

Warunki świadczenia usługi

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies¹ świadczy usługę Dell Technologies ProSupport One for Data Center („Usługa(-i)” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell Technologies („Formularz zamówienia”), będzie zawierać nazwę Produktu lub Produktów², odpowiednich Usług oraz mające zastosowanie powiązane elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies. W przypadku Klientów, którzy nabywają Usługi od firmy Dell na podstawie odrębnej Umowy upoważniającej do sprzedaży tych Usług, do Usług tych mają zastosowanie także Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące Usług firmy Dell³. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell Technologies, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Wymagania usługi ProSupport One for Data Center

Klient musi spełniać i utrzymywać określone wymagania dotyczące uprawnienia do korzystania z tej usługi, takie jak:

- Minimalna liczba instalacji nie mniejsza niż tysiąc (1000) obsługiwanych przez firmę Dell produktów określonych w ofercie Dell Technologies, objętych aktualną opcją wsparcia ProSupport One for Data Center („ProSupport One”) lub Klientem spełniającym wymagania Dell Technologies w zakresie aktualnych rocznych przychodów z ProSupport One.
- Wszystkie produkty Dell Technologies kwalifikujące się do usługi ProSupport One muszą znajdować się w tej samej lokalizacji centrum przetwarzania danych i być objęte aktualną opcją wsparcia ProSupport One. Żadne wyłączenia nie są dozwolone.
- Klient musi posiadać i utrzymywać scentralizowane centrum wsparcia technicznego oraz dział pomocy technicznej do obsługi centrum przetwarzania danych zawierającego produkty Dell Technologies objęte usługą ProSupport One.
- Dell Technologies zastrzega sobie prawo do okresowej kontroli przestrzegania przez Klienta wymagań kwalifikacyjnych ProSupport One. Jeżeli firma Dell Technologies stwierdzi, że Klient nie spełnił lub nie utrzymał wymagań kwalifikacyjnych ProSupport One, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany opcji Usługi i wsparcia obejmującego Produkt Dell Technologies z ProSupport One na ProSupport po pisemnym powiadomieniu Klienta.

Zakres Usługi

Funkcje wchodzące w skład Usługi:

- Dostęp 24x7 (w tym dni wolne od pracy)⁴ do wyspecjalizowanej pomocy technicznej Dell Technologies dostępnej w ramach usług obsługi klienta Dell Technologies i organizacji pomocy technicznej wspomagającej rozwiązywanie problemów z Produktami.
- Wysyłanie techników i/lub części zamiennych na Miejsce instalacji lub w inne miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które zostało zatwierdzone przez firmę Dell Technologies oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionej opcji) w celu rozwiązania problemu z Produktem.
- Dostęp do zdalnego przedstawiciela SAM określonego w niniejszym dokumencie.

Więcej informacji można znaleźć w poniższej tabeli.

Jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w razie potrzeby

Wsparcie online, dostępne za pośrednictwem czatu i poczty e-mail: wsparcie w witrynie internetowej Dell Technologies², za pośrednictwem czatu i poczty e-mail jest dostępne dla wybranych produktów pod adresem www.Support.Dell.com.

Zgłoszenia serwisowe przez telefon: dostępne 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 określono inaczej. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie www.dell.com/support.

¹ W niniejszym dokumencie mianem „Dell Technologies” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”), wskazany w zamówieniu od firmy Dell, oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty firmy EMC („EMC”), wskazany w zamówieniu od firmy EMC. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell Technologies” nie oznacza, że podmiot, z którym zawarto umowę (firma Dell lub EMC), zmienił nazwę.

² W niniejszym dokumencie „Produkty Dell Technologies”, „Produkty”, „Sprzęt” i „Oprogramowanie” oznaczają Sprzęt i Oprogramowanie Dell Technologies wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) lub wybrane produkty zawarte w Formularzu zamówienia powiązanym z produktem. „Produkty innych producentów” są zdefiniowane w Umowie, a w przypadku braku takiej definicji w Umowie są one wskazane w [Warunkach umowy handlowej firmy Dell EMC](#), stosownie do przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

³ Aby zapoznać się z Dodatkowymi warunkami handlowymi dotyczącymi Usług firmy Dell, należy przejść na stronę <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wybrać swój kraj, a następnie na stronie lokalnej swojego kraju kliknąć kartę Usługi pomocy technicznej w kolumnie nawigacji po lewej stronie.

