

# Warunki świadczenia usługi

## Usługi Dell EMC ProSupport i Dell EMC ProSupport z opcją Mission Critical

### Wprowadzenie

Firma Dell EMC<sup>1</sup> ma przyjemność zaoferować usługę Dell EMC ProSupport oraz usługę Dell EMC ProSupport z opcją Mission Critical („Usługa” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inna uzgodniona forma faktury lub umowy sprzedaży z firmy Dell EMC („Formularz zamówienia”) będą zawierać nazwę usługi (usług) i dostępne opcje usługi, które klient wykupił. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy na świadczenie usług („Umowa”), należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell EMC. Aby uzyskać kopię umowy zawartej ze sprzedawcą produktów firmy Dell EMC, należy się skontaktować z tym sprzedawcą.

### Zakres Usługi

Usługa obejmuje wymienione poniżej elementy.

- Dostęp 24x7 (w tym dni wolne od pracy)<sup>2</sup> do obsługi klienta firmy Dell EMC oraz organizacji pomocy technicznej wspomagającej rozwiązywanie problemów z produktami firmy Dell EMC i wybranym oprogramowaniem OEM marki Dell.
- Wysłanie techników i/lub części zamiennych na miejsce zlecenia lub inne uzgodnione miejsce, w którym klient prowadzi działalność i które jest zatwierdzone przez firmę Dell EMC oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionego zakresu usługi), aby rozwiązać zaistniały problem z produktem. Więcej informacji na temat poziomów ważności i opcji usługi na miejscu zlecenia dotyczących produktów zakupionych w ramach umowy z podmiotem handlowym firmy Dell znajduje się w **Załączniku A**. Więcej informacji na temat poziomów ważności i opcji usługi na miejscu zlecenia dotyczących produktów zakupionych w ramach umowy z podmiotem handlowym firmy EMC znajduje się w **Załączniku B**. Jeśli dokonano zakupu w ramach umowy z podmiotem handlowym firmy EMC i istnieje konflikt między niniejszym dokumentem a treścią Załącznika, obowiązują zapisy zawarte w Załączniku.

### Jak skontaktować się z firmą Dell EMC w razie potrzeby

**Online, komunikatory i e-mail:** pomoc techniczna online, za pośrednictwem komunikatorów internetowych oraz przez pocztę elektroniczną jest dostępna pod adresem: [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) lub <https://support.emc.com/> w zależności od firmy.

**Pomoc techniczna przez telefon:** dostępna 24x7 (w tym w dni wolne od pracy). Dostępność poza USA może być inna i ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie, chyba że w odpowiednim załączniku postanowiono inaczej. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie: [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts) oraz <https://support.emc.com> (stosownie do przypadku).

### Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

Jeśli klient złoży zamówienie na pomoc techniczną, a firma Dell EMC ustali, że problem dotyczy kwalifikowanego produktu innego producenta, powszechnie wykorzystywanego w połączeniu z produktem objętym gwarancją lub umową na konserwację z firmą Dell EMC, firma Dell EMC będzie dążyła do udzielenia pomocy technicznej wraz z innym dostawcą. W ramach tej współpracy firma Dell EMC 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 pozyskiwała informacje o stopniu realizacji planu rozwiązania problemu od innego dostawcy (jeśli będzie to możliwe).

W celu zyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami klient musi mieć odpowiednie ważne umowy o świadczenie pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy i od firmy Dell EMC lub jej autoryzowanego sprzedawcy. 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 EMC NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY I USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.** Dodatkowe informacje na temat obecnych partnerów udzielających pomocy technicznej wraz z firmą Dell EMC znajdują się [tutaj](#) lub na stronie <https://support.emc.com/docu85596>, w zależności od przypadku. Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

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

<sup>2</sup> Dostępność usług zależy od kraju. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.



## Załącznik A — dodatkowe warunki obowiązujące klientów, którzy zakupili Produkt firmy Dell w ramach Głównej umowy sprzedaży z firmą Dell lub zgodnie z Warunkami sprzedaży firmy Dell

### Poziomy ważności

Poziomy ważności są przypisywane do Napraw kwalifikowanych zgodnie z tabelami poniżej. Poziom ważności 1 zależy od zakupienia przez klienta opcjonalnych usług Dell ProSupport o znaczeniu krytycznym (Mission Critical).

#### Poziomy ważności i reakcja firmy Dell w przypadku produktów z zakupioną opcjonalną usługą „Mission Critical”

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja firmy Dell	Rola klienta
1	Całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji	Wysłanie serwisanta/części równoległe z natychmiastową pomocą przez telefon; szybka interwencja kierownika ds. eskalacji	Zapewnienie całodobowej (przez 7 dni w tygodniu) dostępności odpowiednich pracowników i zasobów w celu rozwiązania problemu Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta
2	Znaczny wpływ, ale dostępne jest natychmiastowe obejście lub rozwiązanie problemu; brak całodobowej (przez 7 dni w tygodniu) dostępności zasobów klienta na potrzeby ułatwienia reakcji firmy Dell	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od nawiązania kontaktu nie została zakończona zdalna diagnostyka Wysłanie wymaganej części/serwisanta po zakończeniu procedury rozwiązywania problemu i diagnostyki przez telefon	Zapewnienie odpowiednich pracowników i zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.

#### Poziomy ważności oraz reakcja firmy Dell w przypadku produktów z wykupioną usługą „Next Business Day”

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja firmy Dell	Rola klienta
2	Znaczny wpływ, ale dostępne jest natychmiastowe obejście lub rozwiązanie problemu; brak całodobowej (przez 7 dni w tygodniu) dostępności zasobów klienta na potrzeby ułatwienia reakcji firmy Dell	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od nawiązania kontaktu nie została zakończona zdalna diagnostyka Wysłanie części/serwisanta po zakończeniu procedury rozwiązywania problemu i diagnostyki przez telefon	Zapewnienie odpowiednich pracowników i zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej w siedzibie klienta.
3	Minimalne konsekwencje dla działalności firmy.	Telefoniczne rozwiązywanie problemu, wysłanie serwisanta lub potrzebnej części po zakończeniu telefonicznej procedury diagnostyki i rozwiązywania problemu.	Przekazanie danych osoby, z którą można się kontaktować w sprawach związanych z zaistniałym problemem; reagowanie na zapytania i prośby firmy Dell w ciągu 24 godzin.

### Opcje usług serwisowych na miejscu

Opcje serwisu w siedzibie klienta różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. W przypadku zakupu usługi z poziomem reakcji serwisu w siedzibie klienta na fakturze klienta jest oznaczony jeden z mających zastosowanie poziomów reakcji serwisu w siedzibie klienta. Poziomy te są opisane w tabelach poniżej. Jeżeli dotrzymano postanowień regulaminu określonego w Warunkach świadczenia usługi, firma Dell w razie konieczności wyśle do siedziby klienta technika serwisu w celu dokonania Kwalifikowanej naprawy zgodnie z poziomem ważności i odpowiednią tabelą reakcji w siedzibie klienta przedstawioną w górnej części kolejnej strony.



