



Opis usługi

Usługa śledzenia i odzyskiwania notebooków oraz Usługa zdalnego usuwania danych

Omówienie usługi

Firma Dell z przyjemnością udostępnia Usługę śledzenia i odzyskiwania notebooków oraz Usługę zdalnego usuwania danych („Usługa” lub „Usługi”) dla wybranych uprawnionych produktów („Objęte produkty” zdefiniowane poniżej) zgodnie z niniejszym dokumentem („Opis usługi”).

- **Usługa śledzenia i odzyskiwania notebooków** zapewnia możliwość śledzenia i odzyskiwania Objętych produktów przez okres wskazany na fakturze.
- **Usługa zdalnego usuwania danych** udostępnia uprawnionym Klientom możliwość zdalnego usuwania danych przechowywanych na posiadanych przez nich produktach objętych Usługą przez okres wskazany na fakturze.

Objęte produkty: Ta Usługa jest dostępna dla wybranych notebooków Dell Precision™ i komputerów Dell Latitude™. Objęty produkt objęty niniejszym Opiszem usługi jest wykazany na fakturze wystawionej Klientowi przez firmę Dell. Klient jest zobowiązany wykupić osobny kontrakt dla każdego Objętego produktu.

Należy uważnie przeczytać niniejszy Opis usługi. Zwracamy uwagę, iż firma Dell zastrzega sobie prawo do zmiany lub modyfikacji wszelkich warunków i postanowień zawartych w niniejszym Opisie w dowolnym momencie oraz do określenia, czy i kiedy takie zmiany mają zastosowanie do istniejących i przyszłych Klientów. Szczegółowe etapy i dodatkowe wymagania dotyczące korzystania z Usługi odzyskiwania notebooka oraz z Usługi odzyskiwania notebooka w połączeniu ze zdalnym usuwaniem danych zostały określone w portalu online firmy Dell pod adresem <http://trackingandrecover.dell.com>. Ta Usługa jest udostępniana przez firmę Dell za pośrednictwem innego usługodawcy.

Omówienie warunków i postanowień

Niniejsza umowa („Umowa” lub „Opis usługi”) została zawarta między klientem („Tobą” lub „Klientem”) a jednostką organizacyjną firmy Dell wykazaną na fakturze wystawionej Klientowi („firmą Dell”). Kupując Usługi (w rozumieniu niniejszego dokumentu) od firmy Dell, Klient potwierdza, iż jest związany wszystkimi warunkami i postanowieniami sformułowanymi w niniejszym dokumencie. Klient potwierdza również, iż odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie korzystania z Usług poza pierwotny okres podlega zapisom aktualnie obowiązującego Opisu usługi, z którym można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej.

Ramowe umowy o świadczenie usług. Firma Dell przedstawia niniejszy Opis usługi w związku z osobną ramową umową o świadczenie usług zawartą między Klientem a firmą Dell. W przypadku braku takiej umowy jej rolę pełni następujący dokument:

- **Klienci bezpośredni i użytkownicy końcowi:** Ramowa umowa o świadczenie usług między Klientem a firmą Dell („CMSA”), z której treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej; lub
- **Certyfikowani partnerzy lub podmioty zarejestrowane w programie PartnerDirect oraz resellerzy:** Warunki i postanowienia dotyczące sprzedaży osobom fizycznym lub firmom w celu dalszej odsprzedaży, z których treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej.



Zasady dopuszczalnego użytkownika usług firmy Dell. Wszystkie przypadki korzystania z oprogramowania, usług internetowych lub usług aplikacyjnych w związku z niniejszymi Usługami podlegają warunkom Zasad dopuszczalnego użytkownika usług firmy Dell („AUP”), z których treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej i które obowiązują w całości przez odwołanie się do nich. Certyfikowani partnerzy lub podmioty zarejestrowane w programie PartnerDirect, resellerzy i usługodawcy są zobowiązani dopilnować, aby ich klienci będący użytkownikami końcowymi przez rozpoczęciem korzystania z Usług wyrazili zgodę na związane warunkami i postanowieniami zasad AUP.

