokumentowanie projektu i wymagań klienta, zestawu danych i zasad przechowywania.	✓	✓	
Opracowanie i udokumentowanie projektu integracji Avamar i Data Domain	✓		
Przeprowadzenie spotkania na potrzeby weryfikacji wdrożenia.	✓	✓	
Sprawdzenie, czy wyposażenie znajduje się na miejscu, w odpowiedniej lokalizacji, a wymogi dotyczące zasilania i kabli są spełnione	✓	✓	
Konfiguracja systemu Avamar pod kątem korzystania z Data Domain jako docelowego urządzenia kopii zapasowych	✓		
Konfiguracja zestawów danych w systemach Avamar na potrzeby wtyczki aplikacji klienta za pomocą DD Boost	✓		

	– Warstwa oferty –		
Zakres zadań	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Data Domain Boost	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Single Node	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Multi-Node
Instalacja i konfiguracja oprogramowania serwera pobierania Avamar dla pomocy technicznej Avamar		✓	✓
Instalacja i konfiguracja oprogramowania Avamar oraz aktywacja Avamar Grid		✓	✓
Instalacja i konfiguracja oprogramowania Avamar Client.			✓
Instalacja i konfiguracja dodatków do aplikacji Avamar i baz danych klienta.			✓
Konfiguracja adresów IP i nazw hosta Avamar na potrzeby sieci klienta		✓	✓
Konfiguracja interfejsu sieciowego zdalnego zarządzania i monitorowania Avamar		✓	✓
Skopiowanie pakietów oprogramowania w celu przygotowania Avamar Grid do wdrożenia oraz konfiguracja funkcji Avamar		✓	✓
Konfiguracja funkcji Dell SupportAssist.		✓	✓
Konfiguracja systemu Avamar na istniejącej bramie Dell SupportAssist.		✓	✓
Konfiguracja lokalnego uwierzytelniania Avamar		✓	✓
Przegląd wymagań replikacji Avamar i przepustowości.		✓	

	– Warstwa oferty –		
Zakres zadań	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Data Domain Boost	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Single Node	ProDeploy Add-on Remote for Avamar Multi-Node
Konfiguracja ustawień i wymagań replikacji Avamar.		✓	
Sporządzenie i dostarczenie planu wdrożenia.	✓	✓	
Przeprowadzenie testów w dokumencie weryfikacji wdrożenia i go do Klienta.	✓	✓	✓

Copyright © 2021 Dell Inc. i spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell EMC, Dell EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej spółek zależnych. Inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.