

ProSupport One dla Data Center

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies¹ świadczy usługę ProSupport One for Data Center („Usługa(-i)” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell Technologies („Formularz zamówienia”), będzie zawierać nazwę Produktu lub Produktów², odpowiedniej Usługi/odpowiednich Usług oraz mające zastosowanie powiązane elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Zakres Usługi

Funkcje wchodzące w skład Usługi:

- Bezpośredni dostęp telefoniczny przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę i siedem (7) dni w tygodniu (w tym także w dni wolne od pracy)³ do globalnego centrum ekspertów firmy Dell Technologies zatrudniającego starszych inżynierów ds. rozwiązań ProSupport, których pomoc umożliwia rozwiązywanie problemów z wybranym sprzętem i oprogramowaniem⁴.
- Wysyłanie wyspecjalizowanych techników Dell Technologies i/lub części zamiennych na Miejsce instalacji lub w inne miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które zostało zatwierdzone przez firmę Dell Technologies oraz wyszczególnione w Umowie w celu rozwiązania problemu z Produktem.
- Dostęp do zdalnej pomocy przedstawiciela Service Account Manager (SAM).
- Części zamienne, jeśli zostaną uznane za konieczne do rozwiązania problemu lub zapobieżenia mu.
- Platformy ProSupport AIOps obejmują APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect i MyService 360, które są obsługiwane przez oprogramowania do łączności, takie jak bramka zabezpieczeń firmy Dell Technologies (Secure Connect Gateway, SCG) i zapewniają korzyści nie ograniczone do następujących elementów:
 - Proaktywne wykrywanie problemów i automatyczne tworzenie spraw
 - Przewidywanie awarii sprzętu
 - Samodzielne tworzenie zgłoszeń
 - Samodzielne wysyłanie części
 - Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa produktów zalecane przez firmę Dell
 - APEX AIOps Infrastructure Observability Cybersecurity Assessment

Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z tabelą funkcji w tym dokumencie.

Jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby

Wsparcie online, dostępne za pośrednictwem czatu i poczty e-mail: wsparcie w witrynie internetowej Dell Technologies, za pośrednictwem czatu i poczty e-mail jest dostępne dla wybranych produktów pod adresem 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.

¹ W niniejszym dokumencie mianem „Dell Technologies” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”), wskazany na formularzu zamówienia od firmy Dell, oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty firmy EMC („EMC”), wskazany na formularzu zamówienia firmy EMC. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell Technologies” nie oznacza, że podmiot, z którym zawarto umowę (firma Dell lub EMC), zmienił nazwę.

² W niniejszym dokumencie „Produkty Dell Technologies”, „Produkty”, „Sprzęt” i „Oprogramowanie” oznaczają Sprzęt i Oprogramowanie Dell Technologies wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) lub w Formularzu zamówienia. „Produkty strony trzeciej” są zdefiniowane w Umowie, a w przypadku braku takiej definicji w Umowie są one wskazane w [Warunkach umowy handlowej firmy Dell Technologies](#) lub w lokalnych warunkach handlowych firmy Dell Technologies, stosownie do przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie. Oprogramowanie serwerowe, pamięci masowej i sieciowe nie jest klasyfikowane jako Sprzęt.

³ Dostępność zależy od kraju. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

⁴ ProSupport One for Data Center oferuje różne opcje usług pomocy technicznej w zależności od wielu czynników (np. typ klienta, historia zakupów i żądane zasoby). Nie wszystkie opcje są dostępne dla wszystkich Produktów i wszystkich zatwierdzonych klientów. Dostępność opcji może się różnić w zależności od regionu geograficznego lub kraju. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z punktem kontaktowym ds. usług firmy Dell.

Poniższa tabela zawiera elementy usługi ProSupport One for Data Center świadczone w ramach gwarancji na urządzenia Dell Technologies lub umowy na przeprowadzanie konserwacji. W ramach usługi ProSupport One for Data Center wsparciem i konserwacją objęte są:

1. Sprzęt marki Dell Technologies wskazany w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) lub Formularzu zamówienia jako:
 - objęte usługą ProSupport One for Data Center w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
 - kwalifikujące się do wykupienia usługi ProSupport Plus for Data Center w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
 - kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport Plus for Data Center w kolejnym okresie konserwacji.
2. Oprogramowanie marki Dell Technologies wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#) i/lub Formularzu zamówienia jako kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport One for Data Center w okresie konserwacji.

