

DELL EMC POST STANDARD SUPPORT

Po wygaśnięciu podstawowego okresu pomocy technicznej dotyczącej określonego modelu sprzętu firmy Dell EMC¹ firma Dell EMC może wedle własnego uznania udostępnić usługę Post Standard Support, aby zapewnić wsparcie klientom, którzy potrzebują więcej czasu na migrację do obecnie obsługiwanej wersji oprogramowania lub modelu sprzętu. Zakres usługi Post Standard Support opisano poniżej. Aby ustalić, czy określony model sprzętu firmy Dell EMC jest objęty usługą Post Standard Support, należy przejrzeć informacje na stronie support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Oferta firmy Dell EMC będzie obejmować nazwę produktów, odpowiednie usługi Post Standard Support i powiązane z nimi opcje w stosownych przypadkach. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do usług Post Standard Support, należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell EMC. Obowiązująca umowa lub, w przypadku braku oddzielnie negocjowanej obowiązującej umowy i w zależności od lokalizacji Klienta, niniejsza Usługa podlega Handlowym warunkom sprzedaży firmy Dell (dostępnym pod adresem: www.Dell.com/CTS) lub lokalnym obowiązującym warunkom sprzedaży znajdującym się w witrynie internetowej dell.com określonego kraju (każde z nich są określane w stosownych przypadkach „Umową”). Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell EMC, należy skontaktować się z tym odsprzedawcą. Wszelkie warunki Umowy, które są sprzeczne z usługą Post Standard Support (w tym między innymi z jej zakresem) bądź powodują modyfikację tej usługi, nie będą miały zastosowania, ale Obowiązki Klienta będą mieć zastosowanie w stosownych przypadkach. Terminy pisane wielkimi literami, które nie zostały zdefiniowane w inny sposób w niniejszym dokumencie, będą miały znaczenie nadane w Umowie.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUGI POST STANDARD SUPPORT

1. Klient musi mieć podpisaną obecną umowę dotyczącą konserwacji w ramach opcji pomocy technicznej firmy Dell EMC (tj. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced lub Basic) w odniesieniu do określonego produktu firmy Dell EMC lub ponownie uzyskać od firmy Dell EMC certyfikat, co stanowi warunek wstępny zakupu tej usługi Post Standard Support.
2. Klient musi upewnić się, że produkty są w normalnym stanie eksploatacyjnym oraz że wersja Oprogramowania środowiska systemu operacyjnego na Produktach pamięci masowej jest najnowszą dostępną wersją, na początku okresu ochrony gwarancyjnej — na ofercie, na formularzu zamówienia lub w innej akceptowanej przez obie strony postaci faktury lub potwierdzenia zamówienia od Dell EMC z Dell EMC. Klient zgadza się zezwolić firmie Dell EMC na przeprowadzenie kontroli produktów objętych pomocą na miejscu i/lub zainstalowanie i uruchomienie odpowiedniego oprogramowania pomocniczego (np. oprogramowania „telefon do domu”) w celu potwierdzenia, że produkty są obsługiwane w normalnych warunkach eksploatacyjnych oraz, jeśli jest to konieczne, w celu inwentaryzacji konfiguracji i uzyskania numerów seryjnych komponentów. Za wszelkie usługi niezbędne do przywrócenia produktów do stanu normalnego działania na początku okresu ochronnego niniejszej usługi Post Standard Support odpowiada Klient.

ZAKRES USŁUGI POST STANDARD SUPPORT

1. W przypadku spełniających wymagania modeli sprzętu firmy Dell EMC:
 - a. Części zamienne sprzętu, jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zostaną przesłane Klientowi w ramach czterogodzinnej (4-godzinnej) dostawy, jeśli jest ona realizowana 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, lub w następnym dniu roboczym zgodnie z Umową Klienta. W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w kolejnym dniu roboczym. W okresie obowiązywania usługi Post Standard Support może być wymagane zainstalowanie przez firmę Dell EMC części typu CRU (Customer Replacement Units) w stosownych przypadkach, jeśli firma Dell EMC będzie wymagać od Klienta przeprowadzenia wymiany. Materiały eksploatacyjne nie są objęte usługą Post Standard Support. Dell EMC będzie korzystać z uzasadnionych ekonomicznie starań w celu wymiany standardowych akumulatorów, które mogą być ograniczone w krajach z obostrzeniami importowymi. Zapewnienie dostępności części może wymagać do trzydziestu (30) dni realizacji zamówienia, licząc od początkowej daty początkowego okresu korzystania z Usługi.