Procedury świadczenia wsparcia technicznego

Klienci mający Usługę śledzenia i odzyskiwania notebooków

Komputery będą wysyłane z programowym agentem Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków oraz stałym modułem wbudowanym w system BIOS. Umożliwia to agentowi programowemu przetrwanie ponownej instalacji systemu operacyjnego, ponownego formatowania dysku twardego, a nawet wymianę dysku twardego. Agent programowy może wtedy nawiązać połączenie za pośrednictwem Internetu w przypadku zgłoszenia utraty komputera. Ponadto w komputerach z wbudowaną technologią GPS Usługa śledzenia i odzyskiwania notebooków przechwytuje i zgłasza informacje o lokalizacji.

Usługa jest włączana przez narzędzie programowe służące do zabezpieczania i śledzenia komputera oraz przez serwer monitorowania. Monitorowanie wszystkich komputerów jest zapewniane przez centrum monitorowania. W celu zapewnienia pełnej funkcjonalności mogą występować okresowe aktualizacje agenta programowego podczas komunikowania się z centrum monitorowania. Okres świadczenia Usługi rozpoczyna się z dniem zakupu Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków i kończy się z datą wskazaną na fakturze.

Agent programowy Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków przechowuje elektroniczny numer seryjny, który w unikalny sposób identyfikuje komputer. Gdy komputer z zainstalowanym agentem programowym łączy się z Internetem lub korzysta z bezpośredniego telefonicznego połączenia modemowego, agent kontaktuje się z centrum monitorowania w celu zgłoszenia lokalizacji komputera (adresu IP lub numeru używanego telefonu). Ten komunikat jest krótki, niewidoczny i nie wymaga pytania ani interakcji z Klientem.

Wszystkie informacje dostarczone przez agenta są archiwizowane, poufne, przechowywane w fizycznie zabezpieczonym miejscu oraz udostępniane wyłącznie do celów realizacji tej Usługi. Klienci mogą uzyskać dostęp do informacji o koncie dla swojego komputera w trybie online, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, za pomocą protokołu SSL w chronionej hasłem witrynie WWW znajdującej się pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Klient przyjmuje do wiadomości, że oprogramowanie i Usługi są przeznaczone do śledzenia lokalizacji notebooka i w związku z tym mogą śledzić lokalizację osoby korzystającej z komputera. Klient ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usługi wyłącznie w sposób zgodny z właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych i prywatności oraz za uzyskanie wszystkich zezwoleń i zatwierdzeń niezbędnych lub wymaganych w ramach właściwych przepisów dotyczących ochrony danych i prywatności pozwalających Klientowi zaangażować firmę Dell do śledzenia notebooków zgodnie z niniejszymi warunkami.

W przypadku utraty lub kradzieży notebooka Klienci powinni kontaktować się z działem pomocy technicznej dotyczącej Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków lub działem pomocy technicznej zgodnie z właściwą umową serwisową Klienta. Informacje kontaktowe można znaleźć pod adresem www.dell.com/trackingandrecovery. Działanie Usługi śledzenia i odzyskiwania rozpoczyna się po wypełnieniu przez Klienta zgłoszenia online pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Pełne zgłoszenie będzie zawierało szczegóły zgłoszenia kradzieży wypełnionego na lokalnym posterunku policji. Jeśli z jakiegoś powodu Klient nie może wypełnić zgłoszenia online, może zadzwonić do działu pomocy technicznej dotyczącej Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków firmy Dell w celu przesłania faksu lub przekazania informacji przez telefon.

Zespół śledzenia i odzyskiwania notebooków firmy Dell sprawdzi informacje zarejestrowane przez Centrum monitorowania. Jeśli notebook nadeśle odpowiedź, firma Dell spróbuje ustalić położenie komputera, śledząc lokalizację adresu IP, lokalizację GPS (jeśli jest dostępna w Objętym produkcie) itd. Firma Dell nie gwarantuje,



że będzie w stanie odzyskać każdy komputer objęty niniejszą Usługą. Zespół śledzenia i odzyskiwania notebooków udostępni lokalnym organom ścigania informacje umożliwiające odzyskanie komputera. Klient będzie informowany o stanie procesu odzyskiwania komputera za pomocą poczty elektronicznej lub śledzenia internetowego pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>.

