



Warunki świadczenia usług

Usługa Proactive Maintenance

Omówienie usługi

Dell ma przyjemność poinformować o wprowadzeniu usługi Proactive Maintenance („Usługa”) w zakresie zgodnym z treścią niniejszego dokumentu („Warunki świadczenia usług”). Usługa Proactive Maintenance umożliwia klientom Dell coroczne sprawdzenie poprawności działania („Usługa” lub „Usługi”) produktów objętych wsparciem (zgodnie z definicją poniżej), jak opisano szczegółowo w niniejszych warunkach świadczenia usług, co pomaga w utrzymaniu wydajności i zmniejszeniu prawdopodobieństwa wystąpienia przyszłych zdarzeń serwisowych wynikających z niezgodności wersji sprzętu, oprogramowania, systemu BIOS i oprogramowania układowego (firmware) . Usługa będzie świadczona w następujących etapach: wykrywanie, analiza i realizacja. Może ona być wykonywana zdalnie. Klienci mogą zakupić dowolne lub wszystkie usługi wymienione poniżej. Zakupione usługi zostaną uwzględnione na fakturze.

Produkty objęte wsparciem	Opis oferty usług*
Macierze Dell EMC	Obowiązuje dla środowisk macierzy obejmujących sieci pamięci masowej („SAN”) lub systemy pamięci masowej dołączanej bezpośrednio („DAS”), składających się z jednej macierzy pamięci masowej Dell EMC i maksymalnie 23 hostów (serwerów). Usługa obejmuje następujące pozycje: <ul style="list-style-type: none">Analiza logów oraz konfiguracja środowiska SAN lub DAS oraz powiązanych z nim komponentów, takich jak hosty, przełączniki, karty HBA i półka dyskowa („DAE”).Uaktualnienie i/lub aktualizacja programowych komponentów macierzy.Identyfikacja wszelkich kwestii wpływających na prawidłowe działanie macierzy i inicjowanie zgłoszenia do Dell Expert Center w celu rozwiązania ewentualnych problemów.
Serwery PowerEdge™ Dell	Obowiązuje dla dowolnego serwera PowerEdge™ lub PowerEdge SC™ Dell. Usługa obejmuje następujące pozycje: <ul style="list-style-type: none">Uaktualnienie i/lub aktualizacja systemu BIOS, oprogramowania układowego (firmware) i sterowników.Identyfikacja wszelkich kwestii wpływających na prawidłowe działanie serwera i inicjowanie zgłoszenia do Dell Expert Center w celu rozwiązania ewentualnych problemów.
Pamięć masowa Dell PowerVault™	Obowiązuje dla dowolnego zewnętrznego urządzenia do tworzenia kopii zapasowych na taśmach („TBU”) Dell PowerVault™ na jedną kasetę, sieciowej pamięci masowej („NAS”) PowerVault z serii NXxxx lub pamięci masowej dołączanej bezpośrednio („DAS”) PowerVault. Usługa obejmuje następujące pozycje: <ul style="list-style-type: none">Uaktualnienie i/lub aktualizacja systemu BIOS, oprogramowania układowego (firmware) i sterowników.Identyfikacja wszelkich kwestii wpływających na prawidłowe działanie serwera i inicjowanie zgłoszenia do Centrum ekspertów Dell w celu rozwiązania ewentualnych problemów.

Kwestie spoza zakresu tej Usługi muszą być rozwiązywane przez klienta w ramach zwykłych procesów pomocy technicznej Dell.

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

Klienci mogą kontaktować się z Dell Expert Center telefonicznie pod numerem **022 579 5978** w celu uzgodnienia terminu wykonania Usługi. Usługi mogą być świadczone przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, w zależności od dostępności zasobów Klienta i Dell.

Usługa nie obejmuje:

- Czynności innych niż wymienione w niniejszych warunkach świadczenia usług, związanych ze składnikami takimi jak:
 - oprogramowanie i urządzenia do tworzenia kopii zapasowych na taśmach;
 - półki dyskowej firm innej niż Dell | EMC;
 - dowolny sprzęt firm innej niż Dell;
 - sprzęt NAS inny niż Dell PowerVault™;
 - oprogramowanie, takie jak Visual SRM™, Exchange™, SQL™, Oracle® oraz aplikacje biurowe;
 - sieciowe systemy operacyjne hostów („NOS”) oraz aktualizacje, poprawki lub dodatki Service Pack.
- Tworzenia klastrów hostów lub aplikacji.



