

Warunki świadczenia usług

Usługi RAS (Remote Advisory Services)

Omówienie usług

Dell ma przyjemność poinformować o wprowadzeniu usług RAS (Remote Advisory Services, RAS) („Usługa” lub „Usługi”) w zakresie zgodnym z treścią niniejszego dokumentu („Warunki świadczenia usług”). Usługi RAS umożliwiają klientom Dell współpracę z ogólnosiatowymi ośrodkami – Dell Expert Center; prowadzoną telefonicznie lub za pośrednictwem bezpiecznego dostępu do Internetu (z wyłączeniem miejsc, gdzie jest to zabronione przez prawo) w celu uzyskania zdalnej pomocy technicznej dotyczącej niektórych zadań związanych z infrastrukturą informatyczną („RAS”, „Usługa” lub „Usługi”). Każde zadanie RAS objęte niniejszą umową serwisową jest szczegółowo opisane w odpowiednich dla niego warunkach świadczenia usług, jak określono poniżej. Ponieważ Usługa jest świadczona zdalnie, wszelkie zgłoszenia serwisowe wymagające wizyty u klienta nie są objęte niniejszymi warunkami świadczenia usług i mogą wymagać uiszczenia dodatkowych opłat.

Do zadań RAS objętych niniejszymi warunkami świadczenia usług należy zdalna pomoc Dell Expert Center dotycząca następujących tematów i świadczona w okresie obowiązywania umowy zgodnie z informacjami podanymi na fakturze klienta. Usługę można zakupić w pakietach po 1, 3, 5 lub 10 przypadków na okres 1 roku lub 3 lat. Każde zdarzenie obejmuje do czterech godzin zdalnej pomocy Dell Expert Center. Jeśli zdarzenie/zadanie wymaga przekroczenia okresu czterech godzin, klient może być odpowiedzialny za pozyskanie dodatkowych zdarzeń RAS za każde dodatkowe cztery godziny obsługi (lub ich część). Klienci mogą zakupić dowolne lub wszystkie usługi wymienione poniżej. Zakupione usługi zostaną uwzględnione na fakturze.

Dostępne usługi RAS	Opis oferty usług*
Wirtualizacja	Zdalna konsultacja w zakresie oprogramowania VMware™ ESX, Platespin™, Visioncore™ 3.x i nowszym, obejmująca instalację, konfigurację i sprawdzone sposoby postępowania.
Microsoft® Exchange	Zdalna konsultacja w zakresie środowiska Microsoft® Exchange 2000 i nowszym oraz środowiska Microsoft™ Secure Exchange, obejmująca instalację, konfigurację i sprawdzone sposoby postępowania.
Zarządzanie systemami	Zdalna konsultacja w zakresie aplikacji Dell do zarządzania systemami, obejmująca instalację, konfigurację i sprawdzone sposoby postępowania.
Kopie zapasowe, przywracanie i archiwizacja	Zdalna konsultacja w zakresie oprogramowania i sprzętu Dell używanymi do tworzenia kopii zapasowych, odzyskiwania danych i archiwizacji, obejmująca instalację, konfigurację i sprawdzone sposoby postępowania.
Pomoc w zakresie oprogramowania OEM	Zdalna konsultacja w zakresie oprogramowaniem OEM Dell, w tym konsultacje dotyczące aktualizacji i procedur instalacyjnych, konfiguracji i wybranych elementów podstawowej optymalizacji wydajności. Pomoc w zakresie oprogramowania baz danych, oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych, zaawansowanego oprogramowania SBS, oprogramowania do przesyłania wiadomości, zaawansowana pomoc techniczna dla systemów operacyjnych i oprogramowania zabezpieczającego.
Konsultacje Expert Center	Usługi RAS związane z ogólnymi procedurami instalacji, konfiguracji i sprawdzonymi sposobami postępowania świadczone przez doświadczonego pracownika pomocy technicznej Dell Expert Center (obejmującym odpowiednie uznawane w branży certyfikaty) w jednej z poniższych specjalizacji: <ul style="list-style-type: none"> • Systemy operacyjne dla serwerów sieciowych (np. systemy operacyjne Microsoft™, UNIX/Linux™, Novell™) • Sieci pamięci masowej Dell EMC CLARiiON™ • Serwery Dell™ PowerEdge™ • Macierze pamięci masowej Dell PowerVault™ • Urządzenia taśmowe Dell PowerVault • Przełączniki sieciowe Dell PowerConnect™ • Zarządzanie danymi i migracja danych na korporacyjnych rozwiązaniach sprzętowych Dell lub • Dodatkowe produkty dostępne po ustaleniu przez klienta i Dell.
Technologia pamięci masowej	Zdalna pomoc dotycząca uaktualniania oprogramowania Flare w macierzach Dell EMC serii AX, półkach dyskowych (DAE), uaktualniania oprogramowania układowego (firmware) dla przełączników FC, rozszerzeń sieci FC (Fabric), uaktualniania oprogramowania sieci SAN na poziomie hosta, podłączania hostów do sieci SAN Dell EMC, uaktualniania oprogramowania Navisphere® Express do Navisphere Manager w macierzach dyskowych SAN serii AX, instalacji serwera klastrów Microsoft®, instalacji oprogramowania Dell EMC Navisphere Quality of Service Manager (NQM) oraz implementacji protokołu LDAP Dell EMC. Ponadto obsługa techniczna może zdalnie przeprowadzić uaktualnienie oprogramowania Flare w pojedynczej macierzy Dell EMC serii CX lub CX3 (mogą być wymagane dodatkowe interwencje).

