



Warunki świadczenia usług

Security Software Design and Configuration Service (SSDC)

Wprowadzenie

Dell Technologies Services przedstawia usługę Security Software Design and Configuration („SSDC”) Service („Usługa” lub „Usługi”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury albo potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Opis Usługi

Usługa ta zapewnia inżyniera, który pomoże Klientowi w projektowaniu, wdrażaniu, konfiguracji i/lub optymalizacji aplikacji typu „oprogramowanie jako usługa” wymienionych w Tabeli 1 poniżej. Inżynier poszerzy wiedzę Klienta i pomoże w wykorzystaniu pełnego potencjału rozwiązań dla użytkowników końcowych.

Usługa jest nabywana na co najmniej 40 godzin, z możliwością zakupu dodatkowych godzin w pakietach 8 i 40 godzin. Usługa będzie miała następujące kluczowe cechy:

- zapewnia stały blok godzin pracy wykwalifikowanego inżyniera po stałym koszcie, rezultaty pracy nie są oparte na wynikach; inżynierowie pracują pod kierownictwem autoryzowanych osób kontaktowych Klienta;
- każdy blok dotyczy tylko technologii jednego dostawcy;
- każdy zakupiony blok godzin będzie dostarczany w sposób ciągły;
- godziny pracy będą świadczone przez architekta rozwiązań bezpieczeństwa Dell Technologies Services z umiejętnościami odpowiadającymi obsługiwanemu oprogramowaniu i wymaganiom dotyczącym pomocy w projekcie;
- zadania inżynierskie zależą od dostępności zasobów z umiejętnościami określonymi w aplikacjach zarządzanych w Tabeli 1;
- przydzielenie inżynierów odbywa się według wyłącznego uznania firmy Dell Technologies Services;
- wszystkie prace będą wykonywane zdalnie pod kierownictwem upoważnionych osób kontaktowych Klienta;
 - konsultacje z Klientem będą odbywać się za pośrednictwem usług telefonicznych i wideokonferencji;
 - wymagane konfiguracje narzędzi będą zapewniające przez połączenie z interfejsem internetowym dostawcy oprogramowania;
 - wymagany dostęp do sieci Klienta będzie możliwy za pośrednictwem narzędzia zdalnego dostępu zapewnianego przez Dell Technologies Services pod nadzorem Klienta lub w inny sposób uzgodnionego z Klientem;

- pakiety godzin zakupionych jednocześnie są uważane za „ułożone w stos” i są łączone na potrzeby realizacji projektu;
- zakupy o wartości 120 godzin lub mniejszej muszą zostać wykorzystane w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu;
zakupy o wartości powyżej 120 godzin muszą zostać wykorzystane w ciągu 12 miesięcy od daty zakupu;
 - godziny, które nie zostaną wykorzystane w wyznaczonym terminie wskazanym powyżej, zostaną anulowane zgodnie z „Uzupełniające warunki, sekcja 2.F – Anulowanie usługi” poniżej.

Aplikacje objęte usługą

Usługa ma zastosowanie do następujących produktów typu „oprogramowanie jako usługa”:

Usługi związane z Zscaler i Okta są dostępne tylko w regionie Ameryki Północnej

Nr seryjny	OEM	Produkty objęte zakresem SSDC
1	Zscaler*	Internet Access (ZIA)
2	Zscaler*	Private Access (ZPA)
3	Zscaler*	Digital Experience (ZDX)
4	Okta*	Workforce Identity Cloud – Single Sign-On
5	Okta*	Workforce Identity Cloud – Multi-Factor Authentication (MFA) lub Adaptive MFA
6	Okta*	Workforce Identity Cloud – Lifecycle Management
7	Okta*	Workforce Identity Cloud – Workflows
8	CrowdStrike	Falcon Insight XDR/NG-SIEM
9	CrowdStrike	Falcon Prevent – NGAV
10	CrowdStrike	Falcon Device Control
11	CrowdStrike	Falcon Firewall Management
12	CrowdStrike	Falcon Discover
13	CrowdStrike	Falcon Cloud Security
14	CrowdStrike	Fusion - SOAR
15	CrowdStrike	Identity
16	Microsoft	Defender for Endpoint
17	Microsoft	Defender for Cloud Apps
18	Microsoft	Defender for Cloud
19	Microsoft	Defender for Office
20	Microsoft	Microsoft Sentinel
21	Microsoft	Purview
22	Microsoft	Defender for Identity
23	Secureworks	NDR
24	Secureworks	Taegis
25	Cymulate	Symulacja ataku naruszenia