Warunki świadczenia usług

Usługa Proactive Maintenance

- Dostosowywania wydajności.
- Dezinstalacji lub ponownej instalacji produktów lub aplikacji.
- Wszelkich usług związanych ze zmianami projektu lub doradztwem (np. dotyczących najlepszego sposobu wykorzystania ulepszeń dostępnych w nowych wersjach oprogramowania).
- Ponownego konfigurowania sprzętu lub oprogramowania klienta.
- Oprogramowania VMware® ESX.
- Systemów Novell Netware™.
- Zaawansowanej pomocy technicznej dla nieobsługiwanego oprogramowania.
- Uzyskiwania dodatkowych licencji na sprzęt lub oprogramowanie.
- Czynności innych niż wymienione 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.**
- Klient jest zobowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących numeru zamówienia otrzymanego od Dell w związku z tymi Usługami. **Dell nie ponosi odpowiedzialności za nieupoważnione użycie numeru umowy lub zamówienia klienta.**
- Klient deklaruje i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik Dell mają prawo uzyskać dostęp do komponentów sprzętowych i programowych, a także do przechowywanych danych, oraz korzystać z nich 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.
- Klient musi dostarczyć i posiadać ważne licencje na wszystkie komponenty sprzętowe i programowe, uaktualnienia i aktualizacje.
- Należy zapewnić dostępność przynajmniej jednego pracownika technicznego mającego uprawnienia administratora systemu i odpowiednie uprawnienia dostępu do systemu oraz informacji.
- Należy przeznaczyć odpowiednią ilość czasu na konserwację systemu wykonywaną przez Dell (lub upoważnionych przedstawicieli) i uwzględnić następujące zagadnienia:
 - W przypadku żądania dodatkowych komponentów sprzętowych lub programowych faza wykrywania nie rozpocznie się przed uzyskaniem potwierdzenia, że sprzęt lub oprogramowanie znajduje się w lokalizacji, w której będzie świadczona Usługa.
 - Po wykonaniu fazy prognozy termin fazy realizacji Usługi może zostać zmieniony tylko jeden raz.
 - W trakcie fazy realizacji Usługi uaktualnianie oprogramowania prawdopodobnie spowoduje tymczasową utratę łączności z podłączonymi hostami.
- W celu wykonania czynności wymagających oprogramowania EMC wymagana jest rejestracja siedziby klienta w witrynie Powerlink firmy EMC®. Ukończenie procesu rejestracji może zająć do czterech dni roboczych.
- Należy upewnić się, że sieciowy system operacyjny zainstalowany na każdym hoście Dell | EMC został zaktualizowany za pomocą odpowiedniego dodatku Service Pack lub poprawki według specyfikacji EMC®.
- Żądana konfiguracja musi być zgodna z minimalnymi wymaganiami systemu dostawcy dotyczącymi konfiguracji sprzętu i oprogramowania (dodatek Service Pack/jądro, system BIOS itd.).
- Przed rozpoczęciem świadczenia usługi przez Dell należy upewnić się, że wszystkie komponenty sprzętowe działają i nie są z nimi związane żadne otwarte zgłoszenia serwisowe.
- Nie należy wprowadzać jakichkolwiek zmian w systemie w okresie pomiędzy fazą wykrywania a fazą realizowania Usługi.
- Klient musi dysponować ważną umową wsparcia technicznego dotyczącą sprzętu (na przykład pakietem ProSupport for Enterprise) dla wszystkich systemów objętych Usługą.

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

Zakres i najważniejsze etapy świadczenia usługi

Macierze Dell | EMC. Usługa Proactive Maintenance dotycząca macierzy Dell | EMC obejmuje między innymi:

- **Wykrywanie**



Warunki świadczenia usług

Usługa Proactive Maintenance

Następujące informacje zostaną zgromadzone w celu sprawdzenia:

- a. Logi zdarzeń procesora pamięci masowej.
- b. Logi konfiguracji procesora pamięci masowej.
- c. Logi zdarzeń i konfiguracji przełącznika.
- d. Informacje o hostach powiązane z macierzą pamięci masowej:
 - Wersje sieciowego systemu operacyjnego i dodatku Service Pack
 - Wersja sterownika karty HBA
 - Oprogramowanie układowe (firmware) dla karty HBA (wymagane mogą być programy narzędziowe lub przestój w pracy)
 - Wersje oprogramowania do obsługi przełączania awaryjnego oraz informacje o stanie ścieżek
 - Wersje oprogramowania Navisphere Agent™/CLI
 - Logi zdarzeń (różne w zależności od systemu operacyjnego).