Klienci mający Usługę zdalnego usuwania danych

Usługa jest włączana przez programowego agenta zabezpieczania i śledzenia komputera oraz przez serwer monitorowania. Monitorowanie wszystkich komputerów jest zapewniane przez centrum monitorowania. W celu zapewnienia pełnej funkcjonalności mogą występować okresowe aktualizacje agenta programowego podczas komunikowania się z centrum monitorowania. Okres świadczenia Usługi rozpoczyna się z dniem zakupu Usługi zdalnego usuwania danych i kończy się z datą wskazaną na fakturze.

Wszystkie informacje dostarczone przez agenta programowego są archiwizowane, poufne, przechowywane w fizycznie zabezpieczonym miejscu oraz udostępniane wyłącznie do celów realizacji tej Usługi. Klienci mogą uzyskać dostęp do informacji o koncie dla swojego komputera w trybie online, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, za pomocą protokołu SSL w chronionej hasłem witrynie WWW znajdującej się pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>.

Klienci mogą zdalnie skonfigurować żądanie usunięcia danych w taki sposób, aby poufne dane na skradzionym lub utraconym komputerze zostały usunięte podczas najbliższego kontaktu komputera z centrum monitorowania. Spowoduje to zainicjowanie algorytmu rozpoczynającego usuwanie danych. Po usunięciu danych nie można ich odzyskać w żaden sposób. Po wykonaniu funkcji usuwania danych w witrynie WWW Centrum obsługi klienta można przejrzeć plik dziennika potwierdzający usunięcie wszystkich poufnych danych — co pomaga firmom i organizacjom spełnić wymagania przepisów dotyczących ochrony danych. Klienci mogą również użyć tej Usługi po osiągnięciu przez komputer końca okresu eksploatacji, gdy niezbędne jest bezpieczne usunięcie danych.

Usługa nie uprawnia do:

- uzyskania ubezpieczenia za ukradzione notebooki;
- uzyskania gwarancji, że wszystkie produkty objęte tą Usługą zostaną odzyskane;
- odzyskania zdalnie usuniętych danych.

Obowiązki klienta

Klienci mający Usługę śledzenia i odzyskiwania notebooków

- W celu uruchomienia Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków Klient musi zainstalować odpowiedniego agenta programowego dostarczanego przy zakupie tej Usługi.
- Klient musi zaakceptować Umowę licencyjną na oprogramowanie do śledzenia i odzyskiwania notebooków znajdującą się pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>.
- Klient musi uaktywnić Usługę w trybie online pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Ponadto Klient musi od czasu do czasu łączyć się z Internetem.
- Klient musi zachować w tajemnicy wszelkie hasła służące do uzyskania dostępu do witryny WWW służącej do zarządzania Usługą w trybie online oraz musi przechowywać hasła i inne materiały dotyczące aktywacji konta w innym miejscu niż chroniony komputer.
- W celu realizacji Usługi śledzenia i odzyskiwania Klient musi wypełnić i złożyć oficjalne zgłoszenie kradzieży na posterunku policji właściwym dla miejsca, w którym komputer został skradziony, oraz uzyskać potwierdzenie zgłoszenia, łącznie z numerem sprawy nadanym przez policję, w ciągu 7 dni od chwili stwierdzenia kradzieży i w żadnym razie nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od rzeczywistej daty kradzieży. Zgłoszenie jest dostępne w formie elektronicznej po zalogowaniu się na koncie Klienta pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com> lub po telefonicznym skontaktowaniu się z działem pomocy technicznej dotyczącej śledzenia i odzyskiwania notebooków firmy Dell.
- Dodatkowe wymagania dotyczące korzystania z Usługi odzyskiwania notebooków oraz z Usługi odzyskiwania notebooków w połączeniu ze zdalnym usuwaniem danych zostały określone w portalu online firmy Dell pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Klient musi sprawdzić i zaakceptować te wymagania, aby zainicjować żądanie odzyskania notebooka od firmy Dell