* Oferta standardowa jest dostępna tylko w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie

Tabela 1: Aplikacje objęte usługą

Czynności wynikające z usługi

Wyznaczony inżynier będzie wykonywać dowolne z następujących zadań związanych z wystąpieniem Klienta w zakresie aplikacji objętych usługą w okresie trwania umowy:

- **Projektowanie** — opracowanie specyfikacji wdrożenia lub aktualizowania aplikacji objętej usługą w środowisku Klienta, które będą oparte na celach biznesowych, a te cele i potrzeby Klienta mogą obejmować:
 - współpracę z Klientem w procesie projektowania strategicznego, co przekłada potrzeby biznesowe na rozwiązania w zakresie systemów technicznych,
 - przestrzeganie najlepszych praktyk dostawców i branży w celu dopasowania rozwiązania do środowiska Klienta,
 - określanie projektów rozwiązań, w tym komponentów, konfiguracji i wymaganych integracji.
- **Wdrożenie i konfiguracja** — po uzyskaniu dostępu do konsoli i konta z odpowiednimi uprawnieniami są to ustawienia i/lub konfiguracja aplikacji objętych usługą w środowisku Klienta, co może obejmować:
 - koordynację z dostawcą i Klientem w zakresie tworzenia instancji oprogramowania jako usługi oraz stosowania wstępnej konfiguracji,
 - stosowanie konfiguracji za pośrednictwem konsoli oprogramowania jako usługi,
 - opracowywanie i stosowanie polityk bezpieczeństwa,
 - współpracę z Klientem w celu integracji na miejscu komponentów rozwiązania, w tym między innymi bram lub agentów punktów końcowych wymaganych do zapewnienia pełnej funkcjonalności,
 - wdrażanie integracji między aplikacjami objętymi usługą a platformami Managed Detection and Response firmy Dell Technologies Services lub między innymi aplikacjami objętymi usługą.
- **Pomoc w integracji** — współpraca z Klientem w celu zapewnienia pomocy w integracji aplikacji objętych usługą z produktami innych firm, co może obejmować:
 - aktywację/konfigurację integracji API,
 - konfigurację obsługiwanego oprogramowania innych firm w celu umożliwienia połączeń z aplikacjami objętymi usługą,
 - porady dotyczące architektury,
 - konfigurację polityk bezpieczeństwa narzędzi objętych zakresem usługi.
- **Optymalizowanie aplikacji objętych usługą** — wykorzystanie dostępnych danych telemetrycznych, a także dzienników i raportów rozwiązań w celu zidentyfikowania nieefektywności lub potencjalnych ulepszeń polityk bezpieczeństwa we wdrażaniu przez Klienta aplikacji objętej usługą, co może obejmować:
 - analizę telemetry i dzienników w celu identyfikacji błędów, nieefektywności działania aplikacji objętych usługą,
 - analizę architektury, projektu, konfiguracji i/lub polityk aplikacji objętych usługą w celu optymalizacji pod kątem wymagań Klienta,
 - zalecanie zmian w produktach i/lub procedurach, które spowodują optymalizację operacyjną środowiska klienta,
 - aktualizacje konfiguracji i/lub polityk bezpieczeństwa wedle zaleceń zgodnie z zasadami zarządzania zmianami firmy Dell Technologies Services i Klienta.
- **Przekazanie wiedzy i zapewnienie pomocy operacyjnej** — współpraca z administratorami Klienta w zakresie aplikacji objętych usługą w celu zapewnienia prawidłowego przekazania wiedzy lub zapewnienia pomocy operacyjnej, co może obejmować:
 - przekazywanie wiedzy na temat funkcji technologicznych i zarządzania aplikacjami objętymi usługą,
 - doradztwo w zakresie konfiguracji lub obsługi aplikacji objętych usługą,
 - pomoc w zakresie dokumentacji rozwiązania Klienta.