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

b. W ramach usługi Post Standard Support dotyczącej modeli sprzętu firmy Dell EMC nie są dostępne poprawki, obejmujące łatki bezpieczeństwa, do systemu operacyjnego/oprogramowania środowiska, mikro kodu i oprogramowania sprzętowego, które pozwalają wykonywać podstawowe funkcje spełniającym wymagania modelom sprzętu firmy Dell EMC.

c. Firma Dell EMC nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zapewnienia obsługi w zakresie, w którym nie było to możliwe na skutek: (1) niewywiązania się przez Klienta z któregośkolwiek postanowienia opisanego w niniejszym dokumencie, bądź wywiązania się w sposób niekompletny lub błędny, (2) problemów, których źródłem są dane lub oprogramowanie Klienta, (3) uszkodzenia lub nieodpowiedniej struktury sieci komputerowej, systemów komputerowych bądź innych urządzeń Klienta, (4) awarii sprzętu, za który firma Dell EMC nie odpowiada oraz (5) modyfikacji sprzętu dokonywanych przez inne podmioty niż firma Dell EMC i jej przedstawiciele. Firma Dell EMC poinformuje klienta o wystąpieniu takich utrudnień i podejmie uzasadnione handlowo kroki w celu wywiązania się ze swoich zobowiązań, pomimo występowania jednego lub większej liczby wymienionych problemów (o ile klient zgodzi się pokryć koszty dodatkowych działań firmy Dell EMC zmierzających do wywiązania się przez nią z umowy).

2. Jeśli firma Dell EMC uzna, że element produktu jest wadliwy i że można go łatwo odłączyć i ponownie podłączyć, lub jeśli serwisant ustali, że produkt powinien zostać wymieniony jako całość, firma Dell EMC zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi całej jednostki zamienniej, jednak nie ma obowiązku wysłania całej jednostki zamienniej w żadnych okolicznościach, chyba że jest to wymagane na mocy lokalnych przepisów, a także zdecyduje o tym, czy wysłać całą jednostkę zamienną wedle własnego uznania firmy Dell EMC. Zobowiązanie firmy Dell EMC do świadczenia usług Post Standard Support zostanie wypełnione, gdy firma Dell EMC podejmie próbę zastosowania odpowiednich technik naprawy serwisowej, które uzna za skuteczne w rozwiązaniu problemu Klienta, przedstawionego firmie Dell EMC po skontaktowaniu się z nią w celu uzyskania pomocy technicznej zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, nawet w przypadku, gdy firma Dell EMC ustali, że problem przedstawiony przez Klienta firmie Dell EMC nie może zostać rozwiązany. Firma Dell EMC zastrzega sobie również prawo do rozwiązania i anulowania umowy Klienta na niniejsze usługi Post Standard Support, jeśli firma Dell EMC wedle własnego i uzasadnionego z komercyjnego punktu widzenia uznania ustali, że usługi Post Standard Support nie mogą przywrócić sprzętu Klienta do takiego poziomu funkcjonalności, który jest wystarczająco bezpieczny i najprawdopodobniej nie spowoduje nadmiernego ryzyka w zakresie kwestii bezpieczeństwa.

Załącznik A

Tabela poniżej zawiera listę elementów usługi Post Standard Support:

ELEMENT USŁUGI	OPIS	SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE ZAKRESU
POMOC TECHNICZNA	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell EMC (24x7) przez telefon lub interfejs sieci WWW w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia¹. Bez względu na ocenę Klienta w przypadku przesłania żądania pomocy technicznej do firmy Dell EMC poziom ważności zgłoszenia zostanie ustalony przez firmę Dell EMC wedle jej własnego uznania.</p> <p>Firma Dell EMC (i) reaguje na zgłoszenie za pomocą środków zdalnych w oparciu o poziom ważności zgłoszenia lub (ii) jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane w lokalizacji Klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Docelowy czas realizacji zgłoszenia liczony od kontaktu z Klientem, zależny od poziomu ważności: Poziom ważności 1: 1 godzina; 24x7 Poziom ważności 2: 3 godziny; 24x7 Poziom ważności 3: 4 godziny w czasie normalnych miejscowych godzin pracy</p>
REAKCJA W SIEDZIBIE KLIENTA	<p>Firma Dell EMC wysła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że reakcja na miejscu jest konieczna.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu.</p> <p>Wstępna reakcja w siedzibie Klienta powinna nastąpić w ciągu czterech (4) godzin w przypadku usług świadczonych 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu lub w następnym dniu roboczym zgodnie z Umową Klienta, po tym, jak firma Dell EMC uzna, że pomoc w siedzibie Klienta jest niezbędna.</p>
<p>*DEFINICJE POZIOMU WAŻNOŚCI ZDARZEŃ</p> <p>POZIOM WAŻNOŚCI 1 Krytyczny — całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.</p> <p>POZIOM WAŻNOŚCI 2 Wysoki — zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.</p> <p>POZIOM WAŻNOŚCI 3 Średni/niski — minimalny lub żaden wpływ na działalność.</p>		
DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH	<p>Firma Dell EMC zapewni Klientowi części zamiennie, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Po zakończeniu diagnozy i autoryzacji wysyłki dostawa części zamiennych powinna nastąpić w ciągu czterech (4) godzin w przypadku usług świadczonych 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu lub w następnym dniu roboczym zgodnie z Umową Klienta. W niektórych krajach przesyłka z częściami może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell EMC jest częścią realizacji zlecenia na miejscu u Klienta. Klient ma również możliwość</p>

samodzielnego montażu modułów wymienianych samodzielnie przez klienta (CRU, Customer Replaceable Unit). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#). W celu uzyskania szczegółowych informacji można także skontaktować się z firmą Dell EMC.

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

UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell EMC zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell EMC.	Usługa nie obejmuje tego elementu.
INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA	Firma Dell EMC przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	Usługa nie obejmuje tego elementu.
ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24x7	Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell EMC, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu. Firma Dell EMC w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.	Dotyczy Produktów, które mają dostęp do narzędzi i technologii monitorowania zdalnego firmy Dell EMC w okresie świadczenia niniejszej usługi Post Standard Support.
DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24x7	Prawidłowo zarejestrowani Klienci mają dostęp do internetowego źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell EMC.	Usługa obejmuje ten element.

Opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej firmy Dell EMC”) w tej witrynie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy firmą Dell EMC i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty i/lub usługę konserwacji na podstawie bezpośredniej umowy z firmą Dell EMC („Klient firmy Dell EMC”); oraz (ii) tylko do tych produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell EMC, gdy informacje o pomocy technicznej firmy Dell EMC były aktualne. Firma Dell EMC zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian informacji o pomocy technicznej firmy Dell EMC w dowolnym czasie. Produkty, które obejmuje niniejsza usługa Post Standard Support, nie spełniają wymagań niezbędnych do włączenia do jakichkolwiek projektów wdrożeniowych przeznaczonych dla Produktów nabytych w ramach opcji standardowej pomocy technicznej oferowanej przez firmę Dell EMC. Klient firmy Dell EMC będzie powiadamiany o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej firmy Dell EMC w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na usługę lub konserwację pomiędzy firmą Dell EMC a Klientem firmy Dell EMC, przy czym takie zmiany nie będą obowiązywać w odniesieniu do produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell EMC przed datą wprowadzenia zmian.

Firma Dell EMC nie ma obowiązku zapewniania usług Post Standard Support w odniesieniu do sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą firmy Dell EMC. „Obszar objęty usługą firmy Dell EMC” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż 160 km (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell EMC oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell EMC, o ile nie określono inaczej w Umowie z firmą Dell EMC, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy.

Produkty lub usługi pozyskane od dowolnego sprzedawcy firmy Dell EMC są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i sprzedawcą. Umowa ta oraz informacje o pomocy technicznej firmy Dell EMC w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedawca może dokonać ustaleń, zgodnie z którymi firma Dell EMC będzie świadczyć usługi na rzecz nabywcy w imieniu odsprzedawcy, i jeśli firma Dell EMC oferuje usługę Post Standard Support, będą miały zastosowanie Warunki świadczenia usługi. Aby dowiedzieć się więcej na temat usług firmy Dell EMC, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell EMC.

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

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



Copyright © 2020 Dell Inc. i spółki zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell, Dell EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej spółek zależnych. Inne znaki towarowe mogą być własnością ich odpowiednich właścicieli. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych. H5685.8

EMC Corporation i Dell Inc. uważają, że informacje zawarte w tym dokumencie są dokładne na dzień jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.

Wyd. z 4 sierpnia 2020 r.