



Warunki świadczenia usług

Pakiet usług ProSupport for IT

Omówienie usługi

Dell ma przyjemność poinformować o wprowadzeniu pakietu usług ProSupport for IT („Usługa” lub „Usługi”) obejmującego wybrane serwery, systemy pamięci masowej, komputery stacjonarne i notebooki („Produkty objęte wsparciem” według definicji zamieszczonej poniżej) w zakresie zgodnym z treścią niniejszego dokumentu („Warunki świadczenia usług”). Usługi w ramach pakietu ProSupport for IT obejmują:

- Dostęp do usługi szybkiej wymiany części serwisowych („Fast-Track Dispatch”) obsługiwany przez technika serwisowego z przedsiębiorstwa klienta certyfikowanego przez Dell, który za pośrednictwem witryny internetowej Dell składa zapotrzebowanie na dostawę części i/lub oddelegowanie techników serwisowych do siedziby klienta (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w celu wykonania napraw lub rozwiązania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem. Pełne warunki korzystania z usługi szybkiej interwencji znajdują się we wniosku o subskrypcję oraz w Warunkach świadczenia usług.
- Bezpośredni dostęp telefoniczny przeszkolonego personelu klientów przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu — w tym także w dni wolne od pracy — do ogólnoswiatowego centrum eksperckiego Dell zatrudniającego wysoko wykwalifikowanych specjalistów, których pomoc umożliwia rozwiązywanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem.
- Wysłanie technika serwisowego i/lub części objętych gwarancją do siedziby klienta (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w celu wykonania napraw lub rozwiązania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem.
- Internetowe szkolenia techniczne pozwalające uzyskać certyfikat Dell niezbędny do korzystania z usługi Fast-Track-Dispatch. Dostęp przez Internet do forum pomocy technicznej przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.
- Globalne centra dyspozycyjne — zarządzają zdarzeniami o krytycznym znaczeniu dla klienta, monitorują działania o znaczeniu krytycznym podejmowane w siedzibie klienta i zapewniają terminową koordynację i komunikację podczas zarządzania kryzysowego w wymagającej tego sytuacji — np. w przypadku klęski żywiołowej.
- Zarządzanie zdarzeniami awarii — pomocne w śledzeniu rozwiązywania problemów i ich eskalacji.
- Zarządzanie eskalacją na zasadach pojedynczego punktu kontaktu na potrzeby zarządzania zdarzeniami, przekazywania ich na wyższy poziom i uzyskiwania informacji o stanie spraw objętych zakresem Usługi.
- Zdalne rozwiązywanie wielu typowych problemów przy użyciu oprogramowania DellConnect, jeśli jest oferowane dla danego produktu i akceptowane przez klienta. W ramach tej usługi technik serwisowy Dell łączy się bezpośrednio z komputerem użytkownika za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego, co pozwala na szybsze i sprawniejsze rozwiązanie problemu.

Produkty objęte wsparciem: Pakiet usług ProSupport for IT jest dostępny dla wybranych produktów Dell z serii PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ i Dell | EMC™ Enterprise Storage™ o standardowej konfiguracji, a także dla komputerów z rodzin OptiPlex™, Precision™, Latitude™ i Vostro™ oraz dla wybranych drukarek Dell o standardowej konfiguracji („Produkty objęte wsparciem”). Produkty objęte wsparciem zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług figurują na fakturze Dell wystawianej klientowi. Dla każdego Produktu objętego wsparciem klient musi zawrzeć osobną umowę na świadczenie Usług ProSupport for IT. Na przykład drukarka dołączona do systemu objętego tą Usługą NIE będzie nią objęta, jeśli nie zawarto osobnej umowy na świadczenie wsparcia technicznego dla tej drukarki. Każdy Produkt objęty wsparciem jest oznaczony kodem („Service Tag”).

Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami świadczenia usług i zwrócenie uwagi na fakt, iż Dell zastrzega sobie prawo do zmiany lub modyfikacji w dowolnym czasie wszelkich warunków i postanowień określonych w tym dokumencie oraz do stwierdzenia, czy i kiedy owe zmiany lub modyfikacje dotyczą obecnych i/lub przyszłych klientów.

Procedury serwisowe

Kontaktowanie się z Dell w ramach zakupionego pakietu usług

Usługa Fast_Track Dispatch: W przypadku klientów korzystających z usługi szybkiej interwencji zdarzeniami objętymi tym programem zajmują się wykwalifikowani i certyfikowani technicy serwisowi z przedsiębiorstwa klienta. Składają oni zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem witryny internetowej tej usługi dostępnej w ramach pakietu usług



Warunki świadczenia usług Pakiet usług ProSupport for IT

ProSupport for IT odpowiednio dla swojej lokalizacji. Pełne warunki i procedury korzystania z usługi szybkiej interwencji znajdują się we wniosku o subskrypcję oraz w Warunkach świadczenia usług.

