



Warunki świadczenia usługi

Usługa Fast-Track Dispatch

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI FAST-TRACK DISPATCH (Program FTD, lub „Program”)

W odniesieniu do zobowiązań podanych poniżej strony ustalają, co następuje:

W niniejszej umowie stosuje się następujące definicje:

„Użytkownik” — osoba korzystająca z systemu Dell.

„Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby – Self-Maintainer” — klient Dell samodzielnie obsługujący swoje systemy w zakresie diagnostyki, rozwiązywania problemów oraz określania części lub części i pracy niezbędnych do naprawy problemów technicznych.

„Zewnętrzny konserwator – Third Party Maintainer” — zewnętrzna firma serwisowa inna niż Dell świadcząca na rzecz klienta Dell usługi samodzielnej konserwacji. Aby zewnętrzni konserwatorzy mogli brać udział w programie FTD, muszą zostać wyznaczeni przez klienta i zatwierdzeni przez kierownictwo programu Fast Track Dispatch.

„Sprzedawca – Reseller” — klient biznesowy nabywający produkty lub usługi od Dell z zamiarem ich odsprzedaży.

I. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

Użytkownicy nie mają prawa udziału w programie Fast-Track Dispatch, chyba że określili siebie jako klienci samodzielnie konserwujący swoje zasoby lub zatrudniają zewnętrznego konserwatora. Informacje na temat możliwości zostania klientem samodzielnie konserwującym swoje zasoby można uzyskać od handlowca Dell. Niezależnie od postanowień niniejszego rozdziału uczestniczący w programie użytkownicy muszą być klientami korporacyjnymi lub publicznymi. Program nie jest otwarty dla klientów indywidualnych, których konta są powiązane z przedłużonymi umowami serwisowymi firm zewnętrznych.

II. OBOWIĄZKI ZEWNĘTRZNEGO KONSERWATORA

Zewnętrzny konserwator może uczestniczyć w programie w celu obsługi klientów Dell na życzenie użytkownika i po zatwierdzeniu przez Dell. Użytkownik może zażądać wyznaczenia zewnętrznego konserwatora w celu świadczenia użytkownikowi usług serwisowych zgodnie z niniejszą umową. Aby przystąpić do programu Fast-Track Dispatch, użytkownik oraz wyznaczony przez niego zewnętrzny konserwator powinni złożyć wspólny wniosek dostępny w witrynie <http://Supportapp.euro.dell.com/FTD>. Zatwierdzony zewnętrzny konserwator może świadczyć użytkownikowi podanemu we wspólnym wniosku tylko usługi zgodne z niniejszą umową. Po zatwierdzeniu wniosku przez Dell zewnętrzny konserwator podlega wszystkim wymaganiom wobec klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby opisanym w rozdziale IV poniżej. W przypadku wystąpienia sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej umowy a wnioskiem o rejestrację w programie Fast-Track Dispatch dostępnym pod wyżej podanym adresem ustala się następującą kolejność obowiązywania postanowień: (1) niniejsza umowa, (2) wniosek o rejestrację w programie Fast-Track Dispatch.

III. OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

Sprzedawcy uczestniczący w programie Fast-Track Dispatch zobowiązani są przekazać Dell w procesie wprowadzania do programu Fast-Track informacje potrzebne do:

- wyznaczenia użytkowników , którzy zakupili system(y) Dell objęte ofertą ProSupport, i dla których sprzedawca zamierza świadczyć usługi serwisowe;
- określenia kodów „Service Tag” związanych z systemami użytkownika , których dotyczy usługa Fast-Track Dispatch.

Sprzedawców uczestniczących w programie Fast-Track Dispatch dotyczą wszystkie wymagania wobec klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby opisane w rozdziale IV poniżej.

IV. OBOWIĄZKI KLIENTA SAMODZIELNIE KONSERWUJĄCEGO SWOJE ZASOBY

Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zobowiązuje się wypełniać następujące obowiązki i przestrzegać następujących ograniczeń dotyczących konserwacji systemów lub produktów marki Dell objętych ofertą ProSupport (dalej zwanych „produktami”) w ramach programu.