Wymagania kwalifikacyjne dotyczące usługi

Warunkiem wstępnym korzystania z niniejszej Usługi może być spełnienie i utrzymanie przez Klienta określonych wymagań kwalifikacyjnych. Więcej informacji na temat stosownych wymagań kwalifikacyjnych można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell Technologies i/lub przydzielonego SAM. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do okresowej kontroli przestrzegania przez Klienta wymagań kwalifikacyjnych ProSupport One. Jeżeli firma Dell Technologies stwierdzi, że Klient nie spełnił lub nie dotrzymał wymagań kwalifikacyjnych ProSupport One, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany opcji Usługi i pomocy technicznej obejmującej Produkt firmy Dell Technologies po pisemnym powiadomieniu Klienta. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących tych potencjalnych zmian, w tym wszelkich powiązanych zmian cen, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
GLOBALNA POMOC TECHNICZNA	Klient kontaktuje się z firmą Dell Technologies (24x7) przez telefon lub interfejs sieci WWW w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem lub oprogramowaniem. Kontakt telefoniczny zostanie przekierowany do pracownika zdalnej pomocy technicznej w celu udzielenia wsparcia przy rozwiązaniu problemu. Automatyczne tworzenie spraw jest dostępne, jeśli platforma AIOps została skonfigurowana za pośrednictwem bramki zabezpieczeń Secure Connect Gateway (SCG).	Usługa obejmuje ten element. • W przypadku problemów o Poziomie ważności 1 klienci są objęci opieką menedżera incydentów.
REAKCJA NA MIEJSCU U KLIENTA	Firma Dell Technologies wysła 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. Wstępna reakcja na miejscu u Klienta powinna nastąpić w okresie zgodnym z opcją wykupioną przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell Technologies uzna za konieczne zapewnienie pomocy technicznej na miejscu. <u>4-godzinna reakcja na miejscu</u> Serwisant zazwyczaj dociera do Klienta w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania i wyodrębniania problemu. • Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy. • Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji. • Firmą Dell Technologies określa zapas części niezbędnych do obsługi lokalizacji z 4-godzinnym czasem reakcji. Części inne niż niezbędne do funkcjonowania mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień. • Procedury wykonywane w sytuacji krytycznej — problemy o Poziomie ważności 1 kwalifikują się do szybkiego przekazania Kierownikowi ds. eskalacji lub Kierownikowi ds. rozwiązania problemów i uwzględnienia w procedurze postępowania w przypadku incydentów „CritSit”. • Szybka wysyłka: wysłanie inżyniera z równoległym rozwiązywaniem problemów przez telefon. Określenie dostępności i dobór inżyniera leży w gestii firmy Dell. Usługa uwzględniająca reakcję na miejscu u Klienta nie ma zastosowania do problemów z Oprogramowaniem i może zostać wykupiona za dodatkową opłatą. <u>Reakcja na miejscu u klienta w następnym dniu roboczym</u> Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w następnym dniu roboczym. • Połączenia odbierane przez firmę Dell Technologies po lokalnym odłączeniu u Klienta mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego w celu umożliwienia technikowi serwisowemu dojazdu do Klienta. • Usługa jest dostępna tylko w odniesieniu do wybranych modeli Produktów. Usługa uwzględniająca reakcję na miejscu u Klienta nie ma zastosowania do problemów z Oprogramowaniem i może zostać wykupiona za dodatkową opłatą.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
PLATFORMY PROSUPPORT AIOPS	<p>AIOps to sztuczna inteligencja (AI) do operacji IT. Odnosi się do strategicznego wykorzystania technologii AI, uczenia maszynowego (ML) i rozumowania maszynowego (MR), które upraszczają i usprawniają procesy oraz optymalizują wykorzystanie zasobów IT Klienta.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Platformy ProSupport AIOps obejmują APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect i MyService 360, które są obsługiwane przez Secure Connect Gateway firmy Dell Technologies i zapewniają korzyści nieograniczone do następujących elementów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktywne wykrywanie problemów i tworzenie przypadków • Przewidywanie awarii sprzętu • Samodzielne tworzenie zgłoszeń • Samodzielne wysyłanie części • Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa produktów zalecane przez firmę Dell • APEX AIOps Infrastructure Observability Cybersecurity Assessment <p>APEX AIOps Infrastructure Observability to oparta na chmurze aplikacja AIOps, która umożliwia proste i proaktywne monitorowanie infrastruktury IT firmy Dell oraz rozwiązywanie związanych z nią problemów. Wykorzystuje ona uczenie maszynowe do proaktywnego monitorowania i pomiaru ogólnego stanu serwerów, pamięci masowej, urządzeń konwergentnych i hiperkonwergentnych, urządzeń służących ochronie danych i urządzeń sieciowych za pomocą inteligentnej, kompleksowej i predykcyjnej analizy. Analiza predykcyjna pojemności i wydajności komponentów takich jak dyski półprzewodnikowe (SSD) i pamięć, jest możliwa dzięki wykorzystaniu APEX AIOps Infrastructure Observability. Aplikacja APEX AIOps Infrastructure Observability jest dostępna bez dodatkowych opłat w przypadku produktów z ważną umową ProSupport (lub wyższego poziomu). Aplikacja APEX AIOps Infrastructure Observability jest hostowana w usłudze Dell Technologies Private Cloud. Dzięki temu każdy klient ma dostęp do niezależnego, bezpiecznego portalu i może zobaczyć tylko własne środowisko.</p> <p>MyService360 zapewnia wizualizację i analizę danych w całym centrum przetwarzania danych oraz kompleksową historię usług dla produktów Dell Technologies.</p> <p>Podstawowe korzyści:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktywne wyświetlanie informacji o krytycznych incydentach i zagrożeniach w czasie rzeczywistym • Jasne, jednoznaczne zalecenia, umożliwiające uproszczone działania i planowanie • Trendy historyczne i analiza danych • Zarządzanie kondycją usług w celu ochrony danych, pamięci masowej i systemów konwergentnych <p>Portal TechDirect umożliwia klientowi samodzielną wysyłkę części.</p> <p>Bramka zabezpieczeń Secure Connect Gateway (SCG) to technologia monitorowania klasy korporacyjnej, która jest dostarczana jako urządzenie i autonomiczna aplikacja. Monitoruje urządzenia i proaktywnie wykrywa problemy ze sprzętem, które mogą wystąpić. W zależności od umowy serwisowej narzędzie automatycznie tworzy zgłoszenia serwisowe w przypadku problemów wykrytych na monitorowanych urządzeniach.</p> <p>Informacje o produktach objętych programem można uzyskać u przedstawiciela firmy Dell Technologies.</p>

**CZĘŚCI
ZAMIENNE**

Firma Dell Technologies zapewni Klientowi części zamienne, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.