* Inne zadania mogą być realizowane w ramach niniejszych warunków świadczenia usług i zgodnie z warunkami i postanowieniami zawartymi w niniejszym dokumencie.



Warunki świadczenia usług

Usługi RAS (Remote Advisory Services)

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

Podczas rozmowy telefonicznej z pomocą techniczną Dell klient zostanie poproszony o przedstawienie podsumowania przypadku. Technik serwisowy zaangażuje odpowiedniego inżyniera systemowego, który następnie podsumuje zgłoszone problemy w wiadomości e-mail, która będzie punktem odniesienia dla klienta i będzie zawierać ustalony zakres prac. Ta wiadomość e-mail zostanie użyta jako materiał referencyjny podczas zamykania zgłoszenia.

Czas rozwiązania zgłoszonych problemów zależy od wielu czynników, między innymi od złożoności przypadków, dostępności danych klienta dla celów analizy, wymaganych informacji od innych dostawców. Usługi będą świadczone w godzinach pracy przez 5 dni roboczych w tygodniu. W zaplanowanym czasie usługi wszystkie hosty muszą być skonfigurowane.

Usługa nie obejmuje:

- Czynności związanych z awariami obsługiwanymi w ramach osobnych umów serwisowych.
- Usług i prac wykonywanych w siedzibie klienta.
- Zaawansowanej pomocy technicznej dla nieobsługiwanego oprogramowania.
- Konsultacji dotyczących sprzętu lub oprogramowania, które nie mogą być przeprowadzone zdalnie.
- Tworzenia skryptów niestandardowych.
- Ponownej kompilacji jądra systemu.
- Uzyskiwania dodatkowych licencji na sprzęt lub oprogramowanie.
- Produktów, dla których dostawca zakończył świadczenie usług pomocy technicznej i aktualizowania oprogramowania.

Szkoleń.

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.
- Klient musi przeznaczyć odpowiednią ilość czasu na ukończenie czynności związanych z Usługą. Ogólnie Usługi te nie wymagają przestojów systemu, jednak może okazać się konieczne wykonywanie ich w trakcie przerw konserwacyjnych.
- W celu wykonania czynności wymagających oprogramowania firmy EMC wymagana jest rejestracja siedziby klienta w witrynie Powerlink firmy EMC.
- Klient jest odpowiedzialny za wszystkie fizyczne instalacje sprzętu lub zmiany niezbędne do zdalnego świadczenia Usługi.
- Żądana konfiguracja musi być zgodna z minimalnymi wymaganiami systemu dostawcy dotyczącymi konfiguracji sprzętu i oprogramowania (dodatek Service Pack/jądro, system BIOS itd.).
- Klient musi dysponować ważną umową wsparcia technicznego dotyczącą sprzętu (na przykład pakietem ProSupport dla przedsiębiorstw) dla wszystkich systemów objętych Usługą.