Zgłoszenia serwisowe o niskim priorytecie: W sytuacjach nie wymagających natychmiastowej reakcji klient może wysłać zgłoszenie w trybie online za pomocą strony internetowej przeznaczonej dla usługi ProSupport for IT (należy wybrać odpowiedni region):

- Adres strony internetowej: Europa — <http://Support.euro.dell.com/>

Czat:

- Europa — <http://Support.euro.dell.com/>

Pomoc za pośrednictwem poczty e-mail: Klienci mogą również wysłać zgłoszenia pocztą e-mail na następujące adresy:

- Europa - <http://support.euro.dell.com/support/emailtechsupport/>

Zgłoszenia serwisowe o wysokim priorytecie: Dell dołoży wszelkich zasadnych z ekonomicznego punktu widzenia starań, aby pomoc telefoniczna świadczona w ramach pakietu usług ProSupport for IT była dostępna przez cały rok, przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu — włącznie z dniami wolnymi od pracy.

1. Kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej
 - W przypadku zgłoszeń serwisowych o wysokim priorytecie należy zadzwonić pod numer wyznaczony dla klientów korzystających z pakietu usług ProSupport for IT **+48 (0) 22 579 5978**. Dzwonić należy z miejsca zapewniającego dostęp do Produktu objętego wsparciem, którego dotyczy zgłoszenie, ponieważ w trakcie rozmowy konieczne może być przekazanie pracownikowi pomocy technicznej dodatkowych informacji.
 - Wymagane jest podanie pracownikowi pomocy technicznej Numeru serwisowego i innych potrzebnych mu informacji. Pracownik pomocy technicznej sprawdzi dostępny poziom wsparcia technicznego oraz termin wygaśnięcia subskrypcji Usług.
2. Pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon
 - Konieczne może być podanie informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także poinformowanie pracownika pomocy technicznej o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory krokach.
 - W celu umożliwienia skutecznego zdiagnozowania problemu rozmowę telefoniczną z pracownikiem pomocy technicznej podzielono na szereg etapów.
 - W przypadku gdy konieczne będzie wykonanie Usługi na miejscu, konsultant prześle klientowi dodatkowe instrukcje.

Poziomy ważności i reakcja Dell w odniesieniu do produktów z Mission Critical: Klienci dzwoniący ze zgłoszeniami mogą sami ustalać dla nich poziomy ważności uzależnione od konkretnych sytuacji, korzystając z poniższej tabeli.

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja Dell	Rola klienta
1	Całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.	Wysłanie technika serwisowego lub części równoległe z natychmiastową pomocą przez telefon; szybka interwencja kierownika ds. eskalacji (Escalation Manager).	Zapewnienie wsparcia odpowiednich pracowników lub przy użyciu odpowiednich zasobów — przez całą dobę i niezależnie od dnia tygodnia. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.
2	Zaistniały problem znacząco utrudnia prowadzenie normalnej	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon;	Zapewnienie wsparcia odpowiednich pracowników lub przy użyciu odpowiednich



Warunki świadczenia usług

Pakiet usług ProSupport for IT

	działalności przedsiębiorstwa, ale możliwe jest szybkie usunięcie awarii; nie ma możliwości przydzielenia zasobów w trybie 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu w celu udzielenia pomocy pracownikom Dell.	interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od otrzymania zgłoszenia nie udało się ustalić źródła problemu drogą zdalną. Wysłanie części lub technika serwisowego <i>po</i> zakończeniu procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.
2	Zaistniały problem znacząco utrudnia prowadzenie normalnej działalności przedsiębiorstwa, ale możliwe jest szybkie usunięcie awarii; nie ma możliwości przydzielenia zasobów w trybie 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu w celu udzielenia pomocy pracownikom Dell.	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od otrzymania zgłoszenia nie udało się ustalić źródła problemu drogą zdalną. Wysłanie części lub technika serwisowego <i>po</i> zakończeniu procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	Zapewnienie wsparcia odpowiednich pracowników lub przy użyciu odpowiednich zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.
3	Zaistniały problem wpływa w minimalnym stopniu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa.	Wysłanie części lub technika serwisowego <i>po</i> zakończeniu procedury rozwiązywania problemu przez telefon i ustaleniu istniejącego stanu rzeczy..	Przekazanie danych osoby, z którą można się kontaktować w sprawach związanych z zaistniałym problemem; reagowanie na zapytania i prośby Dell w ciągu 24 godzin.

Poziomy ważności i reakcja Dell w odniesieniu do produktów bez Mission Critical: Klienci dzwoniący ze zgłoszeniami mogą sami ustalać dla nich poziomy ważności uzależnione od konkretnych sytuacji, korzystając z poniższej tabeli.