▪ Analiza

1. Sprawdzenie następujących logów i określenie bieżących lub potencjalnych problemów w obrębie środowiska, które mogą wpływać na jego funkcjonalność i niezawodność:
 - Logi zdarzeń procesora pamięci masowej — zdarzenia związane z macierzami, które wpływają na wydajność urządzeń DPE i DAE.
 - Logi konfiguracji procesora pamięci masowej — potencjalne problemy z konfiguracją urządzenia, wersjami oprogramowania opartymi na macierzy i stanem łączności z hostem na poziomie macierzy.
 - Logi zdarzeń i konfiguracji przełącznika — sprawdzanie kolejno poszczególnych portów w poszukiwaniu liczników błędów wskazujących na awarię lub możliwość jej wystąpienia w urządzeniach znajdujących się poza hostem lub urządzeniach DPE (dotyczy m.in. przewodów i sprzętu związanego z przełącznikami wewnętrznymi).
 - Informacje o hostach powiązane z macierzą pamięci masowej — analiza wersji oprogramowania związanego z macierzą pamięci masowej, stan ścieżek, logi zdarzeń (dotyczących m.in. sterownika karty HBA, oprogramowania do obsługi przełączania awaryjnego, limitów czasu urządzeń lub zdarzeń odczytu/zapisu związanych z numerami jednostek logicznych „LUN”) opartymi na macierzy pamięci masowej).
2. Powiadomianie klienta o krokach wymaganych w celu realizacji Usługi, w tym o przygotowaniach, czasie potrzebnym do wykonania Usług i potencjalnych problemach.

▪ Realizacja Usługi

1. Uaktualnienie lub aktualizacja oprogramowania macierzy i oprogramowania układowego – firmware (w zależności od potrzeb), w tym:
 - Navisphere Manager™
 - Navisphere Agent™
 - Oprogramowanie podstawowe/oprogramowanie Flare macierzy
 - Sterownik karty HBA
 - Oprogramowanie układowe (firmware) karty HBA.
2. Aktualizacja następującego oprogramowania w przypadku jego zakupienia i zaimplementowania przez klienta:
 - Access Logix™
 - Dell ClarAlert™
 - Oprogramowanie podstawowe/oprogramowanie Flare macierzy
 - MirrorView™/A i MirrorView/S
 - Navisphere Analyzer™
 - PowerPath/ATF™
 - Replication Manager™ SE CLARiON
 - SANCopy™
 - SANCopy™/E dla macierzy AX100, AX150 i CX300
 - SnapView™
 - Visual SAN™
3. Jeśli zostaną wykryte problemy wpływające na funkcjonalność i niezawodność macierzy, należy skontaktować się z pomocą techniczną Dell dla systemów pamięci masowej, aby rozpocząć ich rozwiązywanie. Może to skutkować naliczaniem dodatkowych opłat, o ile usługi nie są objęte ważną umową serwisową klienta.

▪ Zamknięcie projektu

1. Należy sprawdzić następujące kwestie:



Warunki świadczenia usług

Usługa Proactive Maintenance

- pomyślne ponowne uruchomienie macierzy pamięci masowej, łączność odpowiednich hostów z jednostkami LUN/dyskami wirtualnymi,
 - działanie narzędzia Email Home.
2. Należy dostarczyć dokumentację obejmującą zakres wykonanych prac. Należy uzyskać potwierdzenie odbioru przez klienta.

Urządzenia PowerEdge/PowerVault.

Usługa Proactive Maintenance dotycząca systemów PowerEdge™ i PowerVault™ Dell obejmuje między innymi:

- **Wykrywanie**
Następujące informacje zostaną zgromadzone w celu sprawdzenia:
 - a. Wersje oprogramowania wewnętrznego serwerów
 - b. Wersje sterowników
 - c. Wersje modułów zarządzania obudową pamięci masowej
 - d. Wersje dysków twardych
 - e. Wersje urządzeń do tworzenia kopii zapasowych na taśmach.
- **Analiza**
 1. Sprawdzenie zebranych informacji w celu określenia:
 - bieżących wersji systemu BIOS, oprogramowania układowego (firmware) i sterowników urządzeń pamięci masowej i serwerów;
 - stanu sprzętu na postawie logów;
 - niezbędnych działań naprawczych, jeśli komponenty sprzętowe serwera nie są w pełni sprawne.
 2. Powiadomianie klienta o krokach wymaganych w celu realizacji Usługi, w tym o przygotowaniach, czasie potrzebnym do wykonania Usług i potencjalnych problemach, a także o możliwościach rozwiązania tych problemów przy zastosowaniu dodatkowych usług i opłat.
- **Realizacja Usługi**
 1. Uaktualnienie lub aktualizacja systemu BIOS, oprogramowania układowego (firmware) i/lub sterowników serwera lub urządzenia pamięci masowej.
 2. W przypadku wykrycia problemów wpływających na funkcjonalność i niezawodność urządzeń pamięci masowej lub serwerów Dell będzie współpracować z klientem w celu ich rozwiązania.
- **Zamknięcie projektu**
 1. Należy sprawdzić następujące kwestie:
 - zaktualizowanie wszystkich serwerów i urządzeń pamięci masowej do ostatniego dobrego stanu znanego Dell;
 - działanie zaktualizowanych systemów w taki sam sposób, jak przed zrealizowaniem Usługi;
 2. Należy dostarczyć dokumentację obejmującą zakres wykonanych prac.
 3. Należy uzyskać potwierdzenie odbioru przez klienta.

