

### Omówienie usług

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

- Bezpośredni dostęp telefoniczny przeszkolonego personelu klientów przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu — w tym także w dni wolne od pracy — do ogólnoswiatowego centrum eksperckiego (Expert Center) Dell zatrudniającego wysoko wykwalifikowanych specjalistów, których pomoc umożliwi rozwiązywanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem.
- Wyznaczenie konsultanta ds. usług serwisowych (Service Delivery Manager „SDM”) — głównej osoby kontaktowej, z którą klient współpracuje przy tworzeniu planów wsparcia technicznego (w tym także planów indywidualnych). Osoba ta odpowiada również za koordynację w zakresie wszystkich usług komercyjnych świadczonych przez Dell.
- Wstępna, ogólna analiza braków i weryfikacja procesów wsparcia operacji stosowanych w przedsiębiorstwie klienta (Support Assessment - „Ocena istniejącego systemu wsparcia technicznego”).
- Opracowanie indywidualnego planu wsparcia technicznego dopasowanego do określonych potrzeb serwisowych klienta.
- Internetowy interfejs umożliwiający bieżące monitorowanie i wgląd do wykazu wcześniejszych interwencji w odniesieniu do wybranych serwerów/systemów pamięci masowej/zdarzeń.
- Tworzenie raportów miesięcznych na temat Produktów objętych wsparciem (opisanych poniżej) i „porównawczych testów wydajności” dla usług dotyczących serwerów i urządzeń pamięci masowej. Raporty te zawierają zestawienie działań podjętych w ramach realizacji usług wsparcia technicznego i ułatwiają klientowi aktywne planowanie ulepszeń w infrastrukturze.
- Wysłanie technika serwisowego i/lub części objętych gwarancją do siedziby klienta (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w celu wykonania napraw lub rozwiązania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem.
- Dostęp do usługi szybkiej wymiany części serwisowych („Fast-Track-Dispatch”) obsługiwany przez technika serwisowego z przedsiębiorstwa klienta certyfikowanego przez Dell, który za pośrednictwem witryny internetowej Dell lub telefonicznie składa zapotrzebowanie na dostawę części i/lub oddelegowanie techników serwisowych do siedziby klienta (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w celu wykonania napraw lub rozwiązania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem. Pełne warunki korzystania z usługi szybkiej interwencji znajdują się we wniosku o subskrypcję oraz Warunkach świadczenia usług.
- Internetowe szkolenia techniczne pozwalające uzyskać certyfikat Dell niezbędny do korzystania z usługi szybkiej interwencji.
- Dostęp do internetowych forów pomocy technicznej 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.
- Dostęp do zasobów informacyjnych globalnych centrów zarządzania (Global Command Center), które umożliwiają skuteczne postępowanie w krytycznych sytuacjach zaistniałych w środowisku informatycznym przedsiębiorstwa klienta, monitorowanie wszelkich instalacji o krytycznym znaczeniu dla działalności firmy oraz koordynowanie i przekazywanie informacji w ramach aktywnego zarządzania kryzysowego na wypadek zdarzeń takich jak klęski żywiołowe.
- Zarządzanie zdarzeniami awarii — pomocne w śledzeniu rozwiązywania problemów i ich eskalacji.
- Zarządzanie eskalacją na zasadach pojedynczego punktu kontaktu na potrzeby zarządzania zdarzeniami, przekazywania ich na wyższy poziom i uzyskiwania informacji o stanie spraw objętych zakresem Usługi.
- Zdalne rozwiązywanie wielu typowych problemów, jeśli jest oferowane dla danego produktu i akceptowane przez klienta. W ramach tej usługi technik serwisowy Dell łączy się bezpośrednio z komputerem użytkownika za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego, co pozwala na szybsze i sprawniejsze rozwiązanie problemu.