Usługa obejmuje ten element. Docelowy czas realizacji dostawy części zamiennych zależy od opcji zakupionej przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell Technologies uzna za konieczne dostarczenie części zamiennej.

Firma Dell Technologies określa zapas części niezbędnych do obsługi lokalizacji z 4-godzinnym czasem reakcji. Części inne niż niezbędne do funkcjonowania mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień. Części uznawane za niekluczowe obejmują między innymi: osłony, obudowy mechaniczne, zaślepki dysków twardej, zestawy szyn, akcesoria do rozmieszczenia kabli. Części, które mogą być uznane za krytyczne, to: płyty główne, jednostki CPU, wybór modułów pamięci i napęd dysku twardego, które mogą mieć wpływ na macierz i środowisko produkcyjne.

W niektórych krajach przesyłka z niekrytycznymi 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 tym samym/kolejnym dniu roboczym.

Obecnie firma Dell składa części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Wybrane części mogą nie być składowane w lokalizacji znajdującej się najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanych produktów jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana z wykorzystaniem dostawy następnego dnia tak szybko, jak to możliwe, i jeśli będzie to uzasadnione ekonomicznie. W lokalizacjach umożliwiających interwencję w ciągu czterech (4) godzin magazynowane są elementy systemów ustalone przez firmę Dell. Aby otrzymać części w ciągu czterech (4) godzin, Klient musi się znajdować w granicach obszaru ustalonego przez firmę Dell. Więcej informacji na temat ograniczeń geograficznych można znaleźć w poniższych dodatkowych warunkach. Wspomniane powyżej czasy reakcji na dostawę części dotyczą tylko magazynowania części zgodnie ze standardowymi konfiguracjami. Magazynowanie części zamiennych dla nowych produktów lub niestandardowych konfiguracji może wymagać dłuższego czasu, trzydziestu (30) dni czasu realizacji.

Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell Technologies jest częścią realizacji zlecenia 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. Jeśli Klient potrzebuje pomocy przy wymianie części typu CRU, firma Dell Technologies może pomóc zdalnie lub z pomocą serwisanta na miejscu w celu wymiany części.

Jeśli w trakcie diagnozowania Serwisant firmy Dell stwierdzi, że naprawa kwalifikowana może zostać wykonana przy użyciu części samodzielnie wymienianych przez klienta, firma Dell wyśle części bezpośrednio do niego.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
PROAKTYWNA WYMIANA DYSKU PÓŁPRZEWODNIKOWEGO (SSD)	Jeśli przed osiągnięciem Poziomu trwałości dysk SSD osiągnie Próg poziomu trwałości (określony przez firmę Dell) lub przekroczy go, Klient jest uprawniony do otrzymania zamiennego dysku SSD. „Poziom trwałości” oznacza średni okres eksploatacji kwalifikującego się dysku SSD. „Próg poziomu trwałości” to punkt w okresie eksploatacji dysku SSD (określony przez firmę Dell), w którym dysk kwalifikuje się do wymiany - np. po osiągnięciu 95% poziomu docelowego. Progi poziomu trwałości mogą się różnić.	<p>Jeśli technik Dell uzna, że Obsługiwany produkt to taki, który powinien być wymieniony jako całe urządzenie, firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi całego zastępczego urządzenia. Wymiana całego urządzenia może nie być dostępna w tym samym dniu, a czas oczekiwania na wymianę całego urządzenia może być wydłużony, w zależności od lokalizacji użytkownika i rodzaju wymienianego produktu.</p> <p>Uwzględniona w przypadku pamięci masowych i produktów infrastruktury konwergentnej/hiperkonwergentnej.</p> <p>Docelowy czas realizacji jest zależny od takich elementów usługi jak dostawa części zamiennych i reakcja na miejscu u Klienta, opisanych powyżej. Klient musi aktywować i utrzymywać aktualnie obsługiwane wersje oprogramowania do zdalnej pomocy IT i monitorowania (wdrożonego jako Secure Connect Gateway) w obowiązującym okresie wsparcia. Włączenie oprogramowania do łączności, w zależności od przypadku, jest warunkiem wstępnym dla tych dodatkowych funkcji usługi odnawiania.</p> <p>Dyski, na które jest wymagane załadowanie obrazu wymaganego do dalszej pracy nie kwalifikują się do usługi Proactive Solid State Drive Replacement firmy Dell Technologies.</p>
UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell Technologies.	Usługa obejmuje ten element.
INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies przeprowadza zdalną instalację nowych wersji oprogramowania.	<p>Oprogramowanie środowiska systemu operacyjnego (OE) sprzętu</p> <p>Uwzględniane tylko w przypadku urządzeń pamięci masowej, gdy powiązane z nimi zainstalowane oprogramowanie środowiska operacyjnego jest objęte gwarancją firmy Dell lub aktualną umową serwisową z firmą Dell. Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu jest definiowane jako oprogramowanie interfejsu użytkownika lub mikrokod niezbędny do umożliwienia administracji, kontroli i wykonywania podstawowych funkcji sprzętu, bez którego sprzęt nie może działać.</p> <p>Klient ma prawo do zdalnej instalacji aktualizacji oprogramowania OE przy aktywowanej i wspieranej wersji oprogramowania Secure Connect Gateway (SCG).</p> <p>W celu uzyskania informacji o kwalifikujących się produktach należy zapoznać się z tabelą obsługi gwarancyjnej produktu.</p> <p>Inne oprogramowanie (inne niż OE)</p> <p>Klient przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania, o ile firma Dell Technologies nie uzna inaczej.</p>
ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24X7	<p>Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell Technologies, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu.</p> <p>Firma Dell Technologies w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.</p>	<p>Dotyczy to wyłącznie Produktów wyposażonych w SCG lub inne narzędzia łączności firmy Dell umożliwiające technologię zdalnego monitorowania oferowaną przez Dell Technologies.</p> <p>Szczegółowe informacje na temat narzędzia SCG można znaleźć powyżej w rozdziale Platforma AIOPs.</p> <p>Po tym, jak firma Dell Technologies zostanie powiadomiona o problemie, obowiązuje ten sam docelowy czas realizacji zlecenia, co w przypadku globalnej pomocy technicznej lub reakcji na miejscu w siedzibie klienta.</p>