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja Dell	Rola klienta
2	Zaistniały problem znacząco utrudnia prowadzenie normalnej działalności przedsiębiorstwa, ale możliwe jest szybkie usunięcie awarii; nie ma możliwości przydzielenia zasobów w trybie 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu w celu udzielenia pomocy pracownikom Dell.	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od otrzymania zgłoszenia nie udało się ustalić źródła problemu drogą zdalną. Wysłanie części/technika serwisowego <i>po</i> zakończeniu procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	Zapewnienie wsparcia odpowiednich pracowników lub przy użyciu odpowiednich zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.
3	Zaistniały problem wpływa w minimalnym stopniu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa.	Wysłanie części/technika serwisowego <i>po</i> zakończeniu procedury rozwiązywania problemu przez telefon i ustaleniu istniejącego stanu rzeczy..	Przekazanie danych osoby, z którą można się kontaktować w sprawach związanych z zaistniałym problemem; reagowanie na zapytania i prośby Dell w ciągu 24 godzin.

Pomoc techniczna na miejscu

Sposób podjęcia interwencji na miejscu zależy od rodzaju zakupionych Usług oraz wykupienia opcji Mission Critical przy subskrybowaniu pakietu usług ProSupport for IT. Faktura zawiera informacje o rodzaju pomocy technicznej udzielanej klientowi na miejscu. Jeśli spełniono wszystkie wymagane warunki i postanowienia



Warunki świadczenia usług Pakiet usług ProSupport for IT

określone w niniejszych Warunkach świadczenia usług, Dell wyśle w razie potrzeby swojego technika serwisowego do siedziby klienta (na adres podany na fakturze lub osobnej umowie zawartej przez klienta z Dell). W poniższej tabeli zestawiono poziomy ważności oraz odpowiadające im zasady interwencji na miejscu:

A. Interwencje na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport for IT z opcją Mission Critical

Usługa ta, w połączeniu z opcją Mission Critical, zapewnia najkrótszy czas reakcji. Może także powodować inicjowanie procedury przewidzianej dla sytuacji kryzysowych odnośnie do zdarzeń o 1 poziomie ważności, a w razie potrzeby również natychmiastową interwencję.

Natychmiastowa reakcja w przypadku zdarzeń o 1 poziomie ważności dotyczących systemów z opcją Mission Critical: W przypadku Produktów objętych wsparciem łączącym pakiet usług ProSupport for IT z opcją Mission Critical w opcji z interwencją w ciągu 2 lub 4 godzin oprócz jednoczesnego podjęcia próby rozwiązania problemu przez telefon na miejsce awarii zostanie wysłany technik serwisowy. Po zdiagnozowaniu problemu pracownik pomocy technicznej stwierdzi, czy konieczne jest również wysłanie części.

Interwencje na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport for IT z opcją Mission Critical:

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Interwencja u klienta w ciągu 2 godzin z naprawą w ciągu 6 godzin	Technik serwisowy dociera na miejsce w ciągu 2 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon i podejmuje próbę usunięcia awarii w ciągu 6 godzin od wyjazdu.	<ul style="list-style-type: none">Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 2-godzinnym czasem reakcji.Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.W przypadku zdarzeń o 1 poziomie ważności występujących u klienta, który wykupił opcję Mission Critical, natychmiast podejmowana jest decyzja o wysłaniu technika serwisowego lub części, a jednocześnie podjęta zostaje próba rozwiązania problemu zdalnie.
Serwis u klienta w ciągu 4 godzin	Technik serwisowy przybywa na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none">Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji.Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.W przypadku zdarzeń o 1 poziomie ważności występujących u klienta, który wykupił opcję Mission Critical, natychmiast podejmowana jest decyzja o wysłaniu technika serwisowego lub części, a jednocześnie podjęta zostaje próba rozwiązania problemu zdalnie.
Serwis u klienta w ciągu 8 godzin	Technik serwisowy przybywa na miejsce w ciągu 8 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none">Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 8-godzinnym czasem reakcji.Usługa dostępna tylko dla wybranych produktów Dell.W przypadku zdarzeń o 1 poziomie ważności występujących u klienta, który wykupił opcję Mission Critical, natychmiast podejmowana jest decyzja o wysłaniu technika serwisowego lub części, a jednocześnie podjęta zostaje próba rozwiązania problemu zdalnie.

Wszystkie inne poziomy ważności i opcje interwencji na miejscu: Po zdalnym zdiagnozowaniu problemu pracownik pomocy technicznej określi, czy wymagana jest wizyta technika serwisowego na miejscu i/lub wymiana określonych części, czy też problem może zostać rozwiązany przez telefon.

Niewykorzystana wizyta technika serwisowego. Nieobecność klienta lub jego przedstawiciela w siedzibie firmy uniemożliwia technikowi serwisowemu wykonanie Usługi w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem. Technik



Warunki świadczenia usług Pakiet usług ProSupport for IT

serwisowy pozostawi kartkę informującą klienta o wizycie. W opisanej sytuacji klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.