Klienci mający Usługę zdalnego usuwania danych

- W celu uruchomienia Usługi zdalnego usuwania danych Klient musi zainstalować odpowiedniego agenta programowego dostarczanego przy zakupie tej Usługi.
- Klient musi zaakceptować Umowę licencyjną na oprogramowanie służące do zdalnego usuwania danych znajdującą się pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>.
- Klient musi uaktywnić Usługę w trybie online pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Ponadto Klient musi od czasu do czasu łączyć się z Internetem.
- Klient musi zachować w tajemnicy wszelkie hasła służące do uzyskania dostępu do witryny WWW służącej do zarządzania Usługą w trybie online oraz musi przechowywać hasła i inne materiały dotyczące aktywacji konta w innym miejscu niż chroniony komputer.
- Dodatkowe wymagania dotyczące korzystania z Usługi odzyskiwania notebooków oraz z Usługi odzyskiwania notebooków w połączeniu ze zdalnym usuwaniem danych zostały określone w portalu online firmy Dell pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Klient musi sprawdzić i zaakceptować te wymagania, aby zainicjować żądanie zdalnego usunięcia danych od firmy Dell.
- Klienci zapewnią spełnienie wszelkich stosownych przepisów dotyczących ochrony danych i prywatności w związku z udostępnieniem tej Usługi, w tym między innymi odnoszących się do wszelkich wymaganych powiadomień pracowników, których to dotyczy.

Wszyscy Klienci mający Usługi śledzenia i odzyskiwania notebooków oraz zdalnego usuwania danych

- Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, wykonanie kopii zapasowych wszystkich danych i programów znajdujących się na wszystkich komputerach objętych Usługą. FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB KONIECZNOŚĆ PRZYWRÓCENIA DANYCH ALBO PROGRAMÓW, ani za awarie komputerów wynikające ze świadczenia usług, pomocy technicznej lub jakichkolwiek działań, w tym zaniedbań, ze strony firmy Dell lub uprawnionych zewnętrznych usługodawców.
- Dodatkowe wymagania dotyczące korzystania z Usługi odzyskiwania notebooków oraz z Usługi odzyskiwania notebooków w połączeniu ze zdalnym usuwaniem danych zostały określone w portalu online firmy Dell pod adresem <http://trackingandrecovery.dell.com>. Klient musi sprawdzić i zaakceptować te wymagania, aby zainicjować żądanie zdalnego usunięcia danych od firmy Dell.
- Klienci zapewnią spełnienie wszelkich stosownych przepisów dotyczących ochrony danych i prywatności w związku z udostępnieniem tej Usługi, w tym między innymi odnoszących się do wszelkich wymaganych powiadomień pracowników, których to dotyczy.

Ważne informacje dodatkowe

Przekazanie. Firma Dell może zlecić realizację Usługi i/lub Opisu usługi uprawnionym firmom zewnętrznym.

Rozwiązanie. Z zastrzeżeniem zasad zwrotu produktów i usług obowiązujących w jego lokalizacji geograficznej Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu określonej liczby dni od otrzymania Objętego produktu przez przesłanie firmie Dell pisemnego zawiadomienia o rozwiązaniu umowy. Jeśli Klient rozwiąże umowę w przedmiotowym okresie, firma Dell zwróci mu pełną kwotę zapłaconą za Usługę, pomniejszoną o ewentualne koszty obsługi zgłoszeń serwisowych dokonanych na mocy tego Opisu usługi. Jeśli jednak Klient nie dochowa tego terminu, nie może rozwiązać umowy o świadczenie Usługi, z wyjątkiem przypadków dopuszczalnych przez ustawodawstwo kraju/regionu zwierzchnie wobec zapisów niniejszej umowy.

Firma Dell może rozwiązać umowę na świadczenie Usługi w dowolnym momencie w trakcie jej obowiązywania, jeśli nastąpi którakolwiek z następujących okoliczności:

- Klient nie zapłaci całej kwoty za Usługę zgodnie z warunkami określonymi na fakturze.
- Klient odmówi współpracy ze wspomagającym analitykiem lub technikiem wykonującym czynności na miejscu.