**PRZEDSTAWICIEL
SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
(„SAM”)**

Dedykowany przedstawiciel SAM w ramach usługi ProSupport One for Data Center wykonuje zdalnie szeroki zakres czynności dotyczących systemu, środowiska oraz zarządzania relacjami z Klientem w celu redukcji przestołów i doskonalenia ogólnej jakości pomocy technicznej udzielanej przez firmę Dell Technologies.

Zakres usługi:

Pomoc przy wdrażaniu:

- Weryfikacja dokładności odpowiednich informacji wykorzystywanych przez obsługę klienta, takich jak nazwa klienta, adres itp.
- Przekazywanie wiedzy np. w kwestii sposobów nawiązywania kontaktu z firmą Dell Technologies w celu otwierania zgłoszeń serwisowych oraz korzystania z narzędzi i technologii wsparcia firmy Dell Technologies
- Tworzenie harmonogramu dostarczania usług SAM, takich jak raportowanie i przeglądy usług

Raportowanie miesięczne: tworzenie raportów i formułowanie zaleceń dotyczących uwzględnianych systemów. Dotyczy to m.in. następujących czynności i danych:

- Podsumowanie otwartych i zamkniętych zgłoszeń serwisowych według miesięcy.
- Weryfikacja aktualnie zainstalowanych wersji oprogramowania systemowego pod kątem zgodności z zaleceniami dotyczącymi kodu docelowego.
- Status umowy, w tym daty rozpoczęcia/zakończenia umowy i inne podstawowe dane dotyczące umowy.

Aby możliwe było korzystanie ze wszystkich funkcji miesięcznego raportowania, należy zainstalować technologie łączności Dell Technologies, takie jak bramka zabezpieczeń, z włączonymi opcjami gromadzenia danych dziennika.

Kontrola usługi: SAM przeprowadza szczegółową ocenę usługi w Raporcie serwisowym. Harmonogram, ramy czasowe oraz pozostałe tematy do oceny zostaną ustalone pomiędzy Klientem a SAM w ramach wdrażania Usługi.

Wizyty w siedzibie klienta: w ramach tej usługi Klient ma prawo do maksymalnie dwóch (2) wizyt w siedzibie. Klient może oddzielnie kupić dodatkowe wizyty przedstawiciela SAM w siedzibie, które mogą podlegać dodatkowym opłatom.

Oferowana w przypadku Produktów objętych usługą ProSupport One for Data Center lub obowiązującą w tym czasie umową dotyczącą konserwacji w zwykłych lokalnych godzinach pracy firmy Dell Technologies, które mogą różnić się w zależności od regionu i kraju, z wyłączeniem dni wolnych od pracy obowiązujących w firmie Dell Technologies i lokalnie. Dodatkowe Szczegóły dotyczące zakresu poniżej.

Firma Dell Technologies odpowiada wyłącznie za wykonanie działań i zadań SAM wyraźnie określonych w tym dokumencie. Wszystkie pozostałe zadania, działania i usługi są poza zakresem umownym.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER — SZCZEGÓLNE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
----------------	------	--

Wsparcie dla Incident Managera firmy Dell Technologies: funkcja łącznika w dziedzinie Usług, którego zadaniem jest koordynowanie zasobów firmy Dell koniecznych do rozwiązania poszczególnych problemów o Poziomie ważności 1 lub w razie problemów o charakterze bardziej systemowym.