- **Przegląd polityk/procesów** — przegląd procesów i polityk IT w ramach nowego rozwiązania lub ciągłego doskonalenia, co może obejmować:
 - udzielanie pomocy związanej z dokumentowaniem polityk i procedur dotyczących rozwiązań wspólnie z kierownikami ds. zgodności i innymi kluczowymi interesariuszami Klienta,
 - prowadzenie działań administratora transferu wiedzy oraz standardowych procedur operacyjnych,
 - dostarczenie Klientowi odpowiedniej dokumentacji.

Zaangażowanie w Usługę

W stosownych przypadkach zaangażowanie w Usługę będzie odzwierciedlać preferencje Klienta. Dell Technologies Services zapewni Klientowi następujące informacje/usługi powiązane z Usługami:

- spotkanie inauguracyjne,
 - w razie potrzeby menedżer projektu Dell Technologies Services zainicjuje dyskusję z Klientem i/lub partnerem handlowym w celu uruchomienia Usługi
 - zostaną ustalone terminy wyszukiwania i wdrażania zasobów, preferencje kontaktowe Klienta na czas trwania Usługi oraz inne szczegółowe informacje dotyczące projektu,
 - Dell Technologies Services, według własnego uznania, określi odpowiednich inżynierów niezbędnych do wykonania Usługi.
- Świadczenie Usługi
 - Menedżer projektu Dell Technologies Services będzie pełnić rolę głównego punktu kontaktowego w przypadku eskalacji związanych z realizacją Usługi
 - W przypadku, gdy przydzielony zasób stanie się niedostępny z powodu choroby, obowiązków społecznych, służby wojskowej, szkolenia lub nieprzewidzianego osobistego czasu wolnego, Dell Technologies Services:
 - zidentyfikuje innego inżyniera z odpowiednim doświadczeniem i/lub umiejętnościami,
 - powiadomi Klienta o zmianie z okresem na komentarz,
 - przypisze zidentyfikowanego inżyniera, aby kontynuować pracę.
- Zakończenie usługi
 - Po zakończeniu przypisanej pracy lub wyczerpaniu zakupionych godzin pracy menedżer projektu Dell Technologies Services powiadomi Klienta o zakończeniu zakupionych godzin i zamknie projekt

Usługi spoza zakresu

Strony uznają, że następujące działania nie wchodzą w zakres niniejszej Usługi.

1. Jakichkolwiek usług lub czynności niewymienionych wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
2. Wytworzenie jakiegokolwiek własności intelektualnej stworzonej tylko i specjalnie dla Klienta na podstawie opisu tej Usługi.
3. Opracowanie elementów dostarczanych i/lub materiałów.

Założenia

Opis niniejszej Usługi opiera się na następujących założeniach:

- Usługa ta zapewnia pakiety godzin pracy inżynierów i NIE ma na celu osiągnięcia określonych wyników.

- Przydzieleni inżynierowie będą wykonywać zadania określone przez autoryzowaną osobę kontaktową Klienta do pełnej liczby zakupionych godzin.
- Wszystkie informacje dostarczone przez Klienta są zasadniczo poprawne.
- Dell Technologies Services nie ponosi odpowiedzialności za wady oprogramowania lub niezgodności, których nie może rozwiązać producent aplikacji objętych usługą lub aplikacji innych firm.
- Klient zapewnia terminową akceptację szczegółów opisanych w dokumentach dostarczonych przez Dell Technologies Services w ramach realizacji zlecenia.
- Żadne umowy o gwarantowanym poziomie usług („SLA”) nie są zdefiniowane ani nie mają zastosowania.