1. Wprowadzenie. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby oświadcza, że (a) posiada co najmniej 100 produktów Dell objętych ofertą ProSupport oraz zamierza certyfikować nie więcej niż jednego technika na 100 produktów Dell obsługiwanych przez dział informatyczny. Klienci posiadający mniej niż 100 produktów Dell lub certyfikujący więcej niż jednego technika na 100 produktów mogą przesłać zgłoszenia i mogą one zostać zatwierdzone. Wymagany może być zakup dodatkowego szkolenia certyfikującego (więcej niż jeden technik na 100 produktów). (b) Będzie punktualnie przekazywać Dell wszelkie informacje wymagane w ramach programu; (c) będzie uiszczać wszystkie opłaty obowiązujące w programie; (d) będzie utrzymywać „bieżący stan rejestracji”, odnawiając certyfikaty oraz uiszczając regularne opłaty według wymagań Dell.

2. Certyfikacja techników klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby. Technicy klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby muszą posiadać certyfikat Fast-Track Dispatch Dell dla produktów, które będą obsługiwać („technicy z certyfikatem FTD”). W przypadku nie zaliczenia testu FTD technik musi do niego przystąpić ponownie. Certyfikatu technika FTD nie można przekazać innej osobie. Obowiązkiem klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby jest zapewnienie, że jego technicy z certyfikatami FTD będą na bieżąco przeprowadzać aktualizacje i zapoznawać się z nowymi informacjami serwisowymi po ich udostępnieniu przez Dell. Technicy klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby nie mogą udostępniać nikomu swojego identyfikatora technika FTD ani numeru PIN. Dell zastrzega sobie prawo do anulowania certyfikatu FTD technika żądającego części lub przeprowadzającego diagnostykę, jeśli technik będzie postępować niezgodnie z warunkami programu FTD.

3. Odnawianie. Każdy technik z certyfikatem FTD zobowiązany jest do odnawiania swojego certyfikatu na żądanie Dell.

4. Wstępna diagnoza na miejscu. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zobowiązuje się zapewnić, że konserwacją produktów zajmować się będą wyłącznie technicy z certyfikatami FTD posiadający certyfikat dla danej linii produktów. W razie awarii produktu objętego odpowiednią umową serwisową technik z certyfikatem FTD przeprowadza wstępną diagnozę wraz z rozwiązywaniem problemów w miejscu wystąpienia awarii oraz wstępnie ustala części potrzebne do naprawy produktu. Od technika z certyfikatem FTD oczekuje się ustalenia niedziałającego komponentu. Technik z certyfikatem FTD przekazuje w zgłoszeniu zapotrzebowania na części online wyniki tej diagnozy wraz z informacją o przeprowadzonych próbach rozwiązania problemu oraz wstępnym ustaleniu co do potrzebnej części. Technik z certyfikatem FTD może się również skontaktować z technikiem Dell telefonicznie.

5. Rozwiązywanie problemu przez Dell. Jeśli wstępna diagnoza i wymiana części przez technika z certyfikatem FTD nie przywróciły sprawności produktu, Dell zastrzega sobie prawo do zażądania podjęcia próby rozwiązania problemów z pracownikiem pomocy technicznej Dell przed zatwierdzeniem wysłania dalszej lub dalszych części.

6. Dokładna diagnoza wstępna. Technicy z certyfikatem FTD zatrudnieni przez klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby powinni utrzymywać odpowiedni poziom usług, w tym dokładność diagnozy wstępnej (mierzoną liczbą powtórných wysyłek części, liczbą wysyłanych części oraz liczbą przypadków wymiany nieuszkodzonych części). Dell zastrzega sobie prawo do powiadomienia klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby, zażądania ponownej certyfikacji i/lub rozwiązania umowy o świadczeniu usługi Fast-Track Dispatch, jeśli poziom usług i dokładność wstępnej diagnozy nie są zachowane.

7. Upoważnienie do żądania wymiany części objętych gwarancją. W programie FTD wymiany części objętych gwarancją mogą żądać tylko certyfikowani pracownicy klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby. Certyfikat FTD stanowi upoważnienie do żądania części zamiennych. Kod „Service Tag” podany przy zgłaszaniu zapotrzebowania na części musi być kodem „Service Tag” dla systemu Dell objętego ofertą ProSupport, w którym znajdowała się uszkodzona część.