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 wpływ na działalność lub brak takiego wpływu

Wykluczenia

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.
- Oprogramowanie serwerowe, pamięci masowej i sieciowe nie jest klasyfikowane jako sprzęt.
- 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 niewprowadzenia żadnej poprawki systemowej, naprawy, łatki 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).
- Usługi wymagane z powodu niezapewnienia zgodności oprogramowania i Obsługiwanego produktu (Obsługiwanym produktom) z jakimkolwiek określonym minimalnym poziomem wydania określonym w [dokumencie z kodem referencyjnym](#).
- 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.

Obowiązki klienta w zakresie funkcji SAM

Dostarczenie przez firmę Dell Technologies usługi SAM, szczegółowo opisanej powyżej, nastąpi wyłącznie w przypadku spełnienia przez Klienta następujących obowiązków:

- Spełnienie wszystkich wymagań środowiskowych, technicznych i operacyjnych.
- Zapewnienie SAM w odpowiednim czasie dostępu do: (a) przynajmniej jednej osoby kontaktowej ds. technicznych pełniącej obowiązki związane z administrowaniem systemem oraz mającej odpowiednie uprawnienia dostępu do systemu/informacji oraz (b) odpowiednich, związanych z daną dziedziną ekspertów, systemów i sieci (m.in. systemów zdalnych/dostępu do sieci) zgodnie z wymaganiami firmy Dell Technologies.
- Przyjęcie całej odpowiedzialności za problemy z łącznością sieciową, wydajnością i konfiguracją.
- Upewnienie się, że lokalizacje Wyposażenia zostały przygotowywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi ProSupport One for Data Center.
- Upewnienie się, że Produkt jest podłączony do Secure Connect Gateway z włączonymi odpowiednimi opcjami zbierania dzienników.

Dodatkowe ważne informacje dotyczące elementów usługi SAM

- Usługa przedstawiciela SAM jest dostępna w zwykłych godzinach pracy. Godziny pracy są związane z lokalizacją SAM i mogą się różnić w zależności od regionu lub kraju. Według uznania firmy Dell Technologies i gdy firma Dell Technologies uzna to za konieczne, usługi przedstawiciela SAM mogą być wykonywane na miejscu.
- Wsparcie po godzinach pracy może być zapewnione przez inne zasoby w firmie Dell Technologies według uznania firmy Dell Technologies.
- Lokalizacja SAM zostanie określona za obopólną zgodą przy wdrażaniu nowego stanowiska pracy na podstawie obszaru serwisowego preferowanego przez Klienta oraz zależnie od dyspozycyjności pracowników Dell.

Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

Jeśli Klient prześle zgłoszenie serwisowe, a firma Dell Technologies ustali, że dotyczy ono kwalifikowanego produktu innego producenta, powszechnie wykorzystywanego w połączeniu z produktem objętym gwarancją lub umową na konserwację z firmą Dell Technologies, firma Dell Technologies będzie dążyła do udzielenia pomocy technicznej wraz z innym dostawcą. W ramach tej współpracy firma Dell Technologies będzie: (i) stanowiła jedyny punkt kontaktowy do czasu określenia problemu; (ii) odpowiadała za kontakt z innym dostawcą; (iii) przygotowywała dokumentację dotyczącą problemu oraz (iv) kontynuowała monitorowanie problemu i uzyskiwała informacje o stopniu realizacji planu rozwiązania problemu od innego dostawcy (jeśli będzie to możliwe).

W celu uzyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi mieć odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy bezpośrednio i od firmy Dell Technologies lub jej autoryzowanego odsprzedawcy. Po określeniu i zgłoszeniu problemu inny dostawca będzie odpowiedzialny za zapewnienie Klientowi pomocy technicznej i każdej innej, mającej na celu rozwiązanie problemu zaistniałego u Klienta. **FIRMA Dell Technologies NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY ANI USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.** Partnerów współpracujących w ramach Pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami można znaleźć na tej [liście](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów strony trzeciej może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Dell Technologies

Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Dell Technologies w ramach usługi ProSupport One for Data Center obejmuje wsparcie w odniesieniu do wybranych Produktów innych firm, w tym wybranych aplikacji użytkowników końcowych, systemów operacyjnych, monitorów maszyn wirtualnych oraz oprogramowania wewnętrznego, jeśli takie Produkty innych firm: 1) zostały zakupione od firmy Dell Technologies; 2) zostały zakupione wraz z Produktami; 3) są zainstalowane w ramach Produktów i były używane w momencie, gdy wysłano zgłoszenie serwisowe; 4) są objęte aktualnie obowiązującymi warunkami dotyczącymi pomocy technicznej i konserwacji w ramach usługi ProSupport One for Data Center. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów z licencjami i zakupami kwalifikującego się oprogramowania, aby móc korzystać z tych Usług w trakcie obowiązywania okresu ochrony gwarancyjnej. Odpowiednieoprogramowanie można znaleźć na [liście oprogramowania kwalifikującego się do pomocy technicznej w zakresie oprogramowania](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów strony trzeciej może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów. Sytuacje będące przyczyną zgłoszeń od Klienta muszą być możliwe do odtworzenia w pojedynczym systemie, fizycznym lub wirtualnym. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów będących przyczyną zgłoszenia serwisowego Klienta mogą nie być dostępne u wydawcy danego oprogramowania w modelu Software-

as-a-Service (w tym między innymi w przypadkach, gdy wydawca z jakiegokolwiek powodu nie zapewnia już wsparcia lub konserwacji danego oprogramowania) lub mogą wymagać dodatkowego wsparcia ze strony wydawcy, w tym instalacji dodatkowego oprogramowania lub innych zmian w Produktach. Klient zgadza się uznać, że w sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępnia żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell Technologies w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje również spełniony.