B. Interwencje na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport for IT bez opcji Mission Critical

Standardowe opcje interwencji na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport for IT (bez opcji Mission Critical):

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Serwis u klienta w ciągu 4 godzin	Technik serwisowy przybywa na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none">Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji.Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.
Serwis u klienta w następnym dniu roboczym	Po zdiagnozowaniu problemu w rozmowie telefonicznej technik serwisowy w większości przypadków przybywa do siedziby klienta następnego dnia roboczego.	<ul style="list-style-type: none">Usługa ta jest dostępna przez 5 dni w tygodniu i 10 godzin na dobę — z <i>wyjątkiem</i> dni wolnych od pracy.Usługa ta jest dostępna tylko w lokalizacjach poza zasięgiem 4-godzinnego czasu reakcji.W przypadku zatelefonowania do centrum eksperckiego Dell i/lub stwierdzenia potrzeby podjęcia interwencji na miejscu po godzinie 17:00 czasu lokalnego (od poniedziałku do piątku) konieczne może być uwzględnienie dodatkowego dnia roboczego na przybycie technika serwisowego.Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.Jeśli serwis u klienta w następnym dniu roboczym jest niedostępny, alternatywna opcja SLA będzie uzgodniona.
		<ul style="list-style-type: none">

Wszystkie inne poziomy ważności i opcje interwencji na miejscu: Po zdalnym zdiagnozowaniu problemu pracownik pomocy technicznej określi, czy wymagana jest wizyta technika serwisowego na miejscu i/lub wymiana określonych części, czy też problem może zostać rozwiązany przez telefon.

Niewykorzystana wizyta technika serwisowego. Nieobecność klienta lub jego przedstawiciela w siedzibie firmy uniemożliwia technikowi serwisowemu wykonanie Usługi w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem. Technik serwisowy pozostawi kartkę informującą klienta o wizycie. W opisanej sytuacji klient może zostać obciążony dodatkową opłatą przy kolejnej telefonicznej rozmowie serwisowej..

Wsparcie udzielane wspólnie z innymi dostawcami:

W przypadku problemów z wybranymi produktami innych firm, których klienci często używają łącznie z Produktami objętymi wsparciem, Dell udostępni pojedynczy punkt kontaktowy do chwili zdiagnozowania problemu i przekazania go odpowiedniej firmie trzeciej. Działając w oparciu o umowę serwisową zawartą przez klienta, Dell kontaktuje się z dostawcą takiego produktu i zgłasza problem w imieniu klienta, dostarczając niezbędną dokumentację zdarzenia. Po skontaktowaniu się z klientem Dell nadzoruje proces rozwiązywania problemu i otrzymuje od dostawcy produktu informacje o postępach i planach dalszych działań aż do czasu, gdy dostawca rozwiąże problem, przedstawi kroki niezbędne do jego wyeliminowania, metodę jego tymczasowego ominięcia albo zmiana w konfiguracji lub przekaże dalej raport dotyczący błędu. Na żądanie klienta Dell rozpoczyna realizację procedur eskalacji u siebie i/lub dostawcy produktu.

Aby móc skorzystać z usługi Wsparcia udzielanego wspólnie z innymi dostawcami, klient musi posiadać ważne umowy wsparcia technicznego, jak również musi być uprawniony do korzystania ze świadczeń danej firmy trzeciej. Po zdiagnozowaniu i zgłoszeniu problemu firma trzecia zapewnia wsparcie techniczne i pomoc w jego rozwiązaniu. **DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY I USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW. Klient zwalnia Dell z odpowiedzialności w związku z wszelkimi roszczeniami dotyczącymi produktów firm trzecich.**



Warunki świadczenia usług Pakiet usług ProSupport for IT

Aktualną listę partnerów współpracujących przy zapewnianiu wsparcia technicznego zamieszczono w witrynie internetowej http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=pl&l. Wykaz partnerów może ulec zmianie w dowolnym czasie bez powiadomienia klientów.

Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem

Pakiet usług ProSupport for IT obejmuje usługę rozwiązywania problemów z oprogramowaniem w ramach Wsparcia udzielanego wspólnie z innymi dostawcami. Usługa ta dotyczy wybranych aplikacji i systemów operacyjnych, a także części oprogramowania układowego (firmware) dla Produktów objętych wsparciem („Oprogramowanie objęte wsparciem”) i jest realizowana drogą telefoniczną, elektroniczną — oprogramowanie i inne informacje są wysyłane za pośrednictwem Internetu — oraz tradycyjną — oprogramowanie i/lub inne informacje są doręczane klientowi pocztą. Do Oprogramowania objętego wsparciem należą podstawowe systemy operacyjne (firm Microsoft®, Novell® i Red Hat®), najważniejsze oprogramowanie produktów marki Dell | EMC (np. Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent czy PowerPath®) oraz kluczowe aplikacje (np. Dell Client Manager czy OpenManage).

