

## Warunki świadczenia usług

# Usługa Keep Your Hard Drive (Zachowaj swój dysk twardy)

### Omówienie warunków i postanowień

Niniejsza umowa („Umowa” lub „Warunki świadczenia usług”) została zawarta między klientem („Klient” lub „Użytkownik”) a jednostką organizacyjną firmy Dell wskazaną na fakturze wystawionej Klientowi. Kupując świadczone przez firmę Dell Usługi (w rozumieniu niniejszego dokumentu), Klient zgadza się przestrzegać wszystkich warunków sformułowanych w niniejszym dokumencie. Klient potwierdza również, że odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie Usług po upływie pierwotnego okresu podlega zapisom aktualnie obowiązujących Warunków świadczenia usług, które są dostępne pod adresem [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts).

- **Odbiorcy bezpośredni oraz użytkownicy indywidualni, którzy nabywają usługi firmy Dell u pośrednika.** Usługi są świadczone na podstawie osobnej umowy ramowej o świadczenie usług zawartej między Klientem a firmą Dell lub, w przypadku braku takiej umowy, na podstawie umowy ramowej o świadczenie usług wsparcia technicznego firmy Dell („CMSA”) dostępnej do wglądu pod adresem [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts), która została przez odwołanie w całości uwzględniona w niniejszym dokumencie.
- **Odsprzedawcy i Partnerzy Certyfikowani i Autoryzowani w programie PartnerDirect.** Niniejsze Usługi są przeznaczone do odsprzedaży przez autoryzowanych sprzedawców i podlegają Warunkom sprzedaży dotyczącym sprzedaży osobom fizycznym lub firmom w celu dalszej odsprzedaży, dostępnym do wglądu pod adresem [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts), które zostały przez odwołanie w całości uwzględnione w niniejszym dokumencie.

### Omówienie usług

Usługa Dell Keep Your Hard Drive (Zachowaj swój dysk twardy) („ZSDT” lub „Usługa”) pozwala klientom zachować uszkodzone dyski twarde (standardowe i SATA) po otrzymaniu dysku twardego objętego programem Kwalifikowanej naprawy. „Kwalifikowana naprawa” obejmuje naprawę wad wykonania i/lub wymianę sprzętu podlegającego gwarancji na sprzęt dotyczącej Produktu objętego pomocą techniczną.

**Obsługiwane produkty:** Usługa Keep Your Hard Drive (Zachowaj swój dysk twardy) jest dostępna dla następujących produktów: Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, PowerConnect™, Dell Equal Logic™, Dell Compellent™, wybranych systemów PowerVault™ i Dell | EMC Enterprise Storage™ w konfiguracji standardowej oraz systemów komputerowych OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Vostro™ i Inspiron™\*\*. Usługa KYHD (ZSDT) obowiązuje jednocześnie z ograniczoną gwarancją na sprzęt i jest dostępna w momencie sprzedaży lub przed momentem wystąpienia uszkodzenia dysku twardego, gdy system nadal podlega ograniczonej gwarancji. Klient jest zobowiązany wykupić osobną umowę KYHD (ZSDT) dla każdego systemu lub urządzenia. (Pojedyncza umowa będzie obejmować wszystkie dyski twarde zawarte w danym serwerze lub pamięci masowej). Firma Dell zapewnia wymianę uszkodzonego dysku twardego zakupionego bezpośrednio od firmy Dell i zainstalowanego w systemie Dell. Usługa nie obejmuje opcji zakupionych poprzez grupy Dell Software ani Peripherals ani podczas zakupu systemu, ani jako zestaw dla klienta, który nadal podlega ograniczonej gwarancji na sprzęt.

### Procedury świadczenia pomocy technicznej

**Otrzymywanie pomocy technicznej.** W przypadku wystąpienia problemu lub podejrzenia uszkodzenia dysku twardego Klienci powinni kontaktować się z działem pomocy technicznej Dell zgodnie z odpowiednią umową o świadczeniu usług. Klienci otrzymają pomoc techniczną zgodnie z posiadaną umową o świadczenie usług.

Jeśli serwisant stwierdzi, że dysk twardy wymaga Kwalifikowanej naprawy, firma Dell wyśle nowy dysk twardy do Klienta zgodnie z posiadaną przez Klienta umową o świadczenie usług. Usługa KYHD (ZSDT) umożliwia zachowanie uszkodzonego dysku.

### Umowa Keep Your Hard Drive (Zachowaj swój dysk twardy) nie obejmuje:

- Uszkodzenia ani usunięcia danych.
- Odzyskiwania, usuwania ani ponownego wykorzystywania danych.
- Zachowywania dysków twardych podlegających wycofaniu z powodów zagrożenia uszkodzeniem lub względów bezpieczeństwa.
- Wymiany wadliwych dysków twardych znacząco przekraczających normy awaryjności danego systemu.
- Niestandardowych dysków twardych wymaganych w ramach usługi Dell Custom Factory Integration (Fabryczna integracja na życzenie klienta).