## Pomoc techniczna w przypadku umowy Dell ProSupport z serwisem na miejscu u klienta ORAZ usługą „Mission Critical”

Wykupienie tej usługi łącznie z usługą „Mission Critical” gwarantuje szybszy czas reakcji. Firma Dell może wówczas w odniesieniu do tego problemu rozpocząć proces obsługi sytuacji krytycznej („Crit Sit”) odpowiednio do poziomu ważności jeden (1) i w razie potrzeby dokonać pilnej wysyłki<sup>3</sup>.

Rodzaj reakcji na miejscu u klienta	Czas reakcji na miejscu u klienta <sup>4</sup>	Ograniczenia/sytuacje szczególne
2-godzinna reakcja na miejscu u klienta z naprawą w ciągu 6 godzin	Serwisant zazwyczaj dociera do klienta w ciągu 2 godzin od zakończenia procedury telefonicznego rozwiązywania problemu i często dokonuje naprawy sprzętu w ciągu 6 godzin od wyjazdu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa jest dostępna przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę i siedem (7) dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy</li> <li>Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z dwugodzinnym (2) czasem reakcji</li> <li>Dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów</li> <li>Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Obsługiwanych produktów dla lokalizacji z 2-godzinnym czasem reakcji. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.</li> <li>Pilna wysyłka równoległe z rozwiązaniem problemu jest dostępna w przypadku problemów o poziomie ważności 1 w ramach usługi Mission Critical</li> </ul>
4-godzinna reakcja na miejscu	Serwisant zazwyczaj dociera do klienta w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa jest dostępna przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę i siedem (7) dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy</li> <li>Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z czterogodzinnym (4) czasem reakcji</li> <li>Dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów</li> <li>Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Obsługiwanych produktów dla lokalizacji z 4-godzinnym czasem reakcji. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.</li> <li>Pilna wysyłka równoległe z rozwiązaniem problemu jest dostępna w przypadku problemów o poziomie ważności 1 w ramach usługi Mission Critical</li> </ul>
8-godzinna reakcja na miejscu	Serwisant zazwyczaj dociera do klienta w ciągu 8 godzin od zakończenia procedury telefonicznego rozwiązywania problemu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa jest dostępna przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę i siedem (7) dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy</li> <li>Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z ośmiogodzinnym (8-godzinnym) czasem reakcji</li> <li>Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów</li> <li>Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień</li> <li>Pilna wysyłka równoległe z rozwiązaniem problemu jest dostępna w przypadku problemów o poziomie ważności 1 w ramach usługi Mission Critical</li> </ul>



## Pomoc techniczna w przypadku umowy Dell ProSupport z serwisem na miejscu u klienta i usługą Next Business Day

Rodzaj reakcji na miejscu u klienta	Czas reakcji na miejscu u klienta	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Reakcja na miejscu u klienta w następnym dniu roboczym	Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża do siedziby klienta następnego dnia roboczego.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa ta jest dostępna przez pięć (5) dni w tygodniu i dziesięć (10) godzin dziennie, tylko w dni robocze</li> <li>W przypadku przyjęcia zgłoszenia przez ośrodek Dell Expert Center po godzinie 17.00<sup>4</sup> czasu lokalnego klienta (od poniedziałku do piątku) i/lub po wysłaniu przez firmę Dell technika serwisu lub potrzebnej części po tej godzinie technik serwisu może potrzebować na dotarcie do siedziby klienta dodatkowego dnia roboczego</li> <li>Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów</li> </ul>
<b>Klienci spoza części kontynentalnej USA („OCONUS”)</b>	Części mogą zostać wysłane po zakończeniu rozwiązywania problemu przez telefon. Czas dotarcia na miejsce będzie zależał od lokalizacji klienta w regionie OCONUS i dostępności części.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Warunki mają zastosowanie tylko do zatwierdzonych przez firmę Dell klientów OCONUS (tylko w USA).</li> <li>Dostępność jest ograniczona do wybranych systemów i lokalizacji. Szczegółowe informacje są dostępne pod adresem <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li> <li>Klienci federalni powinni sprawdzić lokalizacje usługi OCONUS w oddzielnej umowie z firmą Dell podpisanej przez danego klienta.</li> </ul>

### Wszystkie inne dostępne opcje reakcji serwisu na miejscu u klienta:

Po zdalnym zdiagnozowaniu problemu i ustaleniu potrzebnego rozwiązania analityk firmy Dell określi, czy wymagana jest wizyta serwisanta na miejscu i/lub wymiana określonych części, czy też Naprawy kwalifikowanej można dokonać zdalnie.

3. Usługa pilnej wysyłki w przypadku problemów krytycznych z poziomem ważności 1: obsługiwane produkty objęte umową Dell ProSupport Plus lub ProSupport Powered by Copilot Mission Critical Speed of Response z czasem reakcji na miejscu wynoszącym dwie (2) lub cztery (4) godziny mają w razie potrzeby zapewnioną wizytę serwisanta niezależnie od rozwiązywania problemu przez telefon. Po zdiagnozowaniu problemu analityk firmy Dell określi, czy konieczne jest również wysłanie części.

4 Nie wszystkie podane czasy reakcji są dostępne we wszystkich krajach i lokalizacjach. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.



## Regulamin świadczenia usługi przez firmę Dell

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym na fakturze klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi. Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z Klientem przez firmę Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa, w zależności od lokalizacji klienta, podlega Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w tabeli na kolejnej stronie zawierającej adresy URL odpowiednie dla różnych lokalizacji klientów. Strony uznają, że zapoznali się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się być nimi związane.

Lokalizacja klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez klienta	
	Klienci nabywający usługi firmy Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi firmy Dell za pośrednictwem autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell
Stany Zjednoczone	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (j. angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (j. francuski – Kanada)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (j. angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (j. francuski – Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy klientem a firmą Dell, 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 należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *.  Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Niemcy: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Wielka Brytania: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy klientem a firmą Dell, 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 należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.

\* Klienci mogą przejść do lokalnej witryny [www.dell.com](http://www.dell.com), odwiedzając witrynę [www.dell.com](http://www.dell.com) na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Wybierz region/kraj” pod adresem <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Ponadto klient zgadza się na to, aby odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowodowały podleganie Usługi obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi, dostępnym pod adresem [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).



W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia tych Warunków świadczenia usługi pozostają w konflikcie z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, postanowienia tych Warunków świadczenia usług będą wiążące, ale tylko w zakresie danego konfliktu i nie mogą być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi nie są wyraźnie sprzeczne.

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 Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym, klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usług, w którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego formularza zamówienia.

## Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące wszystkich obsługiwanych produktów

### Dell SupportAssist

Dell SupportAssist to aplikacja, która po zainstalowaniu i skonfigurowaniu monitoruje system i gromadzi informacje wspomagające świadczenie pomocy technicznej. W przypadku wykrycia problemu zebrane informacje mogą zostać wysłane do firmy Dell, co pozwala na zapewnienie klientowi ulepszonej, sprawnej i spersonalizowanej pomocy technicznej.