8. Ograniczenia dotyczące określeń. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby może reklamować swoje usługi, nie może jednak określać siebie dostawcą usług Dell ani jako dowolny inny rodzaj autoryzowanego centrum serwisowego Dell lub autoryzowanego przedstawiciela serwisowego Dell. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby poświadczają i akceptują fakt, że niniejsza umowa nie daje mu praw ani licencji do używania jakiegokolwiek znaku serwisowego, nazwy usługi, znaku handlowego, nazwy handlowej, logo, insygniów, sloganu, emblematu, symbolu, projektu lub innej cechy charakterystycznej Dell lub Dell Inc. w związku z usługami świadczonymi na mocy niniejszej umowy dla niego samego lub dla użytkowników. Technicy z certyfikatem FTD mogą jednak przedstawiać swój certyfikat jako element kwalifikacji zawodowych.

9. Regulacje eksportowe. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby potwierdza, że produkty licencjonowane i sprzedawane na mocy niniejszej umowy, a mogące obejmować usługi, oprogramowanie i technologie, podlegają przepisom eksportowym USA lub innych krajów. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zobowiązuje się przestrzegać tych przepisów i regulacji oraz nie naruszać ich pośrednio ani bezpośrednio, przewożąc, eksportując lub reeksportując produkty. W szczególności dotyczy to obowiązujących w USA regulacji dotyczących eksportu (U.S. Export Administration Regulations), przepisów inicjatywy kontroli rozpowszechniania (Enhanced Proliferation Control Initiative - EPCI), przepisów kontroli zasobów zagranicznych (Foreign Asset Control Regulations) oraz wszelkich sankcji ekonomicznych nałożonych przez USA na inny kraj. Ponadto klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby oświadcza, że produkty nie zostaną skierowane (a) do żadnego kraju lub użytkownika końcowego, który podlega ograniczeniom ani (b) do żadnego użytkownika końcowego uczestniczącego w działaniach związanych z rozpowszechnianiem broni masowego rażenia.

10. Wyłączenie odpowiedzialności. Wyjąwszy zakazy prawa krajowego i lokalnego, klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zwalnia Dell z odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, koszty i wydatki (łącznie z opłatami i kosztami sądowymi oraz kosztami zawarcia umowy) wynikające z roszczeń użytkownika końcowego bądź innej strony trzeciej powstałe wskutek czynów, zaniedbań lub nieprawdziwych oświadczeń klienta bądź naruszenia przez klienta postanowień niniejszej umowy, niezależnie od formy tych czynów.

11. Serwis w siedzibie klienta. Dell nie będzie wysyłać swoich techników serwisowych w celu wymiany części uznanych przez Dell za wymieniane przez klienta - Customer Replaceable Units (CRU). Technicy serwisowi Dell będą wysyłani wyłącznie w celu świadczenia usług, nie w celu wykonywania pracy. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby ma prawo do wymiany elementów obsługiwanych w siedzibie klienta (FRU – Field Replaceable Unit) oraz elementów wymienianych przez klienta (CRU) na mocy szkolenia certyfikacyjnego FTD. W przypadku elementów obsługiwanych w siedzibie klienta może on jednak wezwać technika serwisowego Dell.

12. Naprawa w razie awarii. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby ma prawo żądać części zamiennych tylko dla części, które uległy awarii.

13. Wycofania produktów Dell. W razie wycofania produktu z rynku przez Dell żądania części zamiennych dla wycofanego produktu należy przesyłać w ramach procesu wycofywania Dell. Program FTD nie obejmuje takich żądań.

V. OBOWIĄZKI DELL

Dell będzie wspierać samodzielną konserwację jej produktów przez klienta, świadcząc następujące usługi.

1. Szkolenia. Dell zapewni klientowi samodzielnie konserwującemu swoje zasoby dostęp do szkoleń w Internecie. Materiały certyfikacyjne zostaną przez Dell udostępnione w wersji elektronicznej.

2. Dokumentacja techniczna. Dell dostarczy klientowi podręczniki obsługi technicznej w wersji online. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zobowiązuje się aktualizować podręczniki obsługi technicznej w miarę aktualizowania informacji przez Dell.

3. Ograniczenia. Wszelkie prawa do dostarczonych materiałów, w szczególności prawa autorskie, pozostają własnością Dell lub oryginalnego twórcy materiałów. Żadnych z tych materiałów nie można kopiować ani rozpowszechniać w jakikolwiek sposób bez uprzedniej pisemnej zgody Dell lub właściciela praw autorskich.