- Obsługi technicznej uszkodzonych/zachowanych dysków twardech. (Pomoc techniczna nadal obejmuje wyłącznie wymianę dysku twardego na podstawie stosownej umowy o świadczeniu usług).
- Żadnych czynności niewymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

## Obowiązki Klienta

- **Wykonanie kopii zapasowych oprogramowania/danych.** Na Kliencie spoczywa obowiązek wykonania pełnej kopii zapasowej wszystkich danych, oprogramowania i programów w zakresie Produktów objętych pomocą techniczną przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez firmę Dell. **FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB KONIECZNOŚĆ PRZYWRÓCENIA DANYCH ALBO PROGRAMÓW, ANI ZA AWARIE KOMPUTERÓW WYNIKAJĄCE ZE ŚWIADCZENIA USŁUG, POMOCY TECHNICZNEJ LUB JAKIKOLWIEK DZIAŁAŃ, W TYM ZANIEDBAŃ, ZE STRONY FIRMY DELL LUB UPRAWNIONYCH ZEWNĘTRZNYCH USŁUGODAWCÓW.**
- **Zapewnienie dostępu.** Klient oświadcza i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik firmy Dell mają prawo uzyskiwać dostęp do Produktu objętego pomocą techniczną i korzystać z niego, przechowywanych w nim danych oraz wszystkich jego elementów sprzętowych i programowych w celu realizacji Usług. Jeśli Klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go — na własny koszt i przed zwróceniem się do firmy Dell z prośbą o wykonanie Usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej udzielającym pomocy telefonicznej i z serwisantem wykonującym Usługę w siedzibie Klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell udzielającym pomocy przez telefon i z serwisantem realizującym Usługę na miejscu; zobowiązuje się także do wykonywania ich instrukcji. Doświadczenie wskazuje, że większość problemów z systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między użytkownikiem i pracownikiem pomocy technicznej bądź serwisantem.
- **Zgłaszanie awarii dysku twardego.** Należy zgłaszać każdą awarię dysku twardego do działu pomocy technicznej Dell zgodnie ze stosowną umową o świadczeniu usług.
- **Dostarczanie informacji o części.** Należy udostępnić identyfikator PPIID (Piece Part Identification Information) lub analogiczne informacje na żądanie firmy Dell w celu ustalenia, że wystąpiło uszkodzenie napędu objętego umową.
- **Serwis u klienta.** Serwisanta należy poinformować o zakupieniu Usługi KYHD (ZSDT) dla danego systemu.
- **Kontrola fizyczna.** Należy zachować fizyczną kontrolę nad dyskami twardymi zainstalowanymi w systemach podlegających Usłudze KYHD (ZSDT). **Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na zwróconych dyskach twardech.**
- **Utylizacja.** Należy zutylizować lub zniszczyć uszkodzone/zachowane dyski twarde i/lub upewnić się, że poufne, tajne lub zastrzeżone dane zostaną zniszczone lub zabezpieczone.
- **Obsługiwane wersje.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i Produktów objętych pomocą techniczną z ustalonymi przez firmę Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji i konfiguracji, które zostały określone w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej Dell | EMC lub pod adresem [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) dla Produktów objętych pomocą techniczną. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i kolejnych wersji oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Systemy objęte pomocą techniczną mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.
- **Gwarancje firm trzecich.** Świadczenie omawianych w tym dokumencie Usług może wiązać się z koniecznością uzyskania przez firmę Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzących od producentów innych niż firma Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik firmy Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace wymagające interwencji w taki sprzęt lub takie oprogramowanie. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez firmę Dell nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta konsekwencji takiej decyzji. **FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE FIRM TRZECICH ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**
- **Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić serwisantowi bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i Obsługiwanych produktów. Przez pojęcie „wystarczający dostęp” rozumie się odpowiednią ilość miejsca do pracy, a także możliwość korzystania z zasilania prądem elektrycznym i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (**BEZ** obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

**UWAGA:** jeżeli Klient nie zastosuje się do obowiązków i postanowień wymienionych w niniejszej umowie Opis usługi, firma Dell nie jest zobligowana do świadczenia Usługi.