**Produkty objęte wsparciem:** Usługa jest dostępna dla wybranych produktów Dell z serii PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ i Dell | EMC Enterprise Storage™ o standardowej

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

konfiguracji, a także dla komputerów z rodzin OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™ i Vostro™ oraz dla wybranych drukarek Dell o standardowej konfiguracji („Produktów objętych wsparciem”). Produkty objęte wsparciem zgodnie z niniejszymi warunkami świadczenia usług figurują na fakturze Dell wystawianej klientowi. Dla każdego Produktu objętego wsparciem klient musi zawrzeć osobną umowę. Na przykład drukarka dołączona do systemu objętego tą usługą NIE będzie nią objęta, jeśli nie zawarto osobnej umowy o świadczenie wsparcia technicznego dla tej drukarki. Każdy Produkt objęty wsparciem jest oznaczony numerem seryjnym („Service Tag”).

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

## Procedury serwisowe

### Kontaktowanie się z Dell w ramach zakupionego pakietu usług

**Szybka interwencja:** W przypadku klientów korzystających z usługi szybkiej interwencji zdarzeniami objętymi tym programem zajmują się wykwalifikowani i certyfikowani serwisanci z przedsiębiorstwa klienta. Składają oni zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem witryny internetowej tej usługi dostępnej w ramach pakietu usług ProSupport odpowiednio dla swojej lokalizacji. Pełne warunki i procedury korzystania z usługi szybkiej interwencji znajdują się we wniosku o subskrypcję oraz Warunkach świadczenia usług.

**Zgłoszenia serwisowe o niskim priorytecie (poziom 3):** W sytuacjach niewymagających natychmiastowej reakcji klient może wysłać zgłoszenie w trybie online za pomocą witryny usługi ProSupport for Enterprise (należy wybrać odpowiedni region):

*Adres witryny:*

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

*Czat (w wybranych regionach):*

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

*Pomoc pocztą e-mail:* Klienci mogą również wysłać zgłoszenia pocztą e-mail na następujące adresy:

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

**Zgłoszenia serwisowe o wysokim priorytecie:** Dell dąży do wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby pomoc telefoniczna w ramach niniejszej usługi była dostępna przez cały rok, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu — włącznie z dniami wolnymi od pracy.

#### 1. Kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej

- W przypadku zgłoszeń serwisowych o wysokim priorytecie należy zadzwonić pod numer wyznaczony dla klientów tej Usługi: **+48 (0) 22 579 5978**. Dzwonić należy z miejsca zapewniającego dostęp do Produktu objętego wsparciem, którego dotyczy zgłoszenie, ponieważ w trakcie rozmowy konieczne może być przekazanie pracownikowi pomocy technicznej dodatkowych informacji.
- Wymagane jest podanie pracownikowi pomocy technicznej numeru seryjnego „Service Tag” i innych potrzebnych mu informacji. Pracownik pomocy technicznej sprawdzi dostępny poziom wsparcia technicznego oraz prawo do korzystania z niego.
- Wspólnie z technikiem serwisowym należy ustalić poziom ważności zdarzenia.
- Należy podać aktualnie używaną wersję systemu operacyjnego.
- Należy podać nazwy producentów i modele używanych urządzeń peryferyjnych (np. modemów).

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

#### 2. Pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon

- Konieczne może być podanie informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także poinformowanie pracownika pomocy technicznej o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory krokach.
- W celu umożliwienia skutecznego zdiagnozowania problemu rozmowę telefoniczną z pracownikiem pomocy technicznej podzielono na szereg etapów.
- W przypadku gdy konieczne będzie wykonanie usługi na miejscu, pracownik pomocy technicznej przekaze klientowi dodatkowe instrukcje.