Warunki świadczenia usług

Usługi RAS (Remote Advisory Services)

- Należy zapewnić dostępny punkt kontaktowy odpowiedni do współpracy z Dell za pośrednictwem łącza internetowego o prędkości transmisji wynoszącej 1 Mb/s lub większej.
- Należy przeprowadzić fizyczną instalację sprzętu lub inne czynności wykonywane u klienta, które są niezbędne do zdalnego świadczenia Usługi.

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

Zakres usług

Wirtualizacja. Zadania RAS dotyczące wirtualizacji obejmują między innymi: planowanie projektu, instalowanie i konfigurowanie oprogramowania VMware™ ESX 3.x lub nowszego, Platespin™ i VisionCore™.

Platforma Exchange. Zadania RAS dotyczące platformy Exchange obejmują między innymi: planowanie projektu, instalowanie i konfigurowanie oprogramowania Microsoft™ Exchange 2000 lub nowszego oraz Microsoft™ Secure Exchange.

Zarządzanie systemami. Zadania RAS dotyczące zarządzania systemami obejmują między innymi:

1. Doradztwo dotyczące ogólnych sposobów postępowania w zakresie zarządzania systemami.
2. Konfigurowanie protokołu SMTP do obsługi przekazywania przez serwer zarządzania systemami.
3. Instalowanie na hoście oprogramowania monitorującego zarządzanie systemami Dell.
4. Instalowanie i konfigurowanie agentów zarządzania systemami Dell na maksymalnie pięciu hostach.
5. Sprawdzanie wykrywania wymienionych powyżej hostów przez oprogramowanie do monitorowania zarządzania systemami.
6. Konfigurowanie domyślnego schematu alertów i powiadamiania administratorów lokalnych za pośrednictwem poczty elektronicznej (w zależności od potrzeb i/lub wymagań klienta).

Kopie zapasowe, przywracanie i archiwizacja. Zadania RAS dotyczące procesów tworzenia kopii zapasowych, odzyskiwania danych i archiwizacji obejmują między innymi:

- Implementację, konfigurowanie i wsparcie w ogólnym użytkowaniu pojedynczego rozwiązania Dell do tworzenia kopii zapasowych, w którego skład wchodzi taśmowe urządzenia pamięci masowej Dell PowerVault™ lub produkty do obsługi sieci SAN/NAS Dell.
- Sprawdzone sposoby postępowania w zakresie wykonywania kopii zapasowych, przywracania i archiwizowania danych.

Zadania RAS dotyczące procesów tworzenia kopii zapasowych, odzyskiwania danych i archiwizacji są dostępne wyłącznie w przypadku poprawnych konfiguracji następującego oprogramowania:

- Obsługiwane pakiety oprogramowania do wykonywania kopii zapasowych: oprogramowanie Backup Exec™, Yosemite®, ARCserve™, CommVault Galaxy™ Express i rozwiązanie NTBackup.

Sieć pamięci masowej „SAN” (Usługi RAS Typ 1). Pomoc zdalna dla przedsiębiorstw jest zapewniana przez Expert Center, które udziela klientowi wsparcia w zakresie jednego z rozwiązań opisanych poniżej.