## Ważne informacje dodatkowe

**Przekazanie.**Firma Dell może zlecić realizację Usługi lub Warunków świadczenia usług uprawnionym firmom zewnętrznym.

**Anulowanie.** Z zastrzeżeniem zasad zwrotu produktów i usług obowiązujących w jego lokalizacji geograficznej Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu określonej liczby dni od otrzymania Produktu objętego pomocą techniczną przez przesłanie firmie Dell pisemnego zawiadomienia o rozwiązaniu umowy. Jeśli Klient zaprzestanie korzystania z Usługi w przedmiotowym okresie, firma Dell zwróci mu pełną kwotę zapłaconą za Usługę pomniejszoną o ewentualne koszty obsługi zgłoszeń serwisowych zrealizowanych na mocy niniejszych Warunków świadczenia usług. Jeśli jednak Klient nie dochowa tego terminu, nie może rozwiązać umowy o świadczenie Usługi z wyjątkiem przypadków dopuszczalnych przez ustawodawstwo kraju/regionu zwierzchnie wobec zapisów niniejszej umowy.

Firma Dell może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w dowolnym momencie jej obowiązywania z każdego z następujących powodów:

- Klient nie zapłaci pełnej kwoty za Usługę zgodnie z warunkami określonymi na fakturze.
- Klient odmówi współpracy z analitykiem lub serwisantem wykonującym czynności w firmie.
- Klient nie dopełni któregokolwiek z postanowień określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.

W przypadku zaprzestania świadczenia Usługi firma Dell prześle Klientowi pisemne zawiadomienie o rozwiązaniu Umowy na adres podany na fakturze wystawionej Klientowi. Zawiadomienie będzie zawierało informacje o przyczynach zaprzestania świadczenia Usługi oraz dacie jego wejścia w życie, która nie może przypadać wcześniej niż dziesięć (10) dni od dnia wysłania zawiadomienia, chyba że lokalne przepisy prawa określają inne warunki rozwiązywania umów, które mają moc nadrzędną wobec postanowień Umowy. JEŚLI FIRMA DELL ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUGI NA MOCY NINIEJSZEGO PUNKTU, KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT ANI OPŁAT ZAPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH FIRMIE DELL.

**Zmiana lokalizacji.** Usługa będzie dostarczona na miejsce (lub miejsca) wskazane na fakturze Klienta. Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach geograficznych. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usług w zakresie Produktów objętych pomocą techniczną, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, może się wiązać z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat oraz kontrolą i ponowną certyfikacją przeniesionych Produktów objętych pomocą techniczną z zastosowaniem aktualnych stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. W celu umożliwienia firmie Dell wypełnienia jej zobowiązań Klient zapewni jej przedstawicielom właściwy, bezpieczny i bezpłatny dostęp do swoich obiektów.

**Okres obowiązywania i odnowienie umowy.** Usługi będą świadczone Klientowi w okresie wskazanym na fakturze wystawionej przez firmę Dell. Przed zakończeniem okresu świadczenia usługi może istnieć możliwość przedłużenia jej na kolejny okres, zależnie od aktualnie dostępnych opcji i procedur stosowanych przez firmę Dell.

Dodatkowo firma Dell może według własnego uznania zaproponować Klientowi odnowienie Usług, wysyłając mu stosowną fakturę. Klient według własnego uznania (jeśli zezwalają na to przepisy prawa) może wyrazić zgodę na taki sposób odnowienia Usług, opłacając fakturę w podanym terminie. Zapłata faktury za odnowienie Usługi oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na przedłużenie okresu świadczenia Usługi. Odnowienie Usługi oznacza akceptację obowiązujących warunków również w nowym okresie. Jeśli Klient nie opłaci faktury za odnowienie, Usługi przestaną być świadczone w dniu wygaśnięcia umowy określonym na pierwotnej lub ostatniej zapłaconej fakturze Klienta.

**Przeniesienie praw do korzystania z Usługi**Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usług, Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Produkt objęty pomocą techniczną od Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Produktu objętego pomocą techniczną i Usługi lub Klient kupił Produkt objęty pomocą techniczną i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, na którą przeniesiono prawa do korzystania z Usługi) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat.

**Zwracamy uwagę,** że po przeniesieniu Produktu objętego pomocą techniczną do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub utrzymanie kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient zrezygnuje z uiszczenia takich opłat, zakres Usługi może się automatycznie zmienić i objąć kategorie dostępne w cenie nie wyższej niż kwota zapłaconą przez Klienta, przy czym Klientowi nie przysługują żadne refundacje z tytułu zmniejszenia zakresu Usługi.

\* Dostępność może się różnić w zależności od regionu, lokalizacji, produktu lub języka — szczegółowe informacje można uzyskać u przedstawiciela firmy Dell.

\*\* W zależności od regionu, lokalizacji lub języka w tym opisie usługi mogą zostać uwzględnione dodatkowe produkty. Szczegółowe informacje można uzyskać u przedstawiciela firmy Dell.

*PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Compellent™, Dell Equal Logic™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ i Vostro™ stanowią znaki handlowe firmy Dell, Inc.*