⁴ Dostępność zależy od kraju. Dalsze informacje można uzyskać, kontaktując się z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT ONE — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
GLOBALNA POMOC TECHNICZNA	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell Technologies (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 Technologies (i) reaguje na zgłoszenie poprzez zapewnienie zdalnej pomocy technicznej starszego technika firmy Dell Technologies w oparciu o poziom ważności zgłoszenia lub (ii) jeśli firma Dell Technologies uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane w lokalizacji Klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	Usługa obejmuje ten element.
REAKCJA NA MIEJSCU	Firma Dell Technologies 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>Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu.</p> <p>Wstępna reakcja na miejscu u Klienta powinna nastąpić w okresie zgodnym z opcją wykupioną przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell Technologies uzna za konieczne zapewnienie wsparcia na miejscu.</p> <p><u>Reakcja na miejscu u Klienta w ciągu 4 godzin dla komponentów, do których mają zastosowanie warunki Mission Critical</u></p> <p>Technik zazwyczaj dociera na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy. • Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji. • Firma Dell Technologies określa zapas części niezbędnych do obsługi lokalizacji z 4-godzinnym czasem reakcji. Części inne niż niezbędne do funkcjonowania mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień. • Ewentualne potwierdzenie Poziomu ważności 1 następuje w ramach diagnostyki wstępnej przeprowadzanej zdalnie przez pomoc techniczną • Procedury wykonywane w sytuacji krytycznej — problemy o Poziomie ważności 1 kwalifikują się do szybkiego przekazania Kierownikowi ds. eskalacji lub Kierownikowi ds. rozwiązania problemów i uwzględnienia w procedurze postępowania w przypadku incydentów „CritSit”. • Usługa Emergency Dispatch — technik ds. usług serwisowych na miejscu zostaje wysłany na miejsce równoległe z podjęciem działań telefonicznych w celu natychmiastowego rozwiązywania problemów o Poziomie ważności 1. <p><u>Reakcja na miejscu w następnym dniu roboczym</u></p> <p>Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża do siedziby Klienta w następnym dniu roboczym.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Połączenia odbierane przez firmę Dell Technologies po lokalnym odłączeniu u Klienta mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego w celu umożliwienia technikowi serwisowemu dojazdu do Klienta. • Usługa jest dostępna tylko w odniesieniu do wybranych modeli Produktów. <p>Usługa uwzględniająca reakcję na miejscu u Klienta nie ma zastosowania do problemów z Oprogramowaniem i może zostać wykupiona za dodatkową opłatą.</p>

*Definicje poziomu ważności zdarzeń

POZIOM WAŻNOŚCI 1 Krytyczny — całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.

POZIOM WAŻNOŚCI 2 Wysoki — zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.

POZIOM WAŻNOŚCI 3 Średni/niski — minimalny wpływ na działalność lub brak takiego wpływu.

DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH

Firma Dell Technologies zapewni Klientowi części zamiennie, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.

Usługa obejmuje ten element. Docelowy czas realizacji dostawy części zamiennych zależy od opcji zakupionej przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell Technologies uzna za konieczne dostarczenie części zamiennej. Część dostarczana tego samego dnia roboczego to taka, która w przypadku awarii może uniemożliwić działanie obsługiwanego produktu, co powoduje utratę zdolności do wykonywania krytycznych funkcji biznesowych i wymaga natychmiastowej reakcji. Części uznawane za niekluczowe obejmują między innymi: osłony, obudowy mechaniczne, zaślepki dysków twardej, zestawy szyn, akcesoria do prowadzenia kabli. Części, które mogą być uznane za krytyczne, to: płyty główne, jednostki CPU, wybrane moduły pamięci i dyski twarde.

W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi 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/kolejnym dniu roboczym.

Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell Technologies jest częścią realizacji zlecenia w siedzibie Klienta. Klient ma również możliwość samodzielnego montażu modułów wymienianych samodzielnie przez klienta (Customer Replaceable Units — CRU). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell Technologies](#). W celu uzyskania szczegółowych informacji można także skontaktować się z firmą Dell Technologies.

Jeśli firma Dell Technologies wymieni część, wówczas to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do siedziby firmy Dell Technologies. Jeśli Klient sam zamontuje część typu CRU, wówczas to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do miejsca wskazanego przez firmę Dell Technologies.

Jeśli technik Dell uzna, że Obsługiwany produkt to taki, który powinien być wymieniony jako całe urządzenie, firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi całego zastępczego urządzenia. Wymiana całego urządzenia może nie być dostępna w tym samym dniu, a czas oczekiwania na wymianę całego urządzenia może być wydłużony, w zależności od lokalizacji użytkownika i rodzaju wymienianego produktu.

UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell Technologies.	Usługa obejmuje ten element.
INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell Technologies przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	<p>Oprogramowanie środowiska operacyjnego (OE) sprzętu</p> <p>Uwzględnione tylko wtedy, gdy powiązane z nim Urządzenie, w którym zainstalowane jest Oprogramowanie środowiska operacyjnego, jest objęte gwarancją Dell EMC lub bieżącą umową serwisową Dell Technologies. Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu definiuje się jako oprogramowanie i/lub oprogramowanie wewnętrzne w postaci mikro kodu, potrzebne do umożliwienia urządzeniu wykonywania podstawowych funkcji, bez którego urządzenie nie może działać.</p> <p>Inne oprogramowanie (inne niż OE)</p> <p>Klient przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania, o ile firma Dell Technologies nie uzna inaczej.</p>
ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24X7	<p>Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell Technologies, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu.</p> <p>Firma Dell Technologies w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.</p>	<p>Dotyczy to wyłącznie produktów wyposażonych w narzędzia i technologie do zdalnego monitoringu udostępnione przez firmę Dell Technologies.</p> <p>Po tym, jak firma Dell Technologies zostanie powiadomiona o problemie, obowiązuje ten sam docelowy czas realizacji zlecenia, co w przypadku globalnej pomocy technicznej lub reakcji w siedzibie klienta.</p>
DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24X7	Prawidłowo zarejestrowani klienci mają dostęp do internetowego źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell Technologies.	Usługa obejmuje ten element.
PREDYKCYJNE WYKRYWANIE AWARII SPRZĘTOWYCH SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Dla uprawnionych systemów, które są monitorowane przez SupportAssist Enterprise, zbierane są inteligentne analizy telemetrii urządzeń, które są wykorzystywane do przewidywania awarii sprzętu, które mogą wystąpić w przyszłości.	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Uwaga: Predykcyjne wykrywanie awarii sprzętowych dotyczy tylko akumulatorów, dysków twardych, płyt backplane i ekspanderów serwerów PowerEdge 12. i późniejszej generacji, które są wyposażone w kontroler PowerEdge RAID (PERC) serii 5 do 10. Predykcyjne wykrywanie awarii sprzętowych jest dostępne tylko wtedy, gdy w systemie SupportAssist Enterprise jest włączone automatyczne okresowe zbieranie i przesyłanie informacji systemowych.</p>
CLOUDIQ	Klienci, którzy prawidłowo połączyli swój uprawniony system z firmą Dell Technologies za pomocą technologii Secure Remote Services lub SupportAssist, mają dostęp do technologii CloudIQ, która zapewnia proaktywną ocenę stanu technicznego, analizę wpływu na wydajność oraz wykrywanie anomalii i analizę obciążenia roboczego.	Dostępne dla następujących platform Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock i Connectrix.

**PRZEDSTAWICIEL
SAM**

Przedstawiciel SAM świadczy Klientowi następujące usługi na odległość, chyba że wyraźnie określono inaczej lub Klient zakupił osobno usługę SAM lub powiązaną usługę na miejscu od Dell Technologies:

- Wprowadzenie: pomoc przy wprowadzaniu użytkownika polegająca na (i) sprawdzeniu dokładności odpowiednich informacji dotyczących obsługi klienta, takich jak nazwa klienta, identyfikacja jednostki biznesowej, adres, autoryzowane kontakty i inne podstawowe dane dotyczące wprowadzania użytkownika i konfiguracji; oraz (ii) wyjaśnieniu, jak skontaktować się z firmą Dell Technologies w celu otwarcia zgłoszeń serwisowych.
- Raport serwisowy: raport dostarczony za pośrednictwem strony internetowej wyznaczonej przez firmę Dell Technologies, zawierający szczegółowe informacje:
 - Podsumowanie otwartych i zamkniętych zgłoszeń serwisowych według miesięcy
 - Sprawdzenie, czy oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu jest zgodne z zaleceniami
 - Status umowy, w tym daty rozpoczęcia/zakończenia umowy i inne podstawowe dane dotyczące umowy
- Przegląd usługi: przedstawiciel SAM zapewnia przegląd szczegółów zawartych w Raporcie serwisowym oraz innych tematów wspólnie uzgodnionych przez firmę Dell Technologies i Klienta (jeśli dotyczy) podczas Wprowadzenia.
- Pomoc w zakresie eskalacji: pomoc w eskalacji oraz koordynacja problemów technicznych, biznesowych i krytycznych w ramach Dell Technologies.

Wizyty w siedzibie klienta: klient ma prawo do maksymalnie dwóch (2) wizyt w siedzibie w ramach tej usługi. Klient może oddzielnie kupić dodatkowe wizyty w siedzibie, które mogą podlegać dodatkowym opłatom.

Oferowana w przypadku Produktów objętych usługą ProSupport One for Data Center lub obowiązującą w tym czasie umową dotyczącą konserwacji w zwykłych obowiązujących lokalnie godzinach pracy firmy Dell Technologies, które mogą różnić się w zależności od regionu i kraju, z wyłączeniem dni wolnych od pracy obowiązujących w firmie Dell Technologies i lokalnie. Zobacz dodatkowe Szczegóły dotyczące zakresu poniżej.

Raport serwisowy: comiesięczne zestawienie obejmujące Produkty, w przypadku których firma Dell Technologies obecnie wspiera i zatwierdza narzędzia do zdalnego monitorowania oraz aktywowane i aktywowane technologie.

Przegląd usług: okresowe zestawienie (nie częstsze niż co miesiąc) obejmujące Produkty, w przypadku których firma Dell Technologies obecnie wspiera i zatwierdza narzędzia do zdalnego monitorowania oraz aktywowane i aktywowane technologie. Przegląd usług jest dostarczany przez zdalnego przedstawiciela SAM według harmonogramu, który zostanie uzgodniony z Klientem.

Firma Dell Technologies odpowiada wyłącznie za wykonanie działań i zadań SAM wyraźnie określonych w tym dokumencie. Wszystkie pozostałe zadania, działania i usługi są poza zakresem.