VI. CZĘŚCI ZAMIENNE (części dostępne w ramach gwarancji)

Przez części zamienne dostępne w ramach gwarancji („części zamienne”) rozumie się części zamienne dostarczane zgodnie z umową z użytkownikiem dotyczącą serwisu w jego siedzibie dla systemów Dell objętych ofertą ProSupport.

1. Dell będzie dostarczać części zamienne w terminach zgodnych z umową serwisową dotyczącą danego systemu Dell objętego ofertą ProSupport Dell. W przypadku umowy obejmującej serwis w ciągu dwóch godzin klient powinien skontaktować się z działem pomocy technicznej Dell telefonicznie.

2. Części zamienne są częściami nowymi lub zregenerowanymi i objęte są gwarancją trwającą tyle, ile pozostały czas gwarancji lub okres obowiązywania umowy serwisowej dla systemu Dell, w którym instalowana jest dana część. Rodzaj wykonywanych prac (dostawa części, wymiana na miejscu lub zwrot do Dell) zależy od rodzaju prac, jakim objęty jest dany system. Klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby zobowiązuje się rejestrować czynności serwisowe na tyle szczegółowo, aby Dell mogła potwierdzić, że wymieniane części pochodzą z produktów objętych odpowiednią umową serwisową.

VII. PŁATNOŚĆ — części zamienne

Wymienione części muszą zostać zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od dostawy części zamiennych. Jeśli część nie zostanie zwrócona w tym czasie, klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby może zostać przez Dell obciążony kosztami wszystkich części zamiennych wraz z odpowiednimi podatkami i kosztami wysyłki. Klient niniejszym zgadza się ponieść te koszty. W razie opóźnienia płatności przez klienta z przyczyn innych niż powstanie sporu w dobrej wierze Dell może odmówić wysyłki części oraz odpowiedzi na zapytania w ramach pomocy technicznej do czasu dokonania płatności.

VIII. OKRES WAŻNOŚCI UMOWY I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Okres ważności. Niniejsza umowa pozostaje w mocy przez czas trwania umowy serwisowej dotyczącej produktu/produktów objętych ofertą ProSupport, ewentualnie — na życzenie Dell — od chwili pomyślnego uzyskania certyfikatu w programie. Umowa może zostać przedłużona na dalsze okresy, o ile klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby będzie nadal uiszczać wszelkie opłaty programowe i utrzymywać certyfikaty FTD techników serwisujących produkty Dell, chyba że umowa zostanie rozwiązana na poniższych warunkach.

2. Rozwiązanie umowy. Każda ze stron może rozwiązać niniejszą umowę z dowolnej przyczyny lub bez podawania przyczyn, z zachowaniem trzydziestodniowego okresu wypowiedzenia, o którym należy pisemnie powiadomić drugą stronę. Umowa zostanie natychmiastowo rozwiązana w przypadku rezygnacji przez użytkownika z usług klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby. Zgodnie z rozdziałem dotyczącym klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby: „Dell zastrzega sobie prawo do powiadomienia klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby, zażądania ponownej certyfikacji i/lub rozwiązania umowy o świadczeniu usługi Fast-Track Dispatch, jeśli poziomy usług i dokładność pierwszej diagnozy nie są zachowane”.

3. Dalsze obowiązywanie. Wszelkie postanowienia, które ze swojej natury powinny nadal obowiązywać po rozwiązaniu niniejszej umowy, będą nadal obowiązywać.

IX. NIEDOTRZYMANIE POSTANOWIEŃ

Jeśli którakolwiek ze stron nie dopełni obowiązku wynikającego z niniejszej umowy, strona oczekująca działania powiadomi na piśmie niewypełniającą obowiązków stronę o żądanym działaniu, dając jej trzydzieści (30) dni na dopełnienie obowiązku. Jeśli strona, która nie dopełniła obowiązku nie dopełni go w tym czasie, strona żądająca działania może — oprócz innych prawnie dostępnych działań nieograniczanych przez niniejszą umowę — zerwać umowę.