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

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



## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

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

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

## Pomoc techniczna na miejscu

Sposób podjęcia interwencji na miejscu zależy od rodzaju zakupionych usług oraz wykupienia opcji Mission Critical przy subskrybowaniu Usługi. Faktura zawiera informację o rodzaju pomocy technicznej na miejscu świadczonej klientowi. Jeśli spełniono wszystkie wymagane warunki i postanowienia określone w niniejszych warunkach świadczenia usług, Dell wyśle w razie potrzeby swojego technika serwisowego do siedziby klienta (na adres podany na fakturze lub osobnej umowie zawartej przez klienta z Dell). W poniższej tabeli zestawiono poziomy ważności oraz odpowiadające im zasady interwencji na miejscu:

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

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

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

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

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Interwencja u klienta w ciągu 2 godzin z naprawą	Technik serwisowy dociera na miejsce w ciągu <b>2 godzin</b> od zakończenia procedury	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.</li> <li>Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 2-</li> </ul>

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

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

**Niewykorzystana wizyta technika serwisowego.** Nieobecność klienta lub jego przedstawiciela w siedzibie firmy uniemożliwia technikowi serwisowemu wykonanie usługi w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem. Technik serwisowy pozostawi kartkę informującą klienta o wizycie. W opisanej sytuacji klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.

#### **B. Interwencje na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport for Enterprise bez opcji Mission Critical**

##### **Standardowe opcje interwencji na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport (bez opcji Mission Critical)**

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Serwis u klienta w ciągu 4 godzin	Technik serwisowy dociera na miejsce w ciągu <b>4 godzin</b> od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa ta jest dostępna przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę — również w dni wolne od pracy.</li> <li>Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji.</li> <li>Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.</li> </ul>
Serwis u klienta następnego dnia roboczego	Po zdiagnozowaniu problemu w rozmowie telefonicznej technik serwisowy w większości przypadków przybywa do siedziby klienta następnego dnia roboczego.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługa ta jest dostępna przez 5 dni roboczych w tygodniu (wg kalendarza obowiązującego w danej lokalizacji) i 10 godzin na dobę — z <i>wyjątkiem</i> dni wolnych od pracy dla tej lokalizacji.</li> <li>Usługa ta jest dostępna tylko w lokalizacjach poza zasięgiem 4-godzinnego czasu reakcji.</li> <li>W przypadku zatelefonowania do centrum eksperckiego Dell i/lub stwierdzenia potrzeby podjęcia interwencji na miejscu</li> </ul>

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

		<p>po godzinie 17:00 czasu lokalnego (od poniedziałku do piątku) konieczne może być uwzględnienie dodatkowego dnia roboczego na przybycie technika serwisowego.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell.</li><li>• W przypadku gdy usługa serwisu u klienta następnego dnia roboczego jest niedostępna, będzie zawierana alternatywna umowa serwisowa.</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>

**Niewykorzystana wizyta technika serwisowego.** Nieobecność klienta lub jego przedstawiciela w siedzibie firmy uniemożliwia technikowi serwisowemu wykonanie usługi w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem. Technik serwisowy pozostawi kartkę informującą klienta o wizycie. W opisanej sytuacji klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.

## Wsparcie udzielane wspólnie z innymi dostawcami:

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

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

Aktualna lista partnerów współpracujących przy zapewnianiu wsparcia technicznego jest zamieszczona w witrynie internetowej

[http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core\\_software\\_troubleshooting?c=pl&l](http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=pl&l).

Wykaz partnerów może ulec zmianie w dowolnym czasie bez powiadamiania klientów.

## Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem

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

**Ograniczenia dotyczące usługi rozwiązywania problemów z oprogramowaniem.** Dell nie może zagwarantować, że każdy problem zostanie rozwiązany ani że Oprogramowanie objęte wsparciem umożliwi spełnienie określonych celów. Musi istnieć możliwość odtworzenia problemów zgłaszanych przez klienta w pojedynczym komputerze (tzn. przy użyciu jednej stacji roboczej i odpowiednich urządzeń peryferyjnych). Dell może uznać, że zgłaszana kwestia jest za bardzo złożona albo że konfiguracja Komputera/systemu objętego

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

wsparciem uniemożliwia skuteczną telefoniczną analizę problemu. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, iż Dell może nie rozwiązać problemów tego rodzaju oraz że będzie musiał zadbać we własnym zakresie o ich rozwiązanie.