Obowiązki klienta w zakresie funkcji SAM

Dostarczenie przez firmę Dell Technologies funkcji SAM, szczegółowo opisanej powyżej, nastąpi wyłącznie w przypadku spełnienia przez Klienta następujących obowiązków:

- Zapewnienie SAM odpowiedniej przerwy konserwacyjnej systemu zgodnie z wymaganiami firmy Dell Technologies.
- Spełnienie wszystkich wymagań środowiskowych, technicznych i operacyjnych.
- Zapewnienie SAM w odpowiednim czasie dostępu do: (a) przynajmniej jednej osoby kontaktowej ds. technicznych pełniącej obowiązki związane z administrowaniem systemem oraz mającej odpowiednie uprawnienia dostępu do systemu/informacji; oraz (b) odpowiednich, związanych z daną dziedziną ekspertów, systemów i sieci (m.in. systemów zdalnych/dostępu do sieci) zgodnie z wymaganiami firmy Dell Technologies.
- Przyjęcie całej odpowiedzialności za problemy z łącznością sieciową, wydajnością i konfiguracją.
- Upewnienie się, że lokalizacje Wyposażenia zostały przygotowywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi ProSupport One for Data Center.

Dodatkowe ważne informacje dotyczące funkcji SAM

- Usługa SAM jest dostępna w zwykłych godzinach pracy. Godziny pracy są związane z lokalizacją SAM i mogą się różnić w zależności od regionu lub kraju. Według uznania firmy Dell Technologies i gdy firma Dell Technologies uzna to za konieczne, usługi SAM mogą być wykonywane na miejscu.
- Wsparcie po godzinach pracy może być zapewnione przez inne zasoby w firmie Dell Technologies według uznania firmy Dell Technologies.
- Lokalizacja SAM zostanie określona przy wdrażaniu nowego stanowiska pracy na podstawie obszaru serwisowego preferowanego przez Klienta oraz zależnie od dyspozycyjności pracowników.

Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

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

W celu uzyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi mieć odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy bezpośrednio i od firmy Dell Technologies lub jej autoryzowanego odsprzedawcy. 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 Technologies NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY ANI USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.** Partnerów współpracujących w ramach Pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami można znaleźć na tej [liście](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie Klientów.

Raporty dla autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell Technologies dotyczące użytkowników końcowych, którzy kupili produkty u autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell Technologies

Raporty SAM ProSupport One for Data Center będą dostarczane przez firmę Dell Technologies wyłącznie do autoryzowanego **odsprzedawcy lub dystrybutora Dell Technologies (odpowiednio) określonego w ofercie Dell Technologies (zwanego dalej „Odsprzedawcą”)**. Odsprzedawca przyjmuje do wiadomości i zgadza się z tym, że uzyskał odpowiednią zgodę klienta końcowego („Użytkownik końcowy”), aby otrzymać raport SAM. O ile Odsprzedawca nie powiadomi o tym inaczej, firma Dell Technologies prześle raport SAM ProSupport One for Data Center na adres Odsprzedawcy i dane kontaktowe dostarczone firmie Dell Technologies w momencie zakupu Usługi lub dane kontaktowe zawarte w aktualnej dokumentacji sprzedaży i serwisu Dell Technologies, określone przez firmę Dell Technologies. Raporty SAM dostarczane do Odsprzedawcy nie będą kategoryzowane przez/dla konkretnych Użytkowników końcowych. Niestandardowe opcje raportowania mogą być dostępne dla oddzielnego zakupu za dodatkową opłatą.

Dell Technologies SupportAssist / Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist / Secure Remote Service (SRS) 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 Technologies, co pozwala na zapewnienie Klientowi ulepszonej, sprawnej i spersonalizowanej pomocy technicznej.

Aplikacja SupportAssist użytkowana łącznie z pakietem ProSupport ma następujące funkcje i możliwości:

- Monitorowanie systemów pod kątem problemów mających wpływ na normalnie 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 Technologies zgody na rejestrację informacji kontaktowych (np. nazwy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej) Klienta, które mogą być wykorzystywane do świadczenia pomocy technicznej w odniesieniu do Obsługiwanych systemów. Włączenie funkcji zbierania logów umożliwia firmie Dell Technologies wykorzystywanie zebranych informacji do opracowywania zaleceń służących doskonaleniu infrastruktury technicznej Klienta. Uwaga: usunięcie lub wyłączenie narzędzia SupportAssist lub wyłączenie opcji zbierania logów uniemożliwi firmie Dell Technologies 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 Technologies SupportAssist i najnowszą listę Produktów objętych wsparciem technicznym firmy Dell można znaleźć w witynie Dell SupportAssist pod adresem: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Dell Technologies

Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Dell Technologies w ramach usługi ProSupport One for Data Center obejmuje wsparcie w odniesieniu do wybranych Produktów innych firm, w tym wybranych aplikacji użytkowników końcowych, systemów operacyjnych, monitorów maszyn wirtualnych oraz oprogramowania wewnętrznego, jeśli takie Produkty innych firm: 1) zostały zakupione od firmy Dell Technologies; 2) zostały zakupione wraz z Produktami; 3) są zainstalowane w ramach Produktów i były używane w momencie, gdy wysłano zgłoszenie serwisowe; 4) są objęte aktualnie obowiązującymi warunkami dotyczącymi pomocy technicznej i konserwacji w ramach usługi ProSupport One for Data Center. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów z licencjami i zakupami kwalifikującego się oprogramowania, aby móc korzystać z tych Usług w trakcie obowiązywania okresu ochrony gwarancyjnej. Odpowiednie oprogramowanie można znaleźć na [liście oprogramowania kwalifikującego się do pomocy technicznej w zakresie oprogramowania](#). Uwaga: lista Obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadomienia o tym fakcie Klientów. Sytuacje będące przyczyną zgłoszeń od Klienta muszą być możliwe do odtworzenia w pojedynczym systemie, fizycznym lub wirtualnym. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów przesyłanych w zgłoszeniach serwisowych mogą nie być udostępniane przez wydawcę danego oprogramowania i mogą wymagać wsparcia ze strony wydawcy, w tym instalacji dodatkowego oprogramowania lub wprowadzenia innych zmian w Produktach. Klient akceptuje fakt, że w sytuacjach, kiedy wydawca danego oprogramowania nie udostępni rozwiązania problemu, firma Dell Technologies zobowiązuje się do udzielenia Klientowi pełnego wsparcia w tym zakresie.

Usługi opcjonalne ProSupport One for Data Center

W ramach ProSupport One for Data Center dostępnych jest kilka opcjonalnych usług, które mogą być wybierane przez klientów na podstawie ich określonych potrzeb. Dodatkowe usługi mają charakter niezależny, a odpowiednie warunki są dostępne pod adresem <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Usługi te mogą nie być dostępne w przypadku wszystkich obsługiwanych produktów firmy Dell Technologies. Poniżej wymieniono kilka opcjonalnych usług.

Dodatkowe warunki mające zastosowanie do Klientów kupujących usługi ProSupport One for Data Center na niższym poziomie zużycia

Aby kwalifikować się do korzystania z niższych poziomów zużycia usług, klient musi spełnić następujące kryteria:

- Klient musi mieć własny dział pomocy technicznej, aby móc wspierać swoje środowisko urządzeń firmowych.
- Musi być zapisany do TechDirect w celu samodzielnego wysłania modułu wymienianego samodzielnie przez klienta (CRU).
- Do tworzenia zgłoszeń serwisowych należy korzystać z TechDirect lub SupportAssist API.

Wybór zakresu pomocy technicznej

Usługi ProSupport One for Data Center mogą obejmować do trzech poziomów wsparcia technicznego. Poziomy te opierają się na ilości zdarzeń przypadających na jeden składnik aktywów i są określone dla poszczególnych linii produktowych i nie są dostępne dla wszystkich Produktów.

Firma Dell Technologies określa poziom pomocy technicznej przysługujący Klientowi do każdej linii produktów w zależności od wewnętrznych zasobów pomocy technicznej Klienta i jego historii serwisowej (o ile ma to zastosowanie). Wybrany poziom musi być zgodny dla wszystkich objętych Usługą zasobów z danej linii produktów.

O ile to możliwe, każdy poziom pomocy technicznej odpowiada liczbie incydentów, jakie Klient może zgłosić w związku z zasobami z określonej linii produktów. Dowolny kontakt z działem pomocy technicznej firmy Dell Technologies skutkujący utworzeniem Kwalifikowanego zdarzenia będzie liczony jako zgłoszone zdarzenie klienta dotyczące danej linii produktów.

Incydenty mogą obejmować wiele kontaktów Klienta z firmą Dell Technologies, pod warunkiem że każdy kontakt dotyczy tego samego zasobu i problemu. Incydenty będą zaliczane do kwartału, w którym nastąpi ich zamknięcie. Incydenty obsługiwane w ramach usługi pogwarancyjnej w miejscu zapotrzebowania nie są uwzględniane w liczbie incydentów, jakie może zgłosić Klient.

Więcej informacji na temat wyboru zakresu pomocy technicznej można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell Technologies i przydzielonego SAM.

Pogwarancyjna pomoc techniczna

W przypadku aktywów obsługiwanych przez firmę Dell Technologies, których gwarancja wygasa w okresie krótszym niż 90 dni, Klient może wykupić usługę wsparcia pozagwarancyjnego na wybrany zestaw produktów. Opcja ta pozwala Klientowi na zakup wsparcia technicznego i części serwisowych na konkretnym składniku aktywów na zasadzie zdarzenia losowego.

Dostępność tej usługi zależy od regionu oraz dostępności części zamiennych w chwili zgłaszania zdarzenia. Firma Dell Technologies poinformuje Klienta o tym, czy części zamienne zostaną dostarczone, w chwili przesłania zgłoszenia.