Dodatkowe Warunki i postanowienia obowiązujące użytkowników końcowych nabywających Produkt na bazie licencji OEM

„Producent OEM” to podmiot sprzedający Obsługiwany produkt jako producent oryginalnego wyposażenia, który kupuje produkty i usługi firmy Dell Technologies od grupy biznesowej OEM Solutions (lub jej następcy prawnego) na potrzeby projektu OEM. Producent OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell Technologies we własnym sprzęcie, oprogramowaniu lub innej formie własności intelektualnej Klienta OEM bądź je z nimi wiąże, w wyniku czego powstaje wyspecjalizowany system lub rozwiązanie o funkcjonalności branżowej lub dostosowanej do określonego zadania (taki system lub rozwiązanie nazywa się w niniejszej Umowie „Rozwiązaniem OEM”) i sprzedaje takie Rozwiązanie OEM pod własną marką producenta OEM. W odniesieniu do producentów OEM termin „Obsługiwany produkt” oznacza Obsługiwane produkty firmy Dell Technologies, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell Technologies (tzn. nieoznakowane systemy OEM), a „Użytkownik końcowy” oznacza Klienta lub jakikolwiek podmiot kupujący Rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedania, dystrybucji lub sublicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem producenta OEM jest świadczenie Użytkownikowi końcowemu usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim Klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell Technologies, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten producent OEM zachowuje odpowiedzialność za przeprowadzenie wstępnej diagnostyki nawet wtedy, gdy jego Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell Technologies, aby poprosić o wykonanie usługi. Jeżeli natomiast Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell Technologies w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z producentem OEM, firma Dell Technologies poprosi Użytkownika końcowego o skontaktowanie się z producentem OEM w celu wykonania przez niego usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu przed skontaktowaniem się z firmą Dell Technologies.

Raporty dla autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell Technologies dotyczące użytkowników indywidualnych, którzy kupili produkty u autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell Technologies

Raporty SAM ProSupport One for Data Center będą dostarczane przez firmę Dell Technologies wyłącznie do autoryzowanego **odsprzedawcy lub dystrybutora Dell Technologies (odpowiednio) określonego w ofercie Dell Technologies (zwanego dalej „Odsprzedawcą”). Odsprzedawca przyjmuje do wiadomości i zgadza się z tym, że uzyskał odpowiednią zgodę klienta końcowego („Użytkownika indywidualnego”), aby otrzymać raport SAM Użytkownika indywidualnego.** O ile Odsprzedawca nie powiadomi o tym inaczej, firma Dell Technologies przekaże raport SAM ProSupport One for Data Center na adres Odsprzedawcy i dane kontaktowe dostarczone firmie Dell Technologies w momencie zakupu Usługi lub dane kontaktowe zawarte w aktualnej dokumentacji sprzedaży i serwisu Dell Technologies, określone przez firmę Dell Technologies. Raporty SAM dostarczane do Odsprzedawcy nie będą kategoryzowane przez i dla konkretnych Użytkowników indywidualnych. Niestandardowe opcje raportowania mogą być dostępne dla oddzielnego zakupu za dodatkową opłatą.

Usługa Dell Technologies ProSupport One for Data Center w odniesieniu do części niestandardowych umieszczonych w niestandardowych produktach serwerowych

Naprawa i wymiana części niestandardowych lub unikalnych („Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych”) to usługa wymiany stanowiąca wartość dodaną, uzupełniająca gwarancję Klienta na usługę PowerEdge Product obejmującą standardowe komponenty Dell Technologies w standardowej konfiguracji, wymagające wymiany z uwagi na wady produkcyjne lub materiałowe („Naprawy gwarancyjne”). Oprogramowanie (w tym oprogramowanie układowe) oznaczone marką Dell Technologies NIE JEST dostępne na potrzeby „komponentów niestandardowych”. Klient musi korzystać z narzędzi dostarczonych przez producenta, aby monitorować i/lub aktualizować takie komponenty. Klient musi również współpracować bezpośrednio z producentem w celu rozwiązywania wszelkich problemów z jakością, związanych z oprogramowaniem, oprogramowaniem układowym, narzędziami i sprzętem. Dell Technologies będzie świadczyć Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych w celu wymiany niestandardowych lub unikalnych części, w przypadku gdy zostało to przewidziane przez Klienta i Klient zagwarantował ich dostępność, jak określono powyżej, a także w przypadku gdy Klient dokonał odpowiednich uzgodnień, aby udzielić wsparcia firmie Dell Technologies w procesie składania wszelkich zamówień związanych z zaopatrzeniem w takie części w celu ułatwienia ich wymiany. O ile Klient ma dokładnie prognozowane potrzeby