Ograniczenia dotyczące usługi rozwiązywania problemów z oprogramowaniem. Dell nie może zagwarantować, że każdy problem zostanie rozwiązany ani że Oprogramowanie objęte wsparciem umożliwi spełnienie określonych celów. Musi istnieć możliwość odtworzenia problemów zgłaszanych przez klienta w pojedynczym komputerze (tzn. przy użyciu jednej stacji roboczej i odpowiednich urządzeń peryferyjnych). Dell może uznać, że zgłaszana kwestia jest za bardzo złożona albo że konfiguracja komputera/systemu objętego wsparciem uniemożliwia skuteczną telefoniczną analizę problemu. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, iż Dell może nie rozwiązać problemów tego rodzaju oraz że będzie musiał zadbać we własnym zakresie o ich rozwiązanie.

Aktualizacje podstawowego oprogramowania produktów marki Dell | EMC

Pakiet usług ProSupport for IT obejmuje następujące aktualizacje podstawowego oprogramowania firm Dell | EMC, takiego jak Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent i PowerPath® (w czasie trwania umowy określonym na fakturze):

- Poprawki — są to niewielkie zmiany wprowadzane przez firmę EMC w oprogramowaniu systemów pamięci masowej przeznaczonych dla przedsiębiorstw. Zapewniają one zgodność z systemami operacyjnymi i/lub bazami danych, usuwają dostrzeżone błędy oraz dodają elementy lub moduły niezbędne do zachowania zgodności z dokumentacją danego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej w przedsiębiorstwie.
- Wszystkie nowe wersje odpowiedniego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej w przedsiębiorstwie udostępniane licencjobiorcom tego oprogramowania przez firmę EMC bez jakichkolwiek dodatkowych opłat na podstawie gwarancji udzielanej przez firmę EMC lub rocznej umowy serwisowej zawartej między firmą EMC i licencjobiorcą. Zazwyczaj są to wersje zawierające poprawki, a także uwzględniające zmiany związane z rozszerzeniem istniejącego zakresu funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.

Konieczność zakupu dodatkowej usługi w określonych sytuacjach. Aktualizacje podstawowego oprogramowania firm Dell | EMC mogą wymagać zakupu oddzielnej usługi instalacji na miejscu przez Dell lub pomocy technicznej firm Dell | EMC zgodnie z wytycznymi Dell. W przeciwnym wypadku nie będzie można skorzystać z usług wsparcia dostępnych dla Produktów objętych wsparciem.

Odnawianie subskrypcji. Klient może być uprawniony do odnowienia subskrypcji Usługi i/lub zakupu dodatkowych aktualizacji podstawowego oprogramowania produktów marki Dell | EMC — zależnie od dostępnych w danym momencie opcji oraz zgodnie z obowiązującymi w danym okresie stawkami i warunkami określonymi przez Dell. Odnowienia/zakupu dokonuje się, składając w Dell zamówienie zakupu. Dell może w dowolnym czasie zmienić stawki za świadczenie usług wsparcia technicznego oraz warunki świadczenia tych Usług. Opłaty za odnowienie subskrypcji aktualizacji podstawowego oprogramowania produktów marki Dell | EMC podano tutaj:

Opłaty za **odnowienie subskrypcji pakietu usług Dell | EMC ProSupport for IT** (załącznik A):

http://www.dell.com/downloads/global/services/con_pessTiersGoldex-A_EUR.pdf

Pakiet usług ProSupport for IT nie obejmuje następujących pozycji:

- Pozostałe czynności, takie jak instalowanie, odinstalowywanie, przenoszenie w inne miejsce, konserwacja zapobiegawcza, pomoc w szkoleniach, zdalna administracja i wszelkie inne działania nieujęte jednoznacznie w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Dostarczanie akcesoriów, zapasowych nośników, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i części, takich jak baterie, ramy czy pokrywy, oraz wsparcie techniczne dla tych produktów.
- Bezpośrednia pomoc techniczna dla produktów innych firm i pomoc techniczna dla wersji produktu, w odniesieniu do których producent, dostawca lub partner nie udziela wsparcia technicznego (pakiet obejmuje usługę wsparcia udzielanego wspólnie z innymi dostawcami („Wsparcie udzielane wspólnie z innymi dostawcami”) — zob. punkt „Procedury serwisowe” powyżej).
- Objęcie wsparciem technicznym sprzętu uszkodzonego w wyniku wystąpienia sytuacji losowej (w tym między innymi pożaru, powodzi, trąby powietrznej, trzęsienia ziemi czy huraganu), wypadku, a także niewłaściwego użycia lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem Produktu objętego wsparciem lub podzespołów (w tym między innymi podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnienia właściwej bądź wystarczającej wentylacji oraz niezastosowania się do instrukcji obsługi) oraz w wyniku dokonania modyfikacji, zainstalowania sprzętu w niewłaściwym środowisku pracy, przeprowadzenia w sposób nieprawidłowy czynności konserwacyjnych przez klienta (lub przedstawiciela klienta), przenoszenia Produktu objętego wsparciem, wymontowania lub modyfikowania sprzętu bądź usuwania etykiet umożliwiających identyfikację części, jak również awarii spowodowanej przez produkt, za który Dell nie odpowiada.
- Konfigurowanie aplikacji, odpowiadanie na pytania użytkowników dotyczące wykonywania konkretnych czynności lub zadań i szkolenia użytkowników obejmujące np. usuwanie oprogramowania szpiegującego/wirusów czy wykonywanie kopii zapasowych danych.
- Zaawansowana lokalna i zdalna instalacja, zestawianie, optymalizacja i konfiguracja aplikacji dla sieci bezprzewodowych i przewodowych, tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, tworzenie serwisów internetowych oraz ponowna kompilacja jądra systemu.