Ważne informacje dodatkowe

Anulowania. Dell może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w dowolnym momencie jej obowiązywania z któregośkolwiek z wymienionych powodów: klient nie zapłacił łącznej ceny za Usługę na warunkach podanych na fakturze; klient błędnie przedstawił fakty Dell lub pośrednikom działającym w jej imieniu; klient odmówił współpracy z technikiem serwisowym albo formułował pod jego 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 Dell wyśle 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 trzydzieści (30) dni po wysłaniu zawiadomienia przez Dell, chyba że lokalne ustawodawstwo wprowadza inne postanowienia dotyczące zawiadomień obowiązujące dla wszystkich umów. Wysokość zwrotu jest ustalana według uznania Dell na podstawie ilości pozostałego czasu i/lub liczby zgłoszeń serwisowych.

Opłaty dodatkowe. Klient może zostać obciążony opłatami z tytułu zakupu dodatkowych usług lub zwrotu kosztów podróży i wydłużenia czasu obsługi, jeśli zażąda obecności pracowników lub przedstawicieli Dell w swojej siedzibie w trakcie świadczenia dowolnej części Usługi. Wymienione powyżej opłaty lub koszty mogą mieć zastosowanie, jeśli jest wymagane uaktualnienie kodu oprogramowania Flare lub oprogramowania podstawowego EMC zainstalowanego na urządzeniach DPE lub SPE do wersji 24 lub nowszej.



Warunki świadczenia usług Usługa Proactive Maintenance

Okres ważności. Termin ważności Usługi wygasa z chwilą zakończenia okresu obowiązywania umowy zgodnie z danymi na fakturze klienta lub po zrealizowaniu odpowiednich Usług w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Niezbywalność. Prawo do zakupionych Usług nie podlega przeniesieniu. Klient nie może korzystać z Usług w powiązaniu z biurami usługowymi lub innymi umowami dystrybucji lub współużytkowania, w imieniu jakichkolwiek innych firm lub w odniesieniu do jakiegokolwiek oprogramowania lub sprzętu, którego nie jest bezpośrednim właścicielem.

Autoryzacja/rezerwacja dostępu zdalnego. Przez zakup i akceptację Usług klient udziela Dell i/lub jej wyznaczonym przedstawicielom zezwolenia na zdalny dostęp do odpowiednich systemów. Dell zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania usługi, jeśli uzna, że zadanie nie może zostać wykonane zdalnie.

Dell oferuje Usługi zgodnie z niniejszymi warunkami świadczenia usług oraz warunkami i postanowieniami odpowiedniej umowy serwisowej z Dell podpisanej przez klienta lub, w przypadku braku takiej umowy, zgodnie z warunkami i postanowieniami umowy głównej o świadczenie usług wsparcia technicznego zamieszczonymi w witrynie internetowej www.euro.dell.com/service-descriptions.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision i Latitude są znakami towarowymi firmy Dell, Inc.
VMware jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy VMware, Inc.
Microsoft jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Microsoft Corporation.
Red Hat jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Red Hat, Inc.
Linux jest zastrzeżonym znakiem towarowym należącym do Linusa Torvaldsa.
Novell, NetWare i SUSE są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Novell, Inc.
IBM i AIX są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy International Business Machines Corporation.
Sun i Solaris są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Sun Microsystems, Inc.
Backup Exec i Norton AntiVirus są znakami towarowymi firmy Symantec Corporation.
Yosemite jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Yosemite Technologies Corporation.
ARCserve jest znakiem towarowym firmy CA, Inc.
CommVault Galaxy jest znakiem towarowym firmy CommVault Systems, Inc.
EMC, CLARiiON i Navisphere są 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.