magazynowe, firma Dell Technologies wymieni część, która wykazuje wadę, zgodnie z obowiązującym u Klienta czasem reakcji na naprawy gwarancyjne i zainstaluje część zamienną w Produkcie Klienta, ale Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że firma Dell Technologies nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności za zapewnienie dostępności części. W przypadku „niestandardowej” wymiany podzespołów może nie być możliwe dostarczenie części tego samego dnia (np. w ciągu 4 godzin), a firma Dell Technologies w takich przypadkach będzie domyślnie korzystała z dostawy następnego dnia roboczego (tzn. po telefonicznym rozwiązaniu problemu i postawieniu diagnozy może nastąpić wysłanie części lub technika następnego dnia roboczego). Części zamienne mogą być nowe lub odnowione, jeśli zezwalają na to obowiązujące przepisy prawa, a przeprowadzenie naprawy lub wymiany w ramach Usług pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych może wymagać od firmy Dell Technologies skorzystania z gwarancji producenta/wydawcy będącego stroną trzecią i/lub usług konserwacji. Klient zgadza się udzielać firmie Dell Technologies wsparcia i dostarczać wszelkie materiały wymagane przez takiego producenta lub wydawcę będącego stroną trzecią w celu skorzystania z odpowiedniej gwarancji strony trzeciej i/lub usług konserwacji.

Przeprowadzane przez firmę Dell Technologies testy inżynieryjne powstałej konfiguracji zgodnie z oddzielnym Wyszczególnieniem zakresu prac (SOW) — np. testy wykonywane po zainstalowaniu niestandardowych lub unikatowych części w przypadku konfiguracji wykorzystującej oprogramowanie zamówione przez Klienta — są czynnością jednorazową, a nie ciągłą, a Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych są dostępne wyłącznie w przypadku określonej konfiguracji zdefiniowanej przez Klienta i przetestowanej przez firmę Dell Technologies. Firma Dell Technologies będzie przekazywać informacje na temat dokładnej przetestowanej konfiguracji sprzętowej, w tym informacje na temat oprogramowania układowego. Po zakończeniu testów inżynieryjnych firma Dell Technologies będzie dostarczać wyniki w formie raportów zawierających informacje na temat tego, czy dany test zakończył się pomyślnie, czy też nie. Firma Dell Technologies będzie podejmować ekonomicznie uzasadnione starania, aby wspierać przydatność i działanie komponentów niestandardowych na Produkcie firmy Dell Technologies z zastrzeżeniem, że modyfikacja standardowych narzędzi firmy Dell Technologies (w tym system BIOS, IDRAC i oprogramowania do łączności) nie będzie wspierana. Klient będzie ponosić odpowiedzialność z tytułu bezpośredniej współpracy z producentem w celu rozwiązywania problemów z komponentami niestandardowymi, które wynikną w czasie trwania testów inżynieryjnych (w tym problemów z jakością lub specyfikacją/ograniczeniami oprogramowania, oprogramowania układowego lub sprzętu). Dodatkowe testy inżynieryjne firmy Dell Technologies przeprowadzane po otrzymaniu przez Klienta raportu wskazującego na pomyślne zakończenie testu będą wymagały utworzenia nowego Wyszczególnienia zakresu prac (SOW) i uiszczenia związanych z nimi jednorazowych opłat inżynieryjnych. Powyższy warunek będzie dotyczył wszelkich testów inżynieryjnych przeprowadzanych w związku z naprawą lub wymianą jakiegokolwiek komponentu konfiguracji w okresie gwarancji Sprzętu Klienta.

Ogólne obowiązki klienta

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

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

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

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

Kopie zapasowe danych. 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 we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Firma Dell Technologies nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Jeżeli nie zabraniają tego obowiązujące lokalnie przepisy, firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, gdy chodzi o:

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

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

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.

Warunki świadczenia usług

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

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

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

- Lokalizacja geograficzna Klienta	- Warunki mające zastosowanie do zakupu Usług przez Klienta	
	- Klienci nabywający Usługi bezpośrednio	- Klienci nabywający Usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy
- Stany Zjednoczone	- 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)

<p>- Ameryka Łacińska i Karaiby</p>	<p>Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko opis zawartości usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. 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.</p>
<p>- Azja i Pacyfik, Japonia</p>	<p>Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko opis zawartości usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. 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.</p>
<p>- Europa, Bliski Wschód i Afryka</p>	<p>- Witryna Dell.com właściwa dla danego kraju lub Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Zjednoczonym Królestwie mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej:</p> <p>Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Niemcy: Dell.de/AGB</p> <p>- Zjednoczone Królestwo: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko opis zawartości usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies jako odwołanie do firmy Dell Technologies, wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do usługi opisanej w niniejszym dokumencie, nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. 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.</p>

* Klienci mogą wyświetlić krajową witrynę internetową serwisu Dell.com, otwierając stronę Dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Choose a Region/Country” (Wybierz region/kraj) pod adresem Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Ponadto Klient zgadza się na to, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja używania Usługi po okresie początkowym spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym wówczas Warunkom dostępnym pod adresem Dell.com/servicedescriptions/global.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, używanie Usług lub powiązanego oprogramowania lub kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Zgadzam się” w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym Klient zgadza się związać Warunkami oraz umowami będącymi integralną częścią Warunków. 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 Warunków klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do pobrania i podpisania Formularza Zamówienia.