Części zamienne do zasobów objętych obsługą pogwarancyjną to dodatkowa usługa, która wymaga rozliczenia zgodnie z cennikiem opłat aktualnym na dzień świadczenia usługi.

W niektórych krajach części zamienne związane z pogwarancyjną pomocą techniczną należy kupować jako części zamienne nieobjęte gwarancją. W takim przypadku firma Dell Technologies nie może zapewnić terminowości dostawy, ponieważ części wymagają dostarczenia z magazynów części zamiennych firmy Dell. Uwaga: wysyłka części zamiennych może potrwać dość długo i zależy od lokalizacji Klienta, w której znajduje się Obsługiwany produkt wymagający pomocy technicznej.

Procedury obsługi serwisowej poza gwarancją

Klient musi skontaktować się z zespołem globalnej pomocy technicznej poprzez telefon, aby poprosić o pomoc poza gwarancją. Procedury wnioskowania o pomoc techniczną są takie same, jak w przypadku produktu objętego gwarancją, z tym że technik wsparcia technicznego potwierdzi z Klientem, że chce on skorzystać z usługi poza gwarancją za dodatkową opłatą.

Brak gwarancji – ważne informacje dodatkowe

Okres ważności. Usługa pomocy technicznej poza gwarancją jest dostępna w przypadku wystąpienia zdarzenia tylko poprzez diagnozę odpowiedniego problemu na wybranym zestawie produktów serwerowych i sieciowych (szczegółowe informacje na temat produktu znajdują się w tabeli gwarancji i konserwacji produktu). Firma Dell Technologies według własnego uznania i po wcześniejszym powiadomieniu Klienta może zakończyć świadczenie niniejszej Usługi.

Niezbywalność. Pogwarancyjna pomoc techniczna nie podlega przeniesieniu i jest dostępna tylko dla Klienta. Klient nie może korzystać z Usługi, by świadczyć usługi innym podmiotom ani w ramach jakiegokolwiek umowy dystrybucyjnej lub dotyczącej udostępniania, na rzecz osób trzecich ani w związku ze sprzętem i oprogramowaniem, które nie stanowią jego osobistej własności lub nie zostały przez niego wydzierżawione. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia świadczenia Usługi, jeżeli według własnego uznania stwierdzi, że Usługa jest nadużywana, korzysta z niej osoba inna niż Klient lub Usługa jest wykorzystywana w sposób niezgodny z niniejszą Umową.

Zasady rozliczania usług. Usługa wsparcia pozagwarancyjnego będzie rozliczana na rzecz Klienta w kolejnym kwartalnym cyklu rozliczeniowym.

Świadczenia nieobjęte usługą. Usługa pogwarancyjnej pomocy technicznej nie obejmuje usług, które nie są wyraźnie określone w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, a firma Dell Technologies nie jest zobowiązana do ich świadczenia. Ponadto w trakcie świadczenia pogwarancyjnej pomocy technicznej firma Dell Technologies może stwierdzić, że obsługiwany problem wykracza poza zakres pogwarancyjnej pomocy technicznej. W niektórych przypadkach firma Dell Technologies, z uzasadnionych przyczyn handlowych, może skierować Klienta do innego odpowiedniego podmiotu.

Obsługiwane produkty, które nie są uprawnione do przedłużenia okresu gwarancyjnego, nie są także uprawnione do usługi pogwarancyjnej pomocy technicznej oferowanej zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi.

Klient przyjmuje do wiadomości, że firma Dell Technologies może nie być w stanie zdiagnozować i rozwiązać konkretnego problemu Klienta.

Dostarczanie części serwisowych – aktualizacja

Klient może poprosić o uaktualnienie usługi dostarczania części serwisowych dla określonego składnika aktywów w wybranym zestawie Produktów serwerowych i sieciowych za dodatkową opłatą (szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w Tabeli gwarancji i konserwacji produktu). Na przykład usługa dostawy części zamiennych z dostawą w następnym dniu roboczym może zostać zaktualizowana do wyższego poziomu z dostawą tego samego dnia roboczego.⁶

Klient może telefonicznie zamówić wyższy poziom usługi dostawy części. Możliwość świadczenia wyższej wersji usługi dostawy części jest uzależniona od dostępności części serwisowych w magazynach dystrybucyjnych firmy Dell Technologies, a zatem dostępność wyższej wersji usługi nie jest gwarantowana.

Istnieje możliwość, że firma Dell Technologies może tymczasowo nie być w stanie zrealizować zamówienia na dostawę zmodernizowanych części zamiennych. Po złożeniu przez Klienta wniosku o wyższą wersję usługi dostawy części serwisowych, firma Dell Technologies sprawdzi, czy taka usługa jest dostępna i wskaże Klientowi, czy wniosek o wyższą wersję usługi może zostać zrealizowany.

Wyższa wersja usługi dostarczania części serwisowych jest dostępna za dodatkową opłatą w przypadku wybranego zestawu Produktów serwerowych i sieciowych (szczegółowe informacje na temat Produktu znajdują się w tabeli gwarancji i konserwacji produktu), który ma być rozliczany w kwartalnym cyklu rozliczeniowym ProSupport One for Data Center.