- Klient nie przestrzega któregokolwiek z warunków i postanowień określonych w niniejszym Opisie usługi.

W przypadku rozwiązania Umowy firma Dell prześle Klientowi pisemne zawiadomienie o rozwiązaniu na adres podany na fakturze wystawionej Klientowi. Zawiadomienie będzie zawierało przyczyny rozwiązania oraz datę jego wejścia w życie, która nie może być wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od dnia wysłania zawiadomienia, chyba że lokalne przepisy prawa określają inne warunki rozwiązywania umów, zwierzchnie wobec postanowień niniejszej umowy. JEŚLI FIRMA DELL ROZWIĄŻE UMOWĘ NA ŚWIADCZENIE USŁUGI NA MOCY NINIEJSZEGO PUNKTU, KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT ANI OPŁAT ZAPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH FIRMIE DELL.

Zmiana lokalizacji. Usługa będzie realizowana w miejscach wskazanych na fakturze wystawionej Klientowi. Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach geograficznych. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usług wobec Objętych produktów, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, może się wiązać z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat oraz kontrolą i ponowną certyfikacją przeniesionego Objętego produktu z zastosowaniem aktualnych stawek za usługi konsultingowe rozliczanych metodą robocizny i materiałów. W celu umożliwienia firmie Dell wypełnienia jej zobowiązań, Klient zapewni jej przedstawicielom właściwy, bezpieczny i bezpłatny dostęp do swoich obiektów.

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

Ponadto według własnego uznania firma Dell może zaproponować wznowienie Usługi przez wysłanie klientowi faktury na nowy okres jej obowiązywania. Klient według własnego uznania (jeśli zezwalają na to przepisy prawa) może wyrazić zgodę na taki sposób wznowienia Usługi, opłacając fakturę w podanym terminie. Zapłata faktury za wznowienie usługi oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na przedłużenie okresu świadczenia Usługi. Wznowienie Usługi oznacza wyrażenie zgody na podleganie warunkom obowiązującym w nowym okresie. Jeśli Klient nie opłaci faktury za wznowienie, Usługi przestaną być świadczone w dniu wygaśnięcia umowy określonym na pierwotnej lub ostatniej zapłaconej fakturze Klienta.

Przeniesienie praw do korzystania z Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszym Opisie usługi, Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Objęty produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu gwarancji, pod warunkiem, iż Klient jest pierwotnym nabywcą Objętego produktu i Usługi lub Klient kupił Objęty produkt i Usługę od jej pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Objęty produkt i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat.

Zwracamy uwagę, iż przemieszczenie Objętego produktu do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, bateria może nie być objęta Usługą lub utrzymanie kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient zrezygnuje z uiszczenia takich opłat, zakres Usługi może się automatycznie zmienić i objąć kategorie dostępne w cenie nie wyższej niż kwota zapłacona przez Klienta, przy czym Klientowi nie przysługują żadne refundacje z tytułu obniżenia zakresu Usługi.



Strony internetowe na świecie

| Lokalizacja geograficzna klienta | Ramowa umowa o świadczenie usług i Umowy serwisowe | Uczestnicy programu PartnerDirect i resellerzy Warunki i postanowienia | Zasady dopuszczalnego użytkowania usług firmy Dell |
|--|--|--|--|
| Stany Zjednoczone, Ameryka Łacińska i Wyspy Karaibskie | www.dell.com/servicedescriptions | www.dell.com/termsandconditions | www.dell.com/AUP |
| Kanada | www.dell.ca/servicecontracts | www.dell.ca | www.dell.com/AUP |
| Europa, Bliski Wschód i Afryka | euro.dell.com/service-descriptions | www.dell.com * | www.dell.com/AUP |
| Azja, region Pacyfiku i Japonia | www.dell.com * | www.dell.com * | www.dell.com/AUP |

* Proszę skorzystać z menu rozwijanego „Choose a Country/Region” umieszczonego na stronie <http://www.dell.com>

Dell Precision™ i Dell Latitude™ są znakami towarowymi firmy Dell, Inc.