Warunki uzupełniające

1. **Okres świadczenia Usługi.** Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Formularzu zamówienia i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell Technologies i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.
2. **Ważne informacje dodatkowe**
 - a) **Zmiana harmonogramu.** Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiegokolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na siedem lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny Usług. Wszelkie zmiany harmonogramu świadczenia Usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
 - b) **Płatność za sprzęt zakupiony wraz z Usługami.** O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, płatność za sprzęt w żadnym razie nie jest uzależniona od świadczenia zakupionych wraz z nim usług.
 - c) **Ograniczenia zakresu Usługi.** Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Dell nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą Dell. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków.
 - d) **Zmiany zakresu Usługi.** O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie z Klientem, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu Usług Pomocy z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, za pisemnym powiadomieniem Klienta. Z wyjątkiem zmian spowodowanych przez wydawców i producentów Produktów Osób Trzecich, Klient zostanie powiadomiony o wszelkich zmianach zakresu Usług Wsparcia w sposób określony w obowiązującej w danym momencie Umowie między Dell Technologies a Klientem.
 - e) **Prywatność.** Ochrona prywatności: firma Dell Technologies będzie traktować wszelkie dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi zgodnie z obowiązującym w danym miejscu oświadczeniem o prywatności firmy Dell Technologies, z których wszystkie są dostępne pod adresem <http://www.dell.com/localprivacy> i z których każde jest niniejszym włączone przez odniesienie.
 - f) **Usługi opcjonalne.** Firma Dell Technologies może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, zarządzane, profesjonalne, pomocy technicznej lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji Klienta. Usługi opcjonalne mogą wymagać zawarcia osobnej umowy z firmą Dell Technologies. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone na mocy Warunków. **Przelew praw i podwykonawstwo.** Firma Dell Technologies może przydzielić wykonanie tej Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy wykonają usługę w imieniu firmy Dell Technologies, lub scedować na nich niniejsze Warunki świadczenia usługi.
 - g) **Anulowanie.** Firma Dell Technologies może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:
 - a. Klient nie wniósł pełnej lub częściowej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze;
 - b. Klient zachowuje się w sposób obraźliwy, zagrażający lub odmawia współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem;
 - c. Klient nie dopełnił wszystkich warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi;
 - d. Klient żąda wymiany elementów, które istotnie przekraczają standardowe wskaźniki awaryjności danego komponentu i systemu, które to wskaźniki awaryjności są stale monitorowane. Prosimy zapoznać się z powyższym rozdziałem z wyłączeniami.

Jeżeli firma Dell Technologies anuluje niniejszą Usługę na mocy powyższego paragrafu, poinformuje Klienta o anulowaniu usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze wystawionej Klientowi.

W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania przez firmę Dell Technologies powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell Technologies anuluje świadczenie usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell Technologies.

h) Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji.

1. Firma Dell Technologies może nie być w stanie zapewnić usług pomocy technicznej Support Services na miejscu z użyciem części zamiennych w ciągu 4 godzin w odniesieniu do Sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą firmy Dell Technologies. „Obszar objęty usługą firmy Dell Technologies” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż sto sześćdziesiąt kilometrów (160) (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell Technologies oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell Technologies, o ile nie określono inaczej w obowiązującej umowie z firmą Dell Technologies, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy. Dotyczy Klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis na miejscu w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell Technologies (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Przed zakupem należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym, aby uzyskać więcej informacji na temat dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA na podstawie lokalizacji usług Dell Technologies.
 2. Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w wykazie usługi firmy Dell Technologies dla Produktu lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell Technologies, to firma Dell Technologies musi najpierw ponownie zakwalifikować Produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, i wtedy będzie można przywrócić należyty czas reakcji dla Produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u klienta różnią się w zależności od regionu geograficznego i konfiguracji, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell Technologies do świadczenia usługi w zakresie Produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. O ile Dell Technologies i Klient nie uzgodnią inaczej, w przypadkach, gdy części zamienne są przesyłane bezpośrednio do Klienta, Klient musi być w stanie odebrać przesyłkę w lokalizacji, w której znajdują się serwisowane Produkty. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu pomocy technicznej wynikające z niemożności lub odmowy przyjęcia części zamiennych przez Klienta. Wielokomponentowe systemy pamięci masowej wymagają aktywnych umów opcji pomocy technicznej dla wszystkich komponentów sprzętowych i programowych systemu, aby uzyskać wszystkie korzyści z umowy pomocy technicznej dla całego rozwiązania. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie z Klientem, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu Usług Pomocy technicznej z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, za pisemnym powiadomieniem Klienta.
- i) **Hierarchia ważności.** O ile Strony nie uzgodniły w ramach pisemnej Umowy innych zasad postępowania, w przypadku sprzeczności między warunkami jakichkolwiek dokumentów składających się na niniejszą Umowę pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) Warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie największym stopniu, aby wyeliminować sprzeczność przy zachowaniu jak największej liczby niesprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niesprzecznych postanowień w tym samym ustępie, punkcie lub podpunkcie.

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

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

Copyright © 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. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych.

Firma Dell Technologies jest przekonana, że informacje zawarte w niniejszym dokumencie są rzetelne w dniu jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.