Wyłączone usługi

- Pomoc w zakresie działania i czynności administracyjnych.
- 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 dla produktu innej firmy lub pomoc techniczna dla 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 sporządzania 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 stron 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 odsprzedawca firmy Dell lub usługodawca, albo też przez klientów korzystających z części samodzielnie wymienianych przez klienta (CSR).

Usługa Dell ProSupport w odniesieniu do części niestandardowych umieszczonych w niestandardowych produktach serwerowych

Naprawa i wymiana części niestandardowych lub unikalnych („Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych”) to usługa wymiany stanowiąca wartość dodaną, uzupełniająca gwarancję Klienta na usługę PowerEdge Product obejmującą standardowe komponenty Dell Technologies w standardowej konfiguracji, wymagające wymiany z uwagi na wady produkcyjne lub materiałowe („Naprawy gwarancyjne”). Oprogramowanie (w tym oprogramowanie układowe) oznaczone marką Dell Technologies NIE JEST dostępne na potrzeby „komponentów niestandardowych”. Klient musi korzystać z narzędzi dostarczonych przez producenta, aby monitorować i/lub aktualizować takie komponenty. Klient musi również współpracować bezpośrednio z producentem w celu rozwiązywania wszelkich problemów z jakością, związanych z oprogramowaniem, oprogramowaniem układowym, narzędziami i sprzętem. Dell Technologies będzie świadczyć Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych w celu wymiany niestandardowych lub unikalnych części, w przypadku gdy zostało to przewidziane przez Klienta i Klient zagwarantował ich dostępność, jak określono powyżej, a także w przypadku gdy Klient dokonał odpowiednich uzgodnień, aby udzielić wsparcia firmie Dell Technologies w procesie składania wszelkich zamówień związanych z zaopatrzeniem w takie części w celu ułatwienia ich wymiany. O ile Klient ma dokładnie prognozowane potrzeby magazynowe, firma Dell Technologies wymieni część, która wykazuje wadę, zgodnie z obowiązującym u Klienta czasem reakcji na naprawy gwarancyjne i zainstaluje część zamienną w Produkcie Klienta, ale Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że firma Dell Technologies nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności za zapewnienie dostępności części. Opcje dostawcy w tym samym dniu

(np. w czasie 4 godzin) i reakcji w siedzibie Klienta mogą być niedostępne w przypadku wymiany komponentów niestandardowych. W takich przypadkach firma Dell Technologies zrealizuje Usługę w następnym dniu roboczym. Części zamienne mogą być nowe lub odnowione, jeśli zezwalają na to obowiązujące przepisy prawa, a przeprowadzenie naprawy lub wymiany w ramach Usług pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych może wymagać od firmy Dell Technologies skorzystania z gwarancji producenta/wydawcy będącego stroną trzecią i/lub usług konserwacji. Klient zgadza się udzielać firmie Dell Technologies wsparcia i dostarczać wszelkie materiały wymagane przez takiego producenta lub wydawcę będącego stroną trzecią w celu skorzystania z odpowiedniej gwarancji strony trzeciej i/lub usług konserwacji.

Przeprowadzane przez firmę Dell Technologies testy inżynieryjne powstałej konfiguracji, zgodnej z odrębnym wyszczególnieniem zakresu prac (SOW), po zainstalowaniu części niestandardowych lub unikalnych części lub oprogramowania wymaganego przez Klienta są czynnością jednorazową, dlatego Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych będą dostępne wyłącznie w odniesieniu do określonych konfiguracji, zdefiniowanych przez Klienta i przetestowanych przez firmę Dell Technologies. Firma Dell Technologies będzie przekazywać informacje na temat dokładnej przetestowanej konfiguracji sprzętowej, w tym informacje na temat oprogramowania układowego. Po zakończeniu testów inżynieryjnych firma Dell Technologies będzie dostarczać wyniki w formie raportów zawierających informacje na temat tego, czy dany test zakończył się pomyślnie, czy też nie. Firma Dell Technologies będzie podejmować ekonomicznie uzasadnione starania, aby wspierać przydatność i działanie komponentów niestandardowych na Produkcie firmy Dell Technologies z zastrzeżeniem, że modyfikacja standardowych narzędzi firmy Dell Technologies (w tym system BIOS, IDRAC i narzędzia SupportAssist) nie będzie wspierana. Klient będzie ponosić odpowiedzialność z tytułu bezpośredniej współpracy z producentem w celu rozwiązywania problemów z komponentami niestandardowymi, które wynikną w czasie trwania testów inżynieryjnych (w tym problemów z jakością lub specyfikacją/ograniczeniami oprogramowania, oprogramowania układowego lub sprzętu). Dodatkowe testy inżynieryjne firmy Dell Technologies przeprowadzane po otrzymaniu przez Klienta raportu wskazującego na pomyślne zakończenie testu będą wymagały utworzenia nowego Wyszczególnienia zakresu prac (SOW) i uiszczenia związanych z nimi jednorazowych opłat inżynieryjnych. Powyższy warunek będzie dotyczył wszelkich testów inżynieryjnych przeprowadzanych w związku z naprawą lub wymianą jakiegokolwiek komponentu konfiguracji w okresie gwarancji Sprzętu Klienta.