Obowiązki Klienta związane z ofertą

Klient zgadza się współpracować z Dell Technologies Services w zakresie świadczenia Usług. W gestii Klienta leżą następujące obowiązki:

- Przypisanie co najmniej jednej autoryzowanej osoby kontaktowej Klienta; Wszystkie zadania będą kierowane przez te osoby kontaktowe; W przypadku otrzymania żądań zadań od nieautoryzowanych osób kontaktowych, przed wykonaniem pracy wymagane będzie potwierdzenie wniosku przez autoryzowaną osobę kontaktową;
- Uczestnictwo osobiste lub wyznaczenie swojego przedstawiciela, który będzie obecny we wszystkich spotkaniach poświęconych planowaniu i ocenie;
- Uczestnictwo w odpowiedni sposób, gdy sprawa dotyczy się określonych Usług. Klient potwierdza, że jego uczestnictwo (w tym ustalenie celów) jest niezbędne do tego, aby umożliwić inżynierowi zrealizowanie potrzeb Klienta lub świadczenie Usługi.
- Zapewnienie następujących elementów:
 - Wszystkich niezbędnych informacji o Kliencie i/lub informacji technicznych wymaganych do wykonania przypisanych zadań
 - Wystarczającego dostępu do aplikacji objętych usługą, odpowiedniej infrastruktury i/lub aplikacji innych umożliwiających wykonanie przypisanych zadań
 - Wszelkich zgód wymaganych do świadczenia Usługi
 - Zdalnego dostępu do wszystkich środowisk Klienta wymaganych do wykonania przypisanych zadań
 - W przypadku korzystania z narzędzia do zdalnego dostępu zapewnianego przez Dell Technologies Services osoba kontaktowa Klienta zainicjuje połączenie zdalne
 - Natychmiastowe powiadomienie firmy Dell Technologies Services na piśmie dotyczące:
 - wszelkich zmian wprowadzanych przez Klienta w jego środowisku informatycznym, które mogą mieć wpływ na świadczenie Usługi przez Dell Technologies Services
 - kwestii biznesowych, organizacyjnych, bezpieczeństwa i technicznych, które mogą mieć wpływ na wydajność i świadczenie Usług firmy Dell Technologies Services.

Ogólne obowiązki klienta

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

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

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

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

Kopie zapasowe danych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i oprogramowania znajdujących się we wszystkich systemach objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Firma Dell Technologies Services nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

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

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

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

Godziny świadczenia usług. Zgodnie z lokalnymi przepisami dotyczącymi godzin pracy w tygodniu ta Usługa będzie świadczona od poniedziałku do piątku w standardowych godzinach pracy firmy Dell Technologies Services, czyli od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego klienta.

Państwo	Standardowe godziny pracy w Dell Technologies Services
Stany Zjednoczone i Kanada	Od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 16:00

Usługa nie będzie świadczona poza godzinami pracy i w dniach lokalnie wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej, z góry i na piśmie.

Regulamin świadczenia usług

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) a podmiotem prawnym wskazanym w formularzu zamówienia Klienta dotyczącym zakupu przedmiotowej Usługi („Podmiot prawny Dell”). Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z klientem przez Podmiot prawny Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznaly się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

Lokalizacja geograficzna Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług przez Klienta	
	Klienci nabywający Usługi bezpośrednio	Klienci nabywający Usługi za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski — Kanada)	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski — Kanada)

* Klienci mogą wyświetlić lokalną witrynę internetową serwisu [Dell.com](https://dell.com), otwierając stronę [Dell.com](https://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](https://dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Ponadto Klient zgadza się na to, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi dostępnym pod adresem [Dell.com/servicedescriptions/global](https://dell.com/servicedescriptions/global).

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

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

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę” („I Agree”) w witrynie internetowej Dell.com lub DellEMC.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Klient akceptujący Warunki w imieniu przedsiębiorstwa lub innego podmiotu prawnego oświadcza, że ma upoważnienie do związania takiego podmiotu Warunkami, w którym to przypadku termin „Klient” oznaczać będzie taki podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Formularza zamówienia.