X. OGRANICZONA GWARANCJA, OGRANICZENIE ŚRODKÓW PRAWNYCH I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. DELL NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI ANI WARUNKÓW, WYRAŻNYCH ANI DOROZUMIANYCH, W ODNIESIENIU DO USŁUG OBJĘTYCH NINIEJSZĄ UMOWĄ, W TYM DOROZUMIANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. DELL NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI Z WYJĄTKIEM WYRAŹNIE PODANYCH GWARANCJI NA CZĘŚCI ZAMIENNE.

2. DELL PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAKTOWĄ, DELIKTOWĄ LUB INNĄ Z MOCY NINIEJSZEJ UMOWY JEDYNIEM CO DO WYKONYWANIA USŁUG TU OPISANYCH. JEŚLI DELL NIE JEST W STANIE ŚWIADCZYĆ PRZEDMIOTOWYCH USŁUG, JEDYNYMI ŚRODKAMI PRAWNYMI DOSTĘPNYMI KLIENTOWI ORAZ JEDYNYM OBOWIĄZKIEM DELL BĘDZIE WYPŁATA ODSZKODOWAŃ ZA RZECZYWIŚCIE PONIESIONE SZKODY, KTÓRE TO ODSZKODOWANIA NIE PRZEKROCZĄ KWOTY ZAPŁACONEJ PRZEZ KLIENTA DELL W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY W POPRZEDNIM ROKU.

3. Tworzenie kopii zapasowych danych oraz zapewnienie odpowiednich zabezpieczeń systemu jest obowiązkiem klienta samodzielnie konserwującego swoje zasoby. KLIENT SAMODZIELNIE KONSERWUJĄCY SWOJE ZASOBY ZWALNIA DELL OD ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ, ZNISZCZENIE LUB USZKODZENIE OPROGRAMOWANIA LUB DANYCH ORAZ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA KOMPUTERÓW BĄDŹ SIECI, NAWET JEŚLI WYDARZENIA TE BĘDĄ KONSEKWENCJĄ RAD LUB SUGESTII ZE STRONY PERSONELU DELL.

4. Z WYJĄTKIEM OBOWIĄZKÓW KLIENTA W ZWIĄZKU Z ROZDZIAŁEM II PUNKTEM 11 ŻADNA ZE STRON NIE PONOSI WOBEC DRUGIEJ STRONY ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ ZYSKÓW, KLIENTÓW LUB ZA INNE SZKODY BEZPOŚREDNIE, WTÓRNE, SPECJALNEGO

RODZAJU LUB KARNE, NAWET JEŚLI STRONY ZOSTAŁY POWIADOMIONE O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD, ANI ZA ROSZCZENIA STRON TRZECICH.

XI. POSTANOWIENIA RÓŻNE

1. Żadna ze stron nie może przenieść praw wynikających z niniejszej umowy bez wyraźnej pisemnej zgody drugiej strony. Zgoda taka nie jest wymagana jedynie w przypadku przeniesienia praw z Dell na jej partnerów.
2. Dell i klient samodzielnie konserwujący swoje zasoby są niezależnymi kontrahentami. Żadna ze stron nie będzie twierdzić, sugerować ani świadomie umożliwiać komukolwiek dojścia do wniosku, że między stronami istnieją inne powiązania.
3. Dell zastrzega sobie prawo do zmiany warunków programu FTD i/lub warunków przystąpienia do niego w dowolnej chwili i wielokrotnie. Dell zastrzega sobie również prawo do zakończenia programu FTD w dowolnej chwili, według własnego uznania.
4. Niniejsza umowa podlega prawu na terenie Polski.
5. Jeśli dowolne postanowienie niniejszej umowy zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, strony zgadzają się usunąć je i oświadczają, że inne postanowienia umowy pozostaną w mocy.
6. Niniejsza umowa jest jedynym świadectwem porozumienia między firmą Dell a klientem lub sprzedawcą w przedmiotowej sprawie. Żadne zobowiązania ani uzupełnienia dotyczące niniejszej umowy nie są wiążące, o ile nie mają formy pisemnej i nie są podpisane przez Dell.
7. Prawa własności intelektualnej. Prawa własności intelektualnej dotyczące produktów, części zamiennych lub zwracanych i programu oraz wszelkie dokumenty i materiały szkoleniowe są własnością Dell lub jej partnerów.

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.