Aplikacja SupportAssist używana łącznie z usługą ProSupport ma następujące funkcje i możliwości:

- Monitorowanie systemów pod kątem problemów mających wpływ na normalne działanie i wydajność
- Automatyczne tworzenie zgłoszeń do pomocy technicznej firmy Dell w przypadku wykrycia problemu
- Automatyczne przekazywanie informacji, w tym diagnostycznych, co pozwala na skuteczną diagnostykę problemów.

Zainstalowanie aplikacji SupportAssist jest równoznaczne z udzieleniem firmie Dell zgody na rejestrację informacji kontaktowych (np. nazwy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej) klienta, które mogą zostać wykorzystane do świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługiwanych systemów. Włączenie funkcji zbierania dzienników umożliwia firmie Dell wykorzystywanie zebranych informacji do opracowywania zaleceń służących doskonaleniu infrastruktury technicznej klientów.

Uwaga: usunięcie lub wyłączenie narzędzia SupportAssist lub wyłączenie opcji zbierania dzienników uniemożliwi firmie Dell oferowanie niektórych aspektów Usług opisanych w niniejszych Warunkach świadczenia usług oraz innych usług wymagających dostępu do informacji zbieranych przez program SupportAssist.

Więcej informacji na temat narzędzia Dell SupportAssist i najnowszą listę obsługiwanych produktów firmy Dell można znaleźć w witrynie Dell SupportAssist pod adresem: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

### Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania

Umowa Dell ProSupport obejmuje usługę kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej systemów operacyjnych OEM firmy Dell, a także wybranych aplikacji OEM firmy Dell dla użytkowników końcowych, hipernadzorców i oprogramowania sprzętowego. Obsługiwanych produktów („**Oprogramowanie objęte pomocą techniczną**”) i jest realizowana drogą telefoniczną, elektroniczną (oprogramowanie i inne informacje są przesyłane za pośrednictwem Internetu) oraz tradycyjną (oprogramowanie i inne informacje są wysyłane do klienta). Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak oprogramowanie Norton AntiVirus™, pakiet Microsoft® Office, program księgowy Intuit® QuickBooks® oraz oprogramowanie Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Usługa Getting Started (Wstępna pomoc) dotycząca klienckich systemów operacyjnych i typowych aplikacji OEM firmy Dell dla użytkowników końcowych, takich jak oprogramowanie Norton AntiVirus™, pakiet Microsoft® Office, program księgowy Intuit® QuickBooks® oraz oprogramowanie Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Obsługiwane są również pewne serwerowe systemy operacyjne OEM, a także hipernadzorczy, tacy jak Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® oraz Citrix XenServer®. Aktualną listę Oprogramowania objętego pomocą techniczną można uzyskać u analityka pomocy technicznej firmy Dell.

Lista obecnie współpracujących partnerów świadczących usługi kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania jest dostępna [tutaj](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

**Ograniczenia kompleksowej pomocy technicznej firmy Dell dotyczącej oprogramowania.** Firma Dell nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany ani że Oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Pytania klienta muszą dotyczyć sytuacji, które można odtworzyć na pojedynczym systemie (tzn. jednym procesorze ze stacją roboczą i odpowiednimi urządzeniami peryferyjnymi). Firma Dell może uznać, że zgłaszany problem z oprogramowaniem jest zbyt złożony albo że Obsługiwany produkt uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach pomocy technicznej przez telefon. Klient rozumie i akceptuje to, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do



pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się, że w takich sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępni żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej klientowi zostaje spełniony.

## Wyłączone usługi

- Pomoc dotycząca działania lub administrowania
- Czynności takie jak instalacja, deinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie i wszelkie inne czynności lub usługi, które nie zostały jawnie opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usługi
- Dostawa akcesoriów, nośników, materiałów eksploatacyjnych, akcesoriów do utrzymania czystości lub części, takich jak baterie, ramki, pokrywy lub pomoc techniczna w tym zakresie
- Bezpośrednia pomoc techniczna dotycząca produktu innej firmy lub pomoc techniczna udzielana wspólnie w przypadku wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela pomocy technicznej
- Pomoc techniczna w zakresie sprzętu lub oprogramowania instalowanego przez Producenta OEM przed dostarczeniem sprzętu lub po jego dostarczeniu, chyba że zostało to uwzględnione w oddzielnej umowie serwisowej zakupionej w firmie Dell
- Usuwanie wirusów/oprogramowania szpiegującego
- Usługi tworzenia kopii zapasowych danych
- Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu
- Naprawa tych uszkodzeń lub wad Obsługiwanych produktów, które mają charakter czysto kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonowanie urządzenia
- Naprawy wymuszone przez problemy programowe lub w wyniku zmiany, regulacji lub naprawy przez firmę inną niż Dell, autoryzowany sprzedawca firmy Dell lub usługodawca, albo też przez klientów korzystających z części samodzielnie wymienianych przez klienta (CSR).

## Ogólne obowiązki klienta dotyczące wszystkich obsługiwanych produktów zakupionych w ramach Głównej umowy sprzedaży z firmą Dell

**Uprawnienie do przyznawania dostępu.** Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich w celu świadczenia niniejszych Usług. Jeżeli klient nie posiada jeszcze pozwolenia, przed zwróceniem się do firmy Dell o realizację niniejszych Usług klient jest zobowiązany do uzyskania pozwolenia na swój koszt.

**Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie klienta.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby klienta, klient musi zapewnić serwisantowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca do pracy, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej i bez obciążania kosztami firmy Dell. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

**Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji.** Klient zgadza się zapewnić zgodność oprogramowania oraz obsługiwanych produktów z wersją lub konfiguracją nie starszą niż określona przez firmę Dell. Obowiązkiem klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązania problemów, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli obsługiwane produkty mają się nadal kwalifikować do tej Usługi.

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

- **INFORMACJE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBISTE KLIENTA;**
- **UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;**
- **USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;**
- **OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNĘTRZA OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW ZWRACANYCH DO FIRMY DELL;**



- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI;
- I/LUB WSZYSTKIE DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRME DELL LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.

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

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

## Ogólny regulamin dotyczący wszystkich objętych gwarancją obsługiwanych produktów zakupionych w ramach Głównej umowy sprzedaży z firmą Dell

**Obsługiwane produkty.** Niniejsza Usługa jest dostępna w odniesieniu do obsługiwanych produktów, do których należą wybrane urządzenia Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, Embedded PCs PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell Storage SC™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Wyse™ oraz drukarki, monitory i smartfony firmy Dell zakupione ze standardową konfiguracją, a także wybrane tablety Microsoft™ Surface Pro™ („**Obsługiwane produkty**”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („**Znacznik serwisowy**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę serwisową do każdego Obsługiwanego produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować Znacznik serwisowy Obsługiwanego produktu.