Obowiązki klienta

- **Wykonanie kopii zapasowych oprogramowania/danych.** Obowiązkiem klienta jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i programów w Produktach objętych wsparciem przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez Dell. **DELL NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ DANYCH I PROGRAMÓW ANI KONIECZNOŚĆ ICH ODZYSKIWANIA, JAK RÓWNIEŻ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA KOMPUTERÓW/SYSTEMÓW BĄDŹ SIECI.**
- **Zapewnienie dostępu.** Klient deklaruje i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik Dell mają prawo uzyskać dostęp do Produktu objętego wsparciem i korzystać z niego, a także z przechowywanych w nim informacji oraz ze wszystkich jego składników sprzętowych i programowych w celu wykonania Usług. Jeśli klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go — na własny koszt i przed zwróceniem się do Dell z prośbą o wykonanie Usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej udzielającym wsparcia w siedzibie klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej Dell udzielającym wsparcia przez telefon i z technikiem serwisowym realizującym Usługę na miejscu; zobowiązuje się także do wykonywania ich instrukcji. Doświadczenie pokazuje, że większość problemów z komputerem/systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między użytkownikiem i pracownikiem pomocy technicznej bądź technikiem serwisowym.
- **Obsługiwane wersje i konfiguracje.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i Produktów objętych wsparciem z określonymi przez Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji oraz konfiguracji. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej marki Dell | EMC oraz w witrynie www.support.dell.com poświęconej Produktom objętym wsparciem. Obowiązkiem klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi Dell. W przeciwnym wypadku nie będzie można skorzystać z usługi wsparcia technicznego, którą jest objęty dany produkt.

Warunki świadczenia usług

Pakiet usług ProSupport for IT

- **Gwarancje innych producentów.** Realizacja omawianych w tym dokumencie Usług może wiązać się z koniecznością uzyskania przez Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzącego od producentów/dostawców innych niż Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace wymagające interwencji w taki sprzęt lub takie oprogramowanie. Obowiązkiem klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez Dell nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez klienta konsekwencji takiej decyzji. **DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE INNYCH PRODUCENTÓW ANI ZA JAKIKOLWIEK WPLYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**
- **Przygotowanie miejsca pracy dla technika serwisowego.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika serwisowego do siedziby klienta, klient musi zapewnić technikowi serwisowemu bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i Produktów objętych wsparciem. Pod pojęciem „wystarczający dostęp” rozumie się odpowiednią ilość miejsca do pracy, a także możliwość korzystania z zasilania elektrycznego i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie technikowi serwisowemu monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell **JAKIKOLWIEK** kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego komputera/systemu.

UWAGA: W razie nieprzestrzegania przez klienta obowiązków i postanowień wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług Dell nie jest zobligowana do świadczenia Usługi.

Ważne informacje dodatkowe

Firma Cisco. Dell od dawna współpracuje z firmą Cisco. W ramach kompleksowego programu świadczonych przez siebie usług wykorzystuje jej zasoby techniczne na potrzeby udzielania pomocy odnośnie do produktów Cisco.

Wyznaczenie wykonawcy. Dell może zlecić realizację Usług i/lub przygotowanie dokumentu Warunki świadczenia usług wykwalifikowanej firmie trzeciej.

Wymiana kompletnego komputera/systemu lub jego podzespołu/elementu składowego. Dell zastrzega sobie prawo do wysłania klientowi urządzenia zastępczego, w przypadku gdy pracownik pomocy technicznej stwierdzi, że określony element składowy uszkodzonego Produktu objętego wsparciem (np. klawiaturę lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana Produktu objętego wsparciem. Po dostarczeniu przez technika serwisowego Dell urządzenia zastępczego klient musi przekazać technikowi serwisowemu wadliwy komputer/system lub wadliwy element składowy tego komputera/systemu, chyba że zakupił w odniesieniu do danego komputera/systemu usługę zachowania dysku twardego (KYHD, Keep Your Hard Drive) — w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeśli klient nie przekaze wadliwego urządzenia technikowi serwisowemu Dell, jak opisano powyżej, lub jeśli (w przypadku niedostarczenia wymienianego urządzenia za pośrednictwem technika serwisowego Dell) wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni, klient wyraża zgodę na uiszczenie opłaty na rzecz Dell za wymieniany moduł po otrzymaniu faktury. W przypadku gdy klient nie uiszczy należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty odbioru, Dell może skorzystać

z dostępnych praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejszy dokument Warunki świadczenia usług po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.