## Aktualizacje podstawowego oprogramowania produktów marki Dell | EMC

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

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

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

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

Stawki **odnawiania subskrypcji** pakietu usług **Dell | EMC ProSupport for Enterprise** (załącznik A) [http://www.dell.com/downloads/global/services/con\\_pessTiersGoldex-A\\_EUR.pdf](http://www.dell.com/downloads/global/services/con_pessTiersGoldex-A_EUR.pdf)

## Pakiet usług ProSupport for Enterprise nie obejmuje następujących pozycji:

- Pozostałe czynności, takie jak instalowanie, odinstalowanie, przenoszenie w inne miejsce, serwis profilaktyczny, pomoc w szkoleniach, zdalna administracja i wszelkie inne działania nieujęte jednoznacznie w niniejszych warunkach świadczenia usług.
- Dostarczanie akcesoriów, zapasowych nośników, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i części, takich jak baterie, ramy czy pokrywy, oraz wsparcie techniczne dla tych elementów.
- Bezpośrednia pomoc techniczna dla produktów innych firm ani pomoc techniczna dla wersji produktu, w odniesieniu do których producent, dostawca lub partner nie udziela wsparcia technicznego (pakiet obejmuje usługę wsparcia udzielanego wspólnie z innymi dostawcami („Wsparcie udzielane wspólnie z innymi dostawcami”) — zob. punkt „Procedury serwisowe” powyżej).
- Objęcie wsparciem technicznym sprzętu uszkodzonego w wyniku siły wyższej (w tym między innymi pożaru, powodzi, trąby powietrznej, trzęsienia ziemi, huraganu), wypadku, a także niewłaściwego użycia lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem Produktu objętego wsparciem lub podzespołów (w tym między innymi podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

nieodpowiednich bezpieczników, użycia niekompatybilnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnienia właściwej bądź wystarczającej wentylacji oraz niezastosowania się do instrukcji obsługi) oraz w wyniku dokonania modyfikacji, zainstalowania sprzętu w niewłaściwym środowisku pracy, przeprowadzenia w sposób nieprawidłowy czynności konserwacyjnych przez klienta (lub przedstawiciela klienta), przenoszenia Produktu objętego wsparciem, wymontowania lub modyfikowania sprzętu bądź usuwania etykiet umożliwiających identyfikację części, jak również awarii spowodowanej przez produkt, za który Dell nie odpowiada.

- Konfigurowanie aplikacji, odpowiadanie na pytania użytkowników dotyczące wykonywania konkretnych czynności lub zadań ani szkolenia użytkowników obejmujące np. usuwanie oprogramowania szpiegującego/wirusów czy wykonywania kopii zapasowych danych.
- Zaawansowana lokalna i zdalna instalacja, zestawianie, optymalizacja i konfiguracja aplikacji sieci bezprzewodowych i przewodowych, tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, tworzenie serwisów internetowych oraz ponowna kompilacja jądra systemu.
- Wszelkie działania lub usługi nieokreślone jednoznacznie w niniejszych warunkach świadczenia usług.