**Ograniczona gwarancja na sprzęt i ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą.** Usługi związane z pomocą techniczną mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) oraz obsługę serwisową obejmującą części zamienne i robociznę w celu naprawy lub usunięcia usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji w odniesieniu do obsługiwanych produktów klienta („**Kwalifikowany przypadek**”). Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy Dell dla klientów ze Stanów Zjednoczonych oraz Kanady jest dostępna do wglądu na stronie <http://www.Dell.com/Warranty> lub opublikowana, dla klientów poza granicami Stanów Zjednoczonych, na lokalnej stronie internetowej firmy Dell\*. Gwarancja Microsoft Surface Pro Warranty (dostępna na stronie <http://www.microsoft.com/surface/warranty>) dotyczy Obsługiwanych produktów Surface Pro przez pierwszy rok świadczenia usług klientowi przez firmę Dell (zgodnie z poniższą definicją) i jest wypełniana przez firmę Dell zgodnie z postanowieniami wymienionymi w niniejszych Warunkach świadczenia usługi. Niniejszym klient przyjmuje do wiadomości, że ryzyko awarii sprzętu może wzrosnąć wraz z wydłużeniem się wieku Obsługiwanego produktu klienta. Obsługiwany produkt lub jego element objęty ograniczoną gwarancją wieczystą będzie serwisowany przez firmę Dell zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi przez okres obowiązywania umowy serwisowej Dell ProSupport. Po wygaśnięciu umowy serwisowej Dell ProSupport kolejne naprawy kwalifikowane związane z obsługiwany produktom lub jego elementem objętym ograniczoną gwarancją wieczystą będą wykonywane na podstawie umowy o podstawowy serwis sprzętu firmy Dell, dostępnej pod adresem [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Mogą obowiązywać ograniczenia gwarancji na sprzęt, a towarzyszyć im mogą usługi klasy premium lub dostępne za dodatkową opłatą. Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), w regionalnej witrynie Dell.com lub od analityka pomocy technicznej firmy Dell.

**Program usług międzynarodowych firmy Dell** Ten program zapewnia obsługę serwisową oraz pomoc techniczną podczas podróży z wybranymi produktami firmy Dell poza granice kraju, trwającej nie dłużej niż sześć (6) miesięcy. Obowiązują dodatkowe warunki. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z działem pomocy technicznej firmy Dell.

**Wymiana całego urządzenia; brak zwrotu; części własnością serwisu** Firma Dell zastrzega sobie prawo do wysłania klientowi kompletnego zamiennika w przypadku, gdy analityk stwierdzi, że określony element składowy Obsługiwanego produktu (np. klawiatura lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana kompletnego Obsługiwanego produktu. Po dostarczeniu przez firmę Dell urządzenia zastępczego klient musi przekazać firmie Dell wadliwy komputer/system lub wadliwy element składowy tego komputera/systemu, chyba że zakupił w odniesieniu do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy” i w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Wszystkie części zamienne firmy Dell wymontowane z obsługiwanego produktu (lub/ oraz całe urządzenia) i zwrócone firmie Dell stają się jej własnością. Jeśli klient otrzymał części zamienne lub całe urządzenie od firmy Dell, musi zapłacić obowiązującą cenę detaliczną za każdą część zamienną wyjętą z obsługiwanego produktu, którą klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z obsługiwanych produktów, które są objęte usługą „Zachowaj swój dysk twardy”). Jeżeli klient nie zwróci firmie Dell wadliwego systemu lub elementu składowego zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeżeli wadliwy zespół nie zostanie zwrócony w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie zostanie dostarczony osobiście przez serwisanta firmy Dell), klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. Jeżeli klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania faktury, firma Dell może skorzystać ze wszelkich dostępnych jej praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze Warunki





świadczenia usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia. Firma Dell wykorzystuje w naprawie gwarancyjnej, a klient w sposób wyraźny zatwierdza wykorzystanie nowych i regenerowanych części, produkowanych przez różnych producentów.

**Składowane części i części o znaczeniu krytycznym** Firma Dell obecnie składa części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej siedziby klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak to możliwe i na ile będzie to uzasadnione ekonomicznie. W lokalizacjach umożliwiających interwencję w ciągu 2 i 4 godzin magazynowane są części o znaczeniu krytycznym do Obsługiwanych produktów określane przez firmę Dell. Częścią o znaczeniu krytycznym jest część, której awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez Obsługiwany produkt. Do części o znaczeniu niekrytycznym należą m.in. oprogramowanie, napędy nośników, modemy, głośniki, karty dźwiękowe, napędy zip, monitory, klawiatury i myszy oraz inne niewymienione części. Części te mogą być wysłane z dostawą na drugi dzień. Aby uzyskać uprawnienie do wysyłki części w ciągu 2 lub 4 godzin, klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą dostawę części o znaczeniu krytycznym, a Obsługiwany produkt musi znajdować się w obszarze objętym usługą, określonym przez firmę Dell.

**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 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.

**Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji** Niniejsza Usługa jest świadczona w siedzibie lub siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej klientowi. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach geograficznych. Jeśli obsługiwany produkt klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w dokumentacji usługi firmy Dell lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell, to firma Dell musi najpierw ponownie zakwalifikować Obsługiwany produkt klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, zanim będzie można przywrócić odpowiedni czas reakcji dla Obsługiwanego produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji w siedzibie 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 do świadczenia Usługi w zakresie obsługiwanych 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 Obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. Dotyczy klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis w siedzibie klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług w siedzibie klienta w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

**Przeniesienie praw do korzystania z Usługi** Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo jednostki przejmującej) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu przez klienta lub podmiot przejmujący do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez klienta, Usługa może nie być dostępna dla klienta lub podmiotu przejmującego od klienta albo utrzymanie takich samych kategorii pomocy technicznej jak w pierwotnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli klient lub podmiot przejmujący od klienta nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.

## Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące określonych obsługiwanych produktów

### Części nieserwisowane u klienta

Usługa zwrotu do naprawy po diagnostyce telefonicznej Jeżeli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i próby rozwiązania problemów firma Dell uzna, że obsługiwany produkt klienta wymaga usługi wysyłkowej opisanej w poniższej tabeli. Klient musi niezwłocznie zapakować obsługiwany produkt i wysłać go lub zaplanować odbiór przez przewoźnika tego samego dnia lub następnego możliwego dnia, aby zachować swoje uprawnienie. Wszelkie opóźnienia w zapakowaniu, zwrocie lub organizacji zwrotu Obsługiwanego produktu przez klienta będą skutkować opóźnieniami w reakcji. Po naprawie lub wymianie obsługiwanego produktu firma Dell dostarczy obsługiwany produkt przewoźnikowi do wysyłki zwrotnej do klienta. Jeśli okaże się, że przyczyną zgłoszonego problemu są dodane do obsługiwanego produktu klienta opcje nie pochodzące od firmy Dell, może zostać naliczona opłata serwisowa, a czas naprawy i zwrotu produktu może się opóźnić. Firma Dell zastrzega sobie prawo do dokonania całkowitej wymiany obsługiwanego produktu lub wymiany części obsługiwanego produktu zamiast naprawy i zwrotu obsługiwanego



produktu przesłanego przez klienta do naprawy. Klient ma obowiązek zapłacić według obowiązującego cennika Dell za części zamienne wymontowane z obsługiwanego produktu klienta i niezwrócone właściwie firmie Dell. Niewywiązanie się terminowo z obowiązku zapłaty za części zamienne niezwrócone firmie Dell może skutkować zawieszeniem usługi świadczonej klientowi na mocy niniejszej Umowy zgodnie z sekcją 2 (ustęp D) Dodatkowych Warunków świadczenia usług pomocy technicznej (powyżej). Gdy Obsługiwany produkt klienta znajduje się na obszarze nieobsługiwanym obecnie przez żadnego większego przewoźnika lub obsługiwanym w ograniczonym zakresie, zwykłe usługi naprawy firmy Dell będą świadczone z opóźnieniem. Warianty Usługi zwrotu do naprawy wyszczególnione w poniższej tabeli są niedostępne w niektórych krajach i lokalizacjach. W celu potwierdzenia zakupionego wariantu Usługi zwrotu do naprawy prosimy sprawdzić formularz zamówienia. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