Prawa własności części. Wszystkie części Dell wymontowane z Produktu objętego wsparciem i zwrócone Dell stają się własnością Dell. Klient zobowiązuje się zapłacić Dell za wszelkie zatrzymane dla siebie części, które zostały wymontowane z komputera/systemu (z wyjątkiem dysków twardych z komputera/systemu objętego usługą zachowania dysku twardego (KYHD, Keep Your Hard Drive), jeśli Dell dostarczył mu części zamienne. Obowiązują aktualne ceny detaliczne. W ramach napraw gwarancyjnych Dell używa zarówno części nowych, jak i zregenerowanych. Części te mogą pochodzić od różnych dostawców.

Magazynowanie części. Dell obecnie składowe części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Istnieje możliwość, że wybrane części nie będą magazynowane w lokalizacji znajdującej się najbliższej siedziby klienta. Jeśli część niezbędna do naprawy Produktu objętego wsparciem jest niedostępna w magazynie Dell znajdującym się w pobliżu siedziby klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana w trybie ekspresowym z dostawą na drugi dzień.

Ograniczenia dotyczące wsparcia technicznego. Dell nie odpowiada za brak realizacji Usług i opóźnienia w ich realizacji powstałe z przyczyn od niej niezależnych. Usługa jest świadczona wyłącznie w odniesieniu do Produktów objętych wsparciem, które klient użytkuje zgodnie z ich przeznaczeniem.



Warunki świadczenia usług

Pakiet usług ProSupport for IT

Okres obowiązywania umowy i jej odnawianie. Usługi są świadczone w okresie podanym na fakturze. Przed upływem terminu wygaśnięcia umowy klient może przedłużyć okres świadczenia Usług — w zależności od opcji dostępnych w czasie zawierania umowy i odpowiednio do obowiązujących wtedy procedur Dell.

Dodatkowo Dell może, według własnego uznania, zaproponować klientowi odnowienie subskrypcji Usług, wysyłając mu fakturę. Klient może, według własnego uznania i tylko w przypadkach dopuszczonych prawem, wyrazić zgodę na takie odnowienie subskrypcji Usług, uiszczając w wyznaczonym terminie należność przedstawioną na fakturze. Uiszczenie zapłaty za odnowienie subskrypcji jest jednoznaczne z wyrażeniem przez klienta zgody na przedłużenie umowy o świadczenie Usług na okres podany na fakturze. Jeśli klient nie zdecyduje się na zapłacenie faktury za odnowienie subskrypcji, świadczenie Usług zostanie zakończone w terminie wygaśnięcia umowy, określonym w oryginalnej lub ostatnio zapłaconej fakturze.

Zmiana miejsca świadczenia Usług. Usługi są świadczone w miejscach określonych na fakturze lub w oddzielnej umowie podpisanej przez klienta z Dell. Klient zobowiązuje się powiadomić Dell o zamiarze zmiany lokalizacji jakiegokolwiek Produktu objętego wsparciem przynajmniej na trzydzieści (30) dni przed terminem przeniesienia tego komputera/systemu w inne miejsce. Do powiadomienia Dell należy użyć witryny internetowej <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. W niektórych lokalizacjach opisywane Usługi są niedostępne. Świadczenie przez Dell tych Usług w odniesieniu do przeniesionych Produktów objętych wsparciem jest zależne od dostępności nowej lokalizacji i może podlegać dodatkowym opłatom, a także kontroli

i ponownej certyfikacji przeniesionych Produktów objętych wsparciem, zgodnie ze stawkami Dell za usługi konsultingowe (czas i materiały) obowiązującymi w momencie zawierania umowy. Klient zobowiązuje się do zapewnienia w ramach tych zobowiązań pracownikom Dell bezpłatnego, bezpiecznego i wystarczającego dostępu do swojej infrastruktury. Usługi nie obejmują pomocy w przypadku szkód powstałych przy przenoszeniu Produktów objętych wsparciem do innej lokalizacji bądź do innego oddziału.

Anulowanie. Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania Produktu objętego wsparciem, przekazując Dell pisemne zawiadomienie o rezygnacji. W przypadku anulowania subskrypcji Usługi w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania Produktu objętego wsparciem klient otrzymuje zwrot w pełnej kwocie, pomniejszonej o koszty obsługi wszelkich zgłoszeń serwisowych przewidzianych w niniejszych Warunkach świadczenia usług. Jeśli od otrzymania Produktu objętego wsparciem upływie więcej niż trzydzieści (30) dni, klient nie będzie mógł zrezygnować z Usługi — poza przypadkami określonymi w lokalnym ustawodawstwie wiążącym dla wszystkich umów.