W ramach Usługi jest świadczona pomoc dotycząca **JEDNEGO** z następujących procesów:

- Uaktualnienie oprogramowania Flare w pojedynczej macierzy Dell | EMC serii AX (wymaga oprogramowania Flare R16 lub nowszego).
- Dodanie jednej półki dyskowej DAE Dell | EMC do macierzy Dell | EMC albo EMC serii CX lub CX3 (wymaga oprogramowania Flare R16 lub nowszego).
- Uaktualnienie oprogramowania układowego (firmware) na maksymalnie 2 przełącznikach Fibre Channel Dell | EMC (wymaga oprogramowania Flare R16 lub nowszego).
- Dodanie maksymalnie 2 przełączników Fibre Channel Dell | EMC do istniejącej sieci Fabric (nie obejmuje uaktualnienia oprogramowania układowego (firmware)).
- Uaktualnienie oprogramowania związanego z siecią SAN na maksymalnie 2 hostach z oprogramowaniem VMware™ ESX albo systemami Microsoft Windows™, Red Hat™ Linux™, Novell NetWare™ lub SUSE™.
- Uaktualnienie oprogramowania związanego z siecią SAN na jednym hoście IBM AIX™, HP-UX lub Sun™ Solaris™.
- Dołączenie hosta do macierzy Dell | EMC serii CX lub CX3.
- Uaktualnienie oprogramowania Navisphere™ Express do Navisphere w macierzach Dell | EMC serii AX.



Warunki świadczenia usług

Usługi RAS (Remote Advisory Services)

- Instalacja klastra serwerów firmy Microsoft™ na maksymalnie czterech węzłach.
- Instalacja oprogramowania NQM Dell | EMC (wymaga oprogramowania Flare R24 lub nowszego).
- Implementacja protokołu LDAP Dell | EMC (wymaga oprogramowania Flare R24 lub nowszego).

Ta usługa jest dostępna wyłącznie w przypadku obsługiwanych sieci SAN Dell | EMC: seria AX, CX i CX-3.

Sieć pamięci masowej (Usługi RAS Typ 2). Pomoc zdalna dla przedsiębiorstw jest zapewniana przez Expert Center, które udziela klientowi wsparcia w zakresie uaktualniania oprogramowania wbudowanego do najnowszej wersji.

W ramach Usługi oferowane są:

- Zdalna pomoc dotycząca uaktualnienia oprogramowania Flare w jednej macierzy Dell | EMC serii CX lub CX3.
- Uaktualnienie oprogramowania związanego z siecią SAN zainstalowanego na podłączonych do niej hostach.

Ta usługa jest dostępna wyłącznie w przypadku obsługiwanych sieci SAN Dell | EMC: seria CX i CX-3.

Ważne informacje dodatkowe

Doradztwo. Konsultant merytoryczny (SME) postara się możliwie najlepiej odpowiedzieć na pytania związane z określoną dziedziną specjalizacji w odpowiednim czasie i zgodnie ze swoimi kompetencjami. Jeśli odpowiedź na pytanie nie zostanie udzielona lub jeśli problem wykracza poza zakres wiedzy przydzielonego konsultanta, Dell Expert Center może wyznaczyć innego konsultanta, który będzie mógł udzielić dalszego wsparcia. W takim wypadku należy wziąć pod uwagę, że czas przeznaczony na udzielenie odpowiedzi na pytanie należy odpowiednio skorygować, tak aby klient uzyskał konsultację we właściwym zakresie.

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 ważności. Usługi są świadczone na rzecz klienta w okresie podanym na fakturze lub w okresie ważności odpowiednich zgłoszeń serwisowych w zależności od tego, który termin upłynie pierwszy.

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 firmie 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 wysła 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. Klientowi przysługuje zwrot wszelkich zapłaconych kwot z tytułu świadczenia Usługi w wysokości proporcjonalnej do pozostałego okresu świadczenia. Wysokość zwrotu jest ustalana według uznania Dell na podstawie ilości pozostałego czasu i/lub liczby zgłoszeń serwisowych.

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.

Warunki i postanowienia. Każde zdarzenie RAS podlega powiązanim warunkom świadczenia usług, a tym samym ograniczeniom (podanym w odpowiednich sekcjach Warunków świadczenia usług: „Omówienie usług”, „Usługa nie obejmuje” oraz „Obowiązki klienta”), opisowi etapów (podanemu w sekcji „Główne etapy



Warunki świadczenia usług Usługi RAS (Remote Advisory Services)

realizacji usługi” odpowiednich Warunków świadczenia usług) oraz innym warunkom i postanowieniom określonym w poszczególnych Warunkach świadczenia usług.

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 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.