Poziom czasu reakcji dla Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
<b>Opcje usługi wysyłki do naprawy</b>	Serwis z wysyłką pocztową (MIS)	Serwis z wysyłką pocztową jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu dokonania naprawy kwalifikowanej. Czas wykonania Usługi (razem w wysyłką do centrum naprawczego i z powrotem do klienta) wynosi zwykle 10 dni roboczych od dnia wysłania produktu przez klienta do firmy Dell.
	Serwis z dostarczeniem przez klienta (CIS)	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, klient zostanie poproszony o dostarczenie Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
<b>Usługa „Tylko części”</b>	Nie dotyczy	W przypadku klientów korzystających z usługi „Tylko części” firma Dell umożliwia zamawianie części zamiennych pozwalających na dokonanie napraw kwalifikowanych. Firma Dell może wymienić całe urządzenie zamiast poszczególnych części. W takim przypadku firma Dell dostarczy opłacony z góry pojemnik na każdą wymienianą część, co pozwoli klientowi zwrócić oryginalne uszkodzone części firmie Dell. Opcja usługi „Tylko części” obejmuje ograniczoną usługę telefonicznej pomocy technicznej w celu kwalifikacji wadliwego elementu, która nie uwzględnia telefonicznego rozwiązywania problemów ani innych rodzajów pomocy zdalnej.
<b>Advanced Exchange Service (Zaawansowana usługa wymiany)</b>	Nie dotyczy	W przypadku klientów korzystających z opcji Advanced Exchange Service (Zaawansowana usługa wymiany) firma Dell może wysłać produkt zamienny do siedziby klienta w celu umożliwienia dokonania naprawy kwalifikowanej. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do siedziby klienta może również zostać wysłany serwisant w celu wymiany lub instalacji produktu zastępczego. Po otrzymaniu produktu zastępczego klient musi zwrócić wadliwy obsługiwany produkt objęty pomocą techniczną do firmy Dell, dostarczając go pod wskazany adres spedytora zwracanych produktów w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że obsługiwany produkt klienta nie może być zwrócony pod adres przewoźnika i klient musi zwrócić Obsługiwany produkt przesyłką pocztową, wówczas opakowanie, instrukcja wysyłki i opłacony z góry list przewozowy zostaną wysłane do klienta wraz z produktem zastępczym. Po otrzymaniu produktu zastępczego klient zwróci wadliwy obsługiwany produkt do firmy Dell, wysyłając go pocztą lub zlecając dostawę przewoźnikowi tego samego dnia lub w następnym możliwym dniu. Jeśli klient nie zwróci wadliwego elementu, może zostać naliczona opłata.
<b>Opcje usługi wysyłki do naprawy</b>	Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera (CIS) <sup>5</sup>	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany przez kontakt telefoniczny lub samodzielne dostarczenie obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub do lokalizacji, z której produkt zostanie wysłany na koszt klienta. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.



Poziom czasu reakcji dla Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
	Serwis typu „Odbiór i zwrot”	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno.
	Serwis typu „Odbiór i zwrot” prowadzony przez partnera (CAR) <sup>6</sup>	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie klienta z autoryzowanym serwisem firmy Dell. Jeśli zdarzenie dotyczące obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, autoryzowany serwis firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób zwrotu Obsługiwanego produktu. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
	Warunki i postanowienia obowiązujące w przypadku wszystkich opcji reakcji Usługi poza siedzibą klienta.	Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Naprawiony Obsługiwany produkt zostanie zwrócony klientowi. <b>Procedura wysyłki:</b> W trakcie procesu diagnostycznego technik firmy Dell przekaze instrukcje zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Obsługiwany produkt musi zostać wysłany na adres podany przez pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony numerem identyfikacyjnym. Numer identyfikacyjny zostanie podany przez pracownika technicznego firmy Dell. W celu przyspieszenia naprawy lub wymiany należy dołączyć skrócony opis problemu na piśmie. Zwracany produkt należy zapakować w oryginalne opakowanie. Jeśli oryginalne opakowanie jest niedostępne, pracownik techniczny firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata. <b>Środki ostrożności dotyczące wysyłki:</b> klient nie powinien wysyłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak dyskietki, dyski DVD, karty PC itd. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub uszkodzone dane, uszkodzone lub utracone nośniki ani za informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste klienta.

<sup>5</sup> Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera (CIS) jest wykonywany przez autoryzowane serwisy firmy Dell.

<sup>6</sup> Serwis typu „Odbiór i zwrot” prowadzony przez partnera (CAR) jest wykonywany przez autoryzowane serwisy firmy Dell.



## Aktualizacje oprogramowania systemów pamięci masowej

### EqualLogic:

Usługa Dell ProSupport dotycząca wybranych Obsługiwanych produktów Dell EqualLogic, w tym produktów Dell EqualLogic PS Series, obejmuje zarówno obsługę aktualizacji oprogramowania, jak i wprowadzanie nowych funkcji do oprogramowania sprzętowego i podstawowego oprogramowania, takiego jak SAN HQ, Auto Snapshot Manager i Host Integration Toolkit (w okresie świadczenia usługi wskazanym na fakturze).

### Produkty Dell Storage z serii SC/SCv:

Usługa Dell ProSupport dla wybranych produktów Dell Storage z serii SC/SCv obejmuje zarówno konserwację, jak i aktualizacje oprogramowania oraz wprowadzanie nowych funkcji, w razie potrzeby, do oprogramowania pamięci masowej (Storage Center) i oprogramowania podstawowego, takiego jak Enterprise Manager Foundation, Enterprise Manager Reporter, Dynamic Capacity, Data Instant Replay oraz Dynamic Controllers (przez okres obowiązywania usługi wskazany na fakturze). Zespół pomocy technicznej firmy Dell zapewni również aktualizacje oprogramowania do konserwacji dodatkowego oprogramowania System Center, pod warunkiem, że dla każdego takiego produktu Dell SC Storage wykupiona została usługa pomocy technicznej. Dodatkowe produkty oprogramowania System Center obejmują Remote Instant Replay, Data Progression, Fast Track, Live Volume, Live Volume + RIRA, Virtual Ports, Replay Manager Management Suite i Enterprise Manager Chargeback.