Dell może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w dowolnym momencie jej obowiązywania z któregośkolwiek z wymienionych powodów: klient nie uiszczył łącznej opłaty za Usługę na warunkach podanych na fakturze; klient błędnie przedstawił fakty Dell lub pośrednikom działającym w jej imieniu; klient odmówił współpracy z technikiem serwisowym lub pracownikiem pomocy technicznej albo formułował pod ich adresem groźby; klient kilkakrotnie wykorzystał Usługę w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem; klient naruszył postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usług lub w inny sposób ich nie przestrzegał. W przypadku odstąpienia od umowy na świadczenie niniejszej Usługi przez Dell wysyłamy klientowi pisemne zawiadomienie o odstąpieniu na adres wpisany do naszej bazy danych. Zawiadomienie będzie zawierało informację o przyczynie wypowiedzenia oraz dacie jego wejścia w życie, która nie może przypadać wcześniej niż dziesięć (10) dni po wysłaniu zawiadomienia, chyba że lokalne ustawodawstwo wprowadza inne postanowienia dotyczące zawiadomień wiążące dla wszystkich umów. JEŚLI DELL ODSTĄPI OD ŚWIADCZENIA USŁUGI NA MOCY TREŚCI TEGO AKAPITU, KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT ZAPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH FIRMIE DELL.

Dell może, według własnego uznania, wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi z zachowaniem 30-dniowego okresu zawiadomienia. W takim przypadku klientowi przysługuje zwrot wszelkich uiszczonych kwot z tytułu świadczenia Usługi w wysokości proporcjonalnej do pozostałego okresu świadczenia. Wysokość zwrotu będzie ustalana według uznania przez Dell na podstawie ilości pozostałego czasu i/lub liczby zgłoszeń serwisowych.

Przenoszenie praw do korzystania z Usług. Zgodnie z ograniczeniami określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usług klient może przenieść prawa do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która odkupi kompletny Produkt objęty wsparciem przed obowiązującym wówczas terminem wygaśnięcia subskrypcji, pod warunkiem że klient jest pierwszym nabywcą Produktu objętego wsparciem oraz niniejszych Warunków świadczenia usług lub że klient nabył Produkt objęty wsparciem wraz z Warunkami świadczenia usług od pierwszego właściciela (bądź od osoby, która poprzednio nabyła stosowne prawa) zgodnie ze wszystkimi procedurami dotyczącymi przenoszenia praw określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usług (w tym omówionymi powyżej warunkami zmiany miejsca świadczenia Usług) oraz zamieszczonymi w Internecie pod adresem <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Konieczne może być uiszczenie opłaty za przeniesienie praw.



Warunki świadczenia usług Pakiet usług ProSupport for IT

Jeśli klient lub osoba, która wcześniej nabyła od niego stosowne prawa, przeniesie Produkt objęty wsparciem do lokalizacji, w której Usługi są niedostępne lub opłata za nie różni się od opłaty w pierwotnej lokalizacji, może dojść do wyłączenia produktu z objęcia Usługą lub do konieczności uiszczenia dodatkowych opłat w celu zachowania dotychczasowego poziomu wsparcia. Jeśli klient nie uiszczy tych dodatkowych opłat, Usługa świadczona klientowi może ulec automatycznej zmianie na kategorii pomocy technicznej dostępne w zapłaconej lub niższej cenie w nowej lokalizacji, przy czym klientowi nie przysługuje zwrot ewentualnej nadpłaty.

Z wyjątkiem przypadków opisanych powyżej klient nie może przenosić ani w żaden inny sposób przekazywać osobom trzecim praw należnych sobie lub wynikających z Usługi ani przekazywać innym podmiotom swoich obowiązków bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Dell. Wszelkie działania tego typu niepotwierdzone zgodą Dell są nieważne.

Warunki i postanowienia. Dell oferuje Usługi zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług oraz warunkami i postanowieniami umowy głównej na świadczenie usług wsparcia technicznego zamieszczonymi w witrynie internetowej <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> lub osobnej umowy podpisanej przez klienta z Dell.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude i Vostro są znakami towarowymi firmy Dell, Inc.
Microsoft jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Microsoft Corporation.
Red Hat jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Red Hat, Inc.
Novell jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Novell, Inc.
EMC, Navisphere, PowerPath i Access Logix są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy EMC, Corp.*

Dell nie rości sobie praw do znaków towarowych i nazw należących do innych właścicieli. DELL sp. z o.o z siedzibą w Warszawie Al.Jerozolimskie 123A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000058844, NIP 526-020-67-12, posiadająca kapitał zakładowy 102,623.62 PLN. GIOŚ E0002005W.