Dodatkowe warunki dla użytkowników końcowych, którzy nabyli Obsługiwany produkt od producenta OEM

Dostawca OEM to odsprzedawca, który oferuje produkty objęte wsparciem technicznym jako oryginalny producent, kupując produkty i usługi od działu rozwiązań OEM firmy Dell Technologies (lub zastępującej go grupy biznesowej) w ramach projektu OEM. Producent OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell Technologies 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 „Produkty objęte wsparciem technicznym” oznacza Produkty objęte wsparciem technicznym firmy Dell Technologies, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell Technologies (tzn. nieoznakowane systemy OEM), a „Użytkownik końcowy” oznacza Klienta lub jakikolwiek podmiot kupujący Rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedania, dystrybucji lub sublicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem Producenta OEM jest świadczenie Użytkownikom końcowym usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell Technologies, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten producent OEM zachowuje odpowiedzialność nawet wtedy, gdy Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell, aby poprosić o wykonanie usługi. Jeżeli natomiast Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z producentem OEM, firma Dell Technologies 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 Technologies.

Inne szczegóły dotyczące Usługi

Okresy gwarancji i opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej”) w tej witrynie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy firmą Dell Technologies i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty i/lub usługę konserwacji na podstawie bezpośredniej umowy z firmą Dell Technologies („Klient firmy Dell Technologies”); oraz (ii) tylko do tych produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell Technologies, gdy informacje o pomocy technicznej były aktualne. Firma Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany informacji o pomocy technicznej w dowolnym czasie. Z wyjątkiem zmian wprowadzonych przez wydawców i producentów Produktów firm trzecich Klient firmy Dell Technologies będzie powiadamiany o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na konserwację pomiędzy firmą Dell Technologies a Klientem firmy Dell Technologies, przy czym takie zmiany nie będą obowiązywać w odniesieniu do produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell Technologies przed datą wprowadzenia zmian.

Firma Dell Technologies nie ma obowiązku zapewniania usług wsparcia technicznego dla sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą. „Obszar objęty usługą firmy Dell Technologies” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż sto sześćdziesiąt kilometrów (160) (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell Technologies w przypadku usługi Storage i Sprzętu do ochrony danych i/lub komponentów; oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell Technologies, o ile nie określono inaczej w obowiązującej umowie z firmą Dell Technologies, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy. Dotyczy Klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis na miejscu w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell Technologies (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w wykazie usługi firmy Dell Technologies dla Produktu lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell Technologies, to firma Dell Technologies musi najpierw ponownie zakwalifikować Produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, i wtedy będzie można przywrócić należyty czas reakcji dla Produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u 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 Technologies do świadczenia usługi w zakresie 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 Produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. O ile Dell Technologies i Klient nie uzgodnią inaczej, w przypadkach, gdy części zamienne są przesyłane bezpośrednio do Klienta, Klient musi być w stanie odebrać przesyłkę w lokalizacji, w której znajdują się serwisowane Produkty. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu pomocy technicznej wynikające z niemożności lub odmowy przyjęcia części zamiennych przez Klienta. Wielokomponentowe systemy pamięci masowej wymagają aktywnych umów opcji wsparcia dla wszystkich komponentów sprzętowych i programowych systemu, aby uzyskać wszystkie korzyści z umowy wsparcia dla całego rozwiązania. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie z Klientem, Dell Technologies zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu Usług Pomocy technicznej z sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, za pisemnym powiadomieniem Klienta. Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell Technologies są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedawcą. Ta umowa oraz informacje o pomocy technicznej w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell Technologies, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją lub/i pomocą techniczną produkty w imieniu odsprzedawcy. Klienci i odsprzedawcy, którzy wykonują usługi gwarancyjne i/lub pomocy technicznej albo profesjonalne usługi, muszą być odpowiednio przeszkoleni i certyfikowani. Wykonywanie jakichkolwiek usług przez nieprzeszkolonych/niecertyfikowanych klientów, odsprzedawców lub osoby trzecie może powodować naliczenie dodatkowych opłat, jeśli w odpowiedzi na wykonanie usług przez takie podmioty wymagane będzie wsparcie ze strony firmy Dell Technologies. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług pomocy technicznej firmy Dell Technologies, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem lub autoryzowaną odsprzedawcą.

Copyright © 2008–2020 EMC Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi EMC Corporation lub innych odpowiednich podmiotów zależnych firmy Dell Inc. Inne znaki towarowe mogą być własnością swoich właścicieli. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych. H16453.4

Według firmy EMC Corporation informacje zawarte w niniejszym dokumencie są poprawne w dniu jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.

Wyd. z 01 grudnia 2020 r.

Dell EMC ProSupport One for Data Center | v.2.3