**Poprawki.** Firma Dell okresowo udostępnia poprawki do oprogramowania systemów pamięci masowej. Zapewniają one zgodność z systemami operacyjnymi lub bazami danych, usuwają dostrzeżone błędy oraz dodają obejścia problemów lub poprawki niezbędne do zachowania zgodności z dokumentacją obsługiwanego produktu.

**Nowe wersje.** Nowe wersje odpowiedniego oprogramowania do obsługi systemów pamięci są bezpłatnie udostępniane przez firmę Dell licencjobiorcom tego oprogramowania zainstalowanego na obsługiwanych produktach objętych wsparciem technicznym uwzględnionych w ograniczonej gwarancji firmy Dell lub w rocznym kontrakcie na świadczenie usług lub konserwację. Nowe wersje zazwyczaj zawierają poprawki usuwające błędy, a także zmiany związane z rozszerzeniem dotychczasowych funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.

**Konieczność zakupu dodatkowej usługi w określonych sytuacjach.** Aktualizacje oprogramowania systemów pamięci masowej firmy Dell lub odpowiednio EMC mogą wymagać zakupu oddzielnej usługi instalacji na miejscu firmy Dell lub EMC zgodnie z wytycznymi firmy Dell w celu zachowania uprawnień do korzystania z tej Usługi w odniesieniu do danego Obsługiwanego produktu.

**Przedłużenie.** Klient może być uprawniony do odnowienia subskrypcji usługi i/lub zakupu dodatkowych aktualizacji podstawowego oprogramowania produktów marki Dell zależnie od dostępnych w danym momencie opcji oraz zgodnie z obowiązującymi w danym okresie stawkami i warunkami określonymi przez firmę Dell. Odnowienia/zakupu dokonuje się, składając w firmie Dell zamówienie zakupu. Firma Dell może w dowolnym czasie zmienić stawki za świadczenie usług pomocy technicznej oraz warunki świadczenia tych usług.

## Usługa Dell ProSupport dotycząca produktów sieciowych

Usługa Dell ProSupport, która jest dostępna w przypadku produktu Dell PowerConnect oraz Dell Force10, może także obejmować zdalną pomoc techniczną w następujących dziedzinach:

- Włączenie urządzenia i zarządzanie adresem protokołu internetowego IP w celu umożliwienia użytkownikowi samodzielnej konfiguracji
- Pomoc w rozwiązaniu problemu związanego z konfiguracją, uwzględniająca wyjaśnienie funkcji i udzielenie odpowiedzi na pytania
- dotyczące funkcjonalności, rozwiązywanie problemów związanych z konfiguracją oraz pytania o składnię
- Zalecenia dotyczące najlepszych praktyk określonych w dokumentacji branżowej i opublikowanej przez firmę Dell
- Instalacja i aktywacja licencji
- Diagnozowanie i rozwiązywanie problemów związanych ze spadkiem wydajności na podstawie wcześniej udokumentowanej wydajności, w tym dotyczących gubienia pakietów
- Pomoc w rozwiązywaniu problemów z wydajnością pojedynczych przełączników lub w przypadku, gdy urządzenie nie działa zgodnie z opublikowaną specyfikacją firmy Dell
- Dołożenie wszelkich starań w celu zapewnienia współdziałania z urządzeniami firm innych niż Dell.
- Firma Dell okresowo wprowadza poprawki do oprogramowania. Zapewniają one zgodność z systemami operacyjnymi, usuwają dostrzeżone błędy oraz dodają obejścia problemów lub poprawki niezbędne do zachowania zgodności z dokumentacją obsługiwanego produktu.
- Nowe wersje lub wydania oprogramowania są zasadniczo bezpłatnie udostępniane przez firmę Dell licencjobiorcom tego oprogramowania zainstalowanego w obsługiwanej produkcji objętym roczną umową dotyczącą serwisu bądź konserwacji firmy Dell. Nowe wersje zazwyczaj zawierają poprawki usuwające błędy, a także zmiany związane z rozszerzeniem dotychczasowych funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.



## Usługa Dell ProSupport dotycząca produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC

Usługa Dell ProSupport, dostępna dla nabywców produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC, obejmuje kompleksową pomoc techniczną w odniesieniu do fabrycznie instalowanych obrazów OEM systemu operacyjnego klienta, zgodnie z warunkami kompleksowej pomocy technicznej opisanej powyżej. Firma Dell nie zapewnia kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w odniesieniu do niestandardowych obrazów, oprogramowania innych producentów ani konfiguracji infrastruktury. Firma Dell nie może wykonywać zdalnej diagnostyki ani rozwiązywać zdalnie problemów technicznych bez wsparcia ze strony klienta. **Oczekiwania wobec klienta:**

- Klient musi mieć bezpośredni dostęp do urządzenia. Dzięki temu dział pomocy technicznej będzie mógł zdalnie zdiagnozować usterkę i w razie potrzeby wysłać części oraz serwisanta.
- Urządzenie musi znajdować się w bezpiecznych warunkach, odpowiednich do serwisowania. Pracujący w siedzibie klienta serwisanci firmy Dell nie będą odpowiadać za montaż i demontaż urządzenia.
- Klient musi zapewnić monitor, mysz komputerową oraz klawiaturę, aby serwisant mógł na miejscu rozwiązać problemy związane z urządzeniem.
- Klient musi zapewnić zasilanie urządzenia.

Elementy OBJĘTE usługą ProSupport dotyczącą produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC	Elementy NIEOBJĘTE usługą ProSupport dotyczącą produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC
Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca fabrycznie instalowanego obrazu OEM systemu operacyjnego	Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca niestandardowych obrazów, oprogramowania innych producentów oraz konfiguracji infrastruktury Zdalna diagnostyka lub zdalne rozwiązywanie problemów technicznych bez wsparcia ze strony klienta
Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca sprzętu objętego umową	Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca łączności sprzętu lub oprogramowania nieobjętego umową
Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami, zgodnie z wykazem elementów pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami	Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami w odniesieniu do programów spoza wykazu elementów pomocy udzielanej wspólnie z innymi dostawcami.

## Dodatkowe warunki dla użytkowników końcowych nabywających obsługiwany produkt od producenta OEM

„Producent OEM” to podmiot sprzedający Obsługiwane produkty w charakterze pierwotnego producenta wyposażenia, który kupuje produkty i usługi firmy Dell od grupy biznesowej Dell OEM Solutions (lub jej następcy prawnego) na potrzeby projektu OEM. Producent OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell 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 „Obsługiwane produkty” obejmuje Obsługiwane produkty firmy Dell, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell (*ozn. nieoznakowane systemy OEM*), a „Użytkownik końcowy” oznacza klienta lub jakikolwiek podmiot kupujący rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedaży, dystrybucji lub podlicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem producenta OEM jest świadczenie użytkownikom usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ta odpowiedzialność pozostaje przy producencie OEM nawet wtedy, kiedy jego użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell, aby poprosić o wykonanie usługi, a jeżeli użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z producentem OEM, firma Dell 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.