## Obowiązki klienta

- **Wykonanie kopii zapasowych oprogramowania/danych.** Obowiązkiem klienta jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i programów w Produktach objętych wsparciem przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez Dell. **DELL NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ DANYCH I PROGRAMÓW ANI KONIECZNOŚĆ ICH ODZYSKIWANIA, JAK RÓWNIEŻ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA KOMPUTERÓW/SYSTEMÓW BĄDŹ SIECI.**
- **Zapewnienie dostępu.** Klient deklaruje i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik Dell mają prawo uzyskać dostęp do Produktu objętego wsparciem i korzystać z niego, a także przechowywanych w nim informacji oraz wszystkich jego składników sprzętowych i programowych w celu wykonania Usług. Jeśli klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go — na własny koszt i przed zwróceniem się do Dell z prośbą o wykonanie Usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej udzielającym wsparcia telefonicznego i technikiem serwisowym wykonującym usługę w siedzibie klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej Dell udzielającym wsparcia przez telefon i z technikiem serwisowym realizującym usługę na miejscu; zobowiązuje się także do wykonywania ich instrukcji. Doświadczenie pokazuje, że większość problemów z komputerem/systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między użytkownikiem i pracownikiem pomocy technicznej bądź technikiem serwisowym.
- **Obsługiwane wersje i konfiguracje.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i Produktów objętych wsparciem z określonymi przez Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji oraz konfiguracji. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej marki Dell | EMC oraz w witrynie [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) poświęconej Produktom objętym wsparciem. Obowiązkiem klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi Dell. W przeciwnym wypadku nie będzie można skorzystać z usługi wsparcia technicznego, którą jest objęty dany produkt.
- **Gwarancje innych producentów.** Realizacja omawianych w tym dokumencie Usług może wiązać się z koniecznością uzyskania przez Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzącego od producentów/dostawców innych niż Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace wymagające interwencji w ten sprzęt lub oprogramowanie. Obowiązkiem klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez Dell nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez klienta konsekwencji takiej decyzji. **DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE INNYCH PRODUCENTÓW ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**
- **Przygotowanie miejsca pracy dla technika serwisowego.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika serwisowego do siedziby klienta, klient musi zapewnić technikowi serwisowemu bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i Produktów objętych wsparciem. Pod pojęciem „wystarczający dostęp” rozumie się odpowiednią ilość miejsca do pracy, a także możliwość korzystania z zasilania elektrycznego i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie





## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

technikowi serwisowemu monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell **JAKIMIKOLWIEK** kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego komputera/systemu.

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

## Ważne informacje dodatkowe

**Cisco.** Dell od dawna współpracuje z firmą Cisco. W ramach kompleksowego programu świadczonych przez siebie usług wykorzystuje jej zasoby techniczne na potrzeby świadczenia wsparcia dla produktów Cisco.

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

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

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

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

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

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

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

## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

zdecyduje się na zapłacenie faktury za odnowienie subskrypcji, świadczenie Usług zostanie zakończone w terminie wygaśnięcia umowy, określonym w oryginalnej lub ostatecznie zapłaconej fakturze.

**Zmiana miejsca świadczenia Usług.** Usługi są świadczone w miejscach określonych na fakturze lub w oddzielnej umowie podpisanej przez klienta z Dell. Klient zobowiązuje się powiadomić Dell o zamiarze zmiany lokalizacji jakiegokolwiek Produktu objętego wsparciem przynajmniej na trzydzieści (30) dni przed terminem przeniesienia tego komputera/systemu w inne miejsce. Do powiadomienia Dell należy użyć witryny internetowej <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. W niektórych lokalizacjach opisywane Usługi są niedostępne. Świadczenie przez Dell tych usług w odniesieniu do przeniesionych Produktów objętych wsparciem jest zależne od dostępności nowej lokalizacji i może podlegać dodatkowym opłatom, a także kontroli i ponownej certyfikacji przeniesionych Produktów objętych wsparciem, zgodnie ze stawkami Dell za usługi konsultingowe (czas i materiały) obowiązującymi w momencie zawierania umowy. Klient zobowiązuje się do zapewnienia w ramach tych zobowiązań pracownikom Dell bezpłatnego, bezpiecznego i wystarczającego dostępu do swojej infrastruktury. Usługi nie obejmują pomocy w przypadku szkód powstałych przy przenoszeniu Produktów objętych wsparciem do innej lokalizacji bądź do innego oddziału.

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

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

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

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



## Warunki świadczenia usług

### Pakiet usług ProSupport for Enterprise

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

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

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

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude i Vostro są znakami towarowymi Dell, Inc.*

*Microsoft jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Microsoft Corporation.*

*Red Hat jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Red Hat, Inc.*

*Novell jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Novell, Inc.*

*EMC, Navisphere, PowerPath i Access Logix są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy EMC, Corp.*

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