Informacja o zbieraniu i wykorzystywaniu danych

Niniejsza Informacja („Informacja”) wyjaśnia, w jaki sposób [firma Dell Technologies i jej grupa spółek](#), w imieniu własnym lub w imieniu strony trzeciej lub jej bezpośrednich i pośrednich spółek zależnych („Dell”), zbiera, wykorzystuje i udostępnia dane użytkownika podczas korzystania z oprogramowania Dell. Zbieramy i wykorzystujemy określone rodzaje danych, opisane poniżej, w celu spersonalizowania doświadczeń użytkownika z produktami firmy Dell, zwiększenia wsparcia oraz ulepszenia naszych produktów, rozwiązań i usług („Rozwiązania Dell”).

Informacje, które już zbieramy. Możemy automatycznie gromadzić informacje behawioralne i użytkowe dotyczące sposobu korzystania z Rozwiązań Dell, uzyskiwania do nich dostępu lub interakcji z nimi. Informacje te nie muszą bezpośrednio ujawniać tożsamości użytkownika, ale mogą obejmować unikatowy identyfikator i inne informacje o używanym urządzeniu, takie jak kod Service Tag, model sprzętu, wersja systemu operacyjnego, ustawienia sprzętowe i awarie systemu, zainstalowane aplikacje, ich ustawienia i użytkowanie, i/lub adres (MAC) oraz inne dane, które mogą jednoznacznie identyfikować urządzenie lub system.

Możemy również gromadzić informacje na temat interakcji systemu lub urządzenia Klienta z rozwiązaniami firmy Dell, takie jak informacje statystyczne, wskaźniki połączeń sieciowych i routing. W niektórych przypadkach gromadzone informacje mogą bezpośrednio lub pośrednio identyfikować użytkownika końcowego i łączyć go z określonymi zachowaniami w sieci w zakresie wymaganym do celów określonych w niniejszej Informacji.

[Oprogramowanie Dell może konsolidować wszystkie lub część wyżej wymienionych informacji w dziennikach danych, które są przekazywane do Dell po nawiązaniu połączenia z Internetem].

Rodzaje technologii wykorzystywanych przez firmę Dell mogą z czasem ulegać zmianie w miarę rozwoju technologii. Aby uzyskać więcej informacji na temat korzystania przez nas z plików cookie i innych podobnych technologii śledzenia, należy zapoznać się z częścią dotyczącą [plików cookie i podobnych technologii](#) w [Oświadczeniu o prywatności firmy Dell](#).

Transfer danych. Dane opisane w niniejszej informacji mogą być przekazywane poza granice kraju użytkownika do innych lokalizacji, takich jak Stany Zjednoczone, Unia Europejska, Japonia, w tym do witryn hostingowych stron trzecich. Podejmiemy wszelkie stosowne środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia przekazywanych danych.

Przechowywanie danych. Firma Dell będzie przechowywać dane osobowe użytkownika w zakresie niezbędnym do celów opisanych w niniejszej informacji oraz zgodnie z zasadami przechowywania danych firmy Dell i obowiązującymi przepisami prawa. Dane gromadzone przez firmę Dell zgodnie z niniejszą Informacją będą przechowywane zgodnie z zasadami przechowywania danych firmy Dell i obowiązującymi przepisami prawa.

Warunki i postanowienia dodatkowe

1. Okres świadczenia Usługi. Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Formularzu zamówienia i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell Technologies Services i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

2. Ważne informacje dodatkowe

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

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

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

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

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

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

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

Firma Dell Technologies Services poinformuje Klienta o anulowaniu Usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze wystawionej Klientowi. W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć

(10) dni od daty wysłania przez firmę Dell Technologies Services powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell Technologies Services zaprzestanie świadczenia usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell Technologies Services.

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

© 2023 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.