## Załącznik B

### Usługa Dell EMC ProSupport i opcja Mission Critical dla produktów firmy EMC<sup>7</sup>

Poniższa tabela zawiera elementy usługi ProSupport świadczone w ramach gwarancji na urządzenia Dell EMC lub umowy na dokonywanie konserwacji. Usługa ProSupport jest dostępna dla wymienionego poniżej sprzętu i oprogramowania:

- urządzenia marki EMC®, które zostały wskazane w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) jako:
  - objęte usługą ProSupport w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
  - kwalifikujące się do wykupienia usługi ProSupport w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
  - kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport w kolejnym okresie konserwacji.
- oprogramowanie marki EMC wskazane w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) jako kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport w kolejnym okresie konserwacji.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT — ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ
<b>GLOBALNA POMOC TECHNICZNA</b>	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell EMC (24x7) przez telefon lub interfejs sieci WWW w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem lub oprogramowaniem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia<sup>7</sup>.</p> <p>Firma Dell EMC (i) reaguje na zgłoszenie za pomocą środków zdalnych w oparciu o poziom ważności zgłoszenia; lub (ii) jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane w lokalizacji klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	<p>Objęta usługą</p> <p>Docelowy czas realizacji zgłoszenia liczony od kontaktu z klientem, zależny od poziomu ważności:                      Poziom ważności 1: 1 godzina; 24x7                      Poziom ważności 2: 3 godziny; 24x7                      Poziom ważności 3: 4 godzin w trakcie normalnego miejscowego czasu pracy                      Poziom ważności 4: 10 godzin w trakcie normalnego miejscowego czasu pracy</p>
<b>REAKCJA W SIEDZIBIE KLIENTA</b>	<p>Firma Dell EMC wysła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że odpowiedź na miejscu jest konieczna.</p>	<p>Objęta usługą, ale tylko w przypadku awarii sprzętu</p> <p>Zlecenie docelowo powinno być zrealizowane w kolejnym lokalnym dniu roboczym (usługa jest dostępna 9 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu). Czas realizacji zlecenia jest liczony od momentu, w którym firma Dell EMC uzna, że pomoc techniczna na miejscu zlecenia jest konieczna.</p> <p>Reakcji w siedzibie klienta nie stosuje się dla problemów z oprogramowaniem, ale można dodatkowo wykupić taką usługę.</p>
<b>DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH</b>	<p>Firma Dell EMC zapewni klientowi części zamienne, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.</p>	<p>Objęta usługą</p> <p>Dostawa części zamiennych powinna zostać docelowo zrealizowana w kolejnym lokalnym dniu roboczym. W niektórych krajach przesyłka z częściami może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u klienta w kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Montaż części wymienianych przez klienta (Customer Replaceable Units – CRU) leży w zakresie odpowiedzialności klienta. Lista części dostępnych jako CRU znajduje się <a href="#">w tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC</a>.</p> <p>Montaż wszystkich pozostałych części (nieoznaczonych jako CRU) jest przeprowadzany przez firmę Dell EMC.</p> <p>Jeśli część zostanie wymieniona przez firmę Dell EMC, to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do siedziby firmy Dell EMC. Jeśli klient sam zamontuje część typu CRU, to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do miejsca wskazanego przez firmę Dell EMC.</p>

<sup>7</sup> Wykorzystywane w Załączniku pojęcia „Produkty firmy EMC”, „Produkty”, „Sprzęt” oraz „Oprogramowanie” odnoszą się do sprzętu firmy EMC i oprogramowania wskazanego w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#).



ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT — ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ
<b>UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell EMC.	Objęta usługą
<b>INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	Nieobjęta usługą Klient przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania (w tym oprogramowania, które nie zostało zakwalifikowane przez firmę Dell EMC jako oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu oraz oprogramowanie, które jest określane mianem oprogramowania środowiska operacyjnego sprzętu w firmie Dell EMC).
<b>ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24X7</b>	Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell EMC, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu.  Firma Dell EMC w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.	Dotyczy to wyłącznie produktów wyposażonych w narzędzia i technologie do zdalnego monitoringu udostępnione przez firmę Dell EMC.  Po tym, jak firma Dell EMC zostanie powiadomiona o problemie, obowiązuje ten sam docelowy czas realizacji zlecenia, co w przypadku globalnej pomocy technicznej lub reakcji w siedzibie klienta.
<b>DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24X7</b>	Prawidłowo zarejestrowani klienci mają dostęp do internetowego źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell EMC.	Objęta usługą

## OPCJA MISSION CRITICAL

Poniższa tabela zawiera elementy usługi ProSupport świadczone w ramach gwarancji na urządzenia Dell EMC lub umowy na dokonywanie konserwacji dotyczące klientów, którzy wykupili dodatkowo usługę „Mission Critical”. Opcjonalna usługa „Mission Critical” jest dostępna dla:

- urządzenia marki EMC, które zostały wskazane w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) jako:
  - objęte usługą ProSupport Mission Critical w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
  - kwalifikujące się do wykupienia usługi ProSupport Mission Critical w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub
  - kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport Mission Critical w kolejnym okresie konserwacji.
- oprogramowanie marki EMC wskazane w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) jako kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport Mission Critical w okresie konserwacji.

Jeśli klient wykupił usługę ProSupport z dodatkiem „Mission Critical”, elementy objęte usługą zmieniają się zgodnie z poniższymi informacjami.



ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT Z DODATKIEM „MISSION CRITICAL” — ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ
<b>GLOBALNA POMOC TECHNICZNA</b>	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell EMC (24x7) przez telefon lub interfejs sieci WWW w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem lub oprogramowaniem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia*.</p> <p>Firma Dell EMC (i) reaguje na zgłoszenie za pomocą środków zdalnych w oparciu o poziom ważności zgłoszenia; lub (ii) jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane w lokalizacji klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	<p>Objęta usługa</p> <p>Docelowy czas realizacji zgłoszenia liczony od kontaktu z klientem, zależny od poziomu ważności:</p> <p>Poziom ważności 1: 30 minut; 24x7</p> <p>Poziom ważności 2: 2 godziny; 24x7</p> <p>Poziom ważności 3: 3 godziny w trakcie normalnego miejscowego czasu pracy</p> <p>Poziom ważności 4: 8 godzin w trakcie normalnego miejscowego czasu pracy</p>





ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT Z DODATKIEM „MISSION CRITICAL” — ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ
<b>REAKCJA W SIEDZIBIE KLIENTA</b>	Firma Dell EMC wysyła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że odpowiedź na miejscu jest konieczna.	<p>Objęta usługą, ale tylko w przypadku awarii sprzętu</p> <p>Docelowy czas realizacji zlecenia na miejscu jest zależny od poziomu ważności i jest liczony od momentu, w którym firma Dell EMC uzna, że pomoc techniczna na miejscu zlecenia jest konieczna.</p> <p>Poziom ważności 1: 4 godziny, 24x7            Poziom ważności 2: w ciągu 12 godzin, 24x7            Poziom ważności 3: w następnym dniu roboczym, w normalnych miejscowych godzinach pracy            Poziom ważności 4: w następnym dniu roboczym, w normalnych miejscowych godzinach pracy</p> <p>Reakcji w siedzibie klienta nie stosuje się dla problemów z oprogramowaniem, ale można dodatkowo wykupić taką usługę.</p>
<b>DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH</b>	Firma Dell EMC zapewni klientowi części zamienne, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.	<p>Objęta usługą Docelowy czas dostarczenia części zamiennych jest zależny od poziomu ważności i jest liczony od momentu, w którym firma Dell EMC uzna, że dostarczenie części zamiennych na miejsce zlecenia jest konieczne.</p> <p>Poziom ważności 1: 4 godziny, 24x7            Poziom ważności 2: w ciągu 12 godzin, 24x7            Poziom ważności 3: w następnym dniu roboczym, w normalnych miejscowych godzinach pracy            Poziom ważności 4: w następnym dniu roboczym, w normalnych miejscowych godzinach pracy</p> <p>W niektórych krajach przesyłka z częściami 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 lub kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell EMC jest częścią realizacji zlecenia w siedzibie klienta. Klient ma również możliwość samodzielnego montażu wymienianych części (Customer Replaceable Units – CRU). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w <a href="#">tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC</a>.</p> <p>Jeśli część zostanie wymieniona przez firmę Dell EMC, to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do siedziby firmy Dell EMC. Jeśli klient sam zamontuje część typu CRU, to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do miejsca wskazanego przez firmę Dell EMC.</p>
<b>INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	<p>Dotyczy to oprogramowania, które firma Dell EMC określi jako oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu i tylko wtedy, gdy związane z nimi urządzenie, w którym zainstalowane jest oprogramowanie środowiska operacyjnego, jest objęte gwarancją firmy Dell EMC lub bieżącą umową na konserwację z firmą Dell EMC.</p> <p>Klient sam przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania lub oprogramowania (tego, które nie zostało określone mianem oprogramowania środowiska operacyjnego sprzętu), chyba że firma Dell EMC zdecyduje inaczej.</p>



## ODNAWIANIE UMOWY NA KONSERWACJĘ

Poniższa tabela zawiera dodatkowe elementy Usługi, których świadczenie wynika z odnowienia umowy na konserwację w ramach usługi ProSupport (z dodatkiem Mission Critical lub bez niego) w dniu 31 maja 2018 r. lub po tej dacie, dotyczące odpowiednich produktów wymienionych w [tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC, zapewniane pod warunkiem, że klient aktywował i użytkował obecnie obsługiwaną wersję oprogramowania bezpiecznej zdalnej pomocy technicznej \(„ESRS”\) w okresie odnawiania umowy](#). Aktywacja oprogramowania ESRS jest konieczna, aby firma Dell EMC mogła świadczyć te dodatkowe elementy usługi związane z odnową umowy.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT — SZCZEGÓLWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
<b>OCENA ŚRODOWISKA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocena stopnia zużycia dysku półprzewodnikowego („SSD”)**</li> <li>Walidacja aktywacji łączności zdalnej</li> <li>Sprawdzenie, czy obsługiwany sprzęt nie zawiera wadliwych komponentów</li> <li>Sprawdzenie, czy oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu jest zgodne z zaleceniami</li> <li>Sprawdzenie stanu napędu dysku twardego i komponentów pamięci masowej</li> <li>Sprawdzanie dostępności zleceń na wymianę w terenie (FCO), porad technicznych (ETA) i alarmów bezpieczeństwa (ETA), mogących mieć wpływ na dotyczący ich sprzęt</li> <li>Podsumowanie podjętych zleceń na udzielenie pomocy technicznej</li> </ul>	<p>Objęta usługa</p> <p>Klient może wystąpić o jedną (1) analizę oceny środowiska na każde dwanaście (12) miesięcy w okresie obowiązywania okresu odnowienia umowy na konserwację w ramach usługi ProSupport.</p>
<b>PROAKTYWNA WYMIANA DYSKU PÓŁPRZEWODNIKOWEGO</b>	<p>Jeśli poziom trwałości (zgodnie z definicją poniżej) dla dowolnego dysku półprzewodnikowego osiągnie pięć procent (5%) lub mniej (zgodnie z ustaleniami firmy Dell EMC) w trakcie bieżącego okresu odnowienia umowy na konserwację w ramach usługi ProSupport, klient jest uprawniony do otrzymania zamiennego dysku półprzewodnikowego. Poziom trwałości oznacza średni procent czasu eksploatacji, jaki pozostał objętemu usługą dyskiowi półprzewodnikowemu.</p>	<p>Objęta usługa</p> <p>Docelowy czas realizacji jest zależny od takich elementów usługi, jak dostawa części zamiennych i reakcja w siedzibie klienta, opisanych powyżej.</p>

\*Poziomy ważności:

- Poziom 1 — krytyczny:** bardzo poważny problem, który uniemożliwia klientowi lub jego pracownikom na utrzymanie podstawowych elementów działalności
- Poziom 2 — wysoki:** klient lub jego pracownicy są w stanie wykonywać swoje obowiązki, ale ich efektywność znacznie zmalała lub jest poważnie ograniczona
- Poziom 3 — średni:** efektywność pracy klienta lub jego pracowników nie uległa zmianie w poważnym stopniu
- Poziom 4 — na wniosek:** minimalny wpływ na system, obejmuje wnioski związane z elementem usługi i inne niekrytyczne zapytania

\*\* Dostępne dla dysków półprzewodnikowych zamontowanych w objętym usługą sprzęcie, które stale przechowują dane klienta, w tym metadane, zgodnie z ustaleniami firmy Dell EMC.

Okresy gwarancyjne i opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej”) na tej stronie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy odpowiednią jednostką sprzedającą produkty EMC podaną na formularzu zamówienia z firmy EMC („EMC”) i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty i/lub usługę konserwacji bezpośrednio od takiej jednostki sprzedającej produkty EMC („Klient”); oraz (ii) tylko do tych produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez klienta, gdy informacje o pomocy technicznej były aktualne. Firma Dell EMC zastrzega sobie prawo do zmiany informacji o pomocy technicznej w dowolnym czasie. Klient zostanie powiadomiony o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na konserwację między firmą EMC a klientem, ale takie zmiany nie będą obowiązywać produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez klienta przed datą wprowadzenia zmian.



Firma Dell EMC nie ma obowiązku zapewniania usług wsparcia technicznego dla sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą. „Obszar objęty usługą” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie więcej niż 100 mil (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy EMC; oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy EMC, o ile w obowiązującej umowie z jednostką sprzedającą produkty EMC nie określono inaczej. W takim przypadku obowiązują zapisy umowy.

Produkty lub usługi pozyskane od dowolnego sprzedawcy firmy Dell EMC są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i sprzedawcą. Umowa ze sprzedawcą oraz informacje o pomocy technicznej na tej stronie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Sprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell EMC, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją lub/i dokonywać konserwacji produktów w imieniu sprzedawcy. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług konserwacji firmy Dell EMC, które obejmują produkty pozyskane od sprzedawcy, należy się skontaktować ze sprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem firmy Dell EMC.

