



Gwarancja w DELL - porównanie

W związku z licznymi pytaniami, przygotowaliśmy skróconą charakterystykę i warunki gwarancji dla produktów Dell.

Gwarancja DELL Basic OnSite

- Czas trwania wsparcia: od 1 do 5 lat od daty produkcji urządzenia (w zależności od produktu)
- Czas reakcji serwisu: od 1 do 2 dni roboczych liczony od momentu zakończenia diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta DellEMC
- Zgłoszenia usterek: przyjmowane telefonicznie w godz. 8-17 od poniedziałku do piątku, przy czym zgłoszenia dokonane po godzinie 16-tej traktowane są jako przyjęte dnia następnego

Do wsparcia typu Basic dostępne są dodatkowe usługi (oferowane za dodatkową opłatą) np.:

- Zachowaj Swój Dysk Twardy (Keep Your Hard Drive)
- Ubezpieczenie od Przypadkowych Uszkodzeń (Accidental Damage) o Rozszerzone usługi serwisowe baterii (Extended Battery Service)

W przypadku gwarancji DELL Basic, większość uszkodzonych podzespołów Klient wymienia samodzielnie (są to tzw. części CRU), proces wygląda następująco:

1. kurier dostarcza sprawną część
2. wymiana uszkodzonego podzespołu na sprawny należy do obowiązków Klienta
3. kurier odbiera uszkodzoną część od Klienta

Wybrane części mogą być (na życzenie Klienta) bezpłatnie wymienione przez wykwalifikowanego technika, który przyjedzie na miejsce naprawy i dokona wymiany (są to tzw. części FRU).

Jeśli Klient zażąda wymiany części CRU przez technika Dell, naliczona zostanie opłata za wymianę oraz dojazd technika. Wysokość opłaty telefonicznie podaje konsultant działu Wsparcia Technicznego Dell.

Przykładowo w ramach gwarancji DELL Basic przez technika wymieniane są takie podzespoły jak elementy obudowy, radiatory i wymienniki ciepła, ekrany i matryce, płyty główne, procesory. Do samodzielnej wymiany zostały zakwalifikowane m.in. kable i przewody, stacje dokujące, pamięci, moduły zasilania i zasilacze, śruby i głośniki.

Gwarancja DELL ProSupport

- Czas trwania wsparcia: od 1 do 5 lat od daty produkcji urządzenia (w zależności od produktu)
- Czas reakcji serwisu to następny dzień roboczy (Next Business Day) od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta DellEMC.
- Naprawy realizowane zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta (dostępny jest 4-godzinny czas reakcji dla wybranych stacjonarnych komputerów DellEMC)
- Zgłoszenia usterek: przyjmowane przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
- Wsparcie świadczone przez wykwalifikowaną kadrę Konsultantów i Inżynierów Technicznych DellEMC
- Wsparcie Resolution Managera (RM) w przypadku eskalacji zgłoszenia serwisowego
- Wsparcie techniczne dla oprogramowania zakupionego z urządzeniem oraz wsparcie rozwiązań innych producentów (best effort)
- Aktywne monitorowanie sprzętu, automatyczne wykrywanie usterek, zdalne raportowanie oraz tworzenie zgłoszeń serwisowych za pomocą oprogramowania Support Assist

Do wsparcia typu ProSupport dostępne są dodatkowe usługi (oferowane za dodatkową opłatą) np.:

- Zachowaj Swój Dysk Twardy (Keep Your Hard Drive)
- Ubezpieczenie od Przypadkowych Uszkodzeń (Accidental Damage)
- Rozszerzone usługi serwisowe baterii (Extended Battery Service)
- Diagnostyka urządzenia w miejscu instalacji (Onsite Diagnosis)

Porównanie gwarancji DELL

Dell ProSupport Suite for PCs		Basic Hardware Service	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Porównanie cech					
Okno zgłoszeń naprawy sprzętu (telefon, online)		Business hours	24x7	24x7	24x7
Model naprawy sprzętu ¹		Varies	Onsite	Onsite	Flexible
Dostęp do wykwalifikowanych ekspertów ProSupport			●	Priority Access	●
Jeden punkt kontaktu w zakresie pomocy technicznej dla sprzętu i oprogramowania ²			●	●	●
Command center - monitorowanie i zarządzanie eskalacją w sytuacjach krytycznych			●	●	●
Funkcjonalności portalu Tech Direct i oprogramowania Support Assist:³		●	●	●	●
• Samodzielne zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi i wysyłką części		●	●	●	●
• Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszeń serwisowych			●	●	●
• Widoczność alertów i bazy aktywów dla łatwego zarządzania sprzętem			●	●	●
• Wczesne wykrywanie problemów związanych z wydajnością i użyciem hardware'u (CPU, baterie, dyski)			●	●	●
• Optymalizacja PC (sterowniki, usuwanie plików tymczasowych, łączność z siecią)				●	●
• Predykcyjne wykrywanie problemów w celu zapobiegania awariom				●	●
Technology Service Manager, raporty stanu gwarancji i historii zdarzeń serwisowych ⁶				●	●
Zachowanie dysku twardego po wymianie ⁵				●	Optional
Naprawa przypadkowych uszkodzeń (upadki, zalania, skoki napięcia) ⁴				●	Optional

Dodatkowe opcje do gwarancji DELL

Dodatkowe usługi wsparcia w ramach gwarancji Dell jest płatne opcjonalne. W ramach rozszerzenia można zakupić następujące usługi:

Zachowaj Swój Dysk Twardy (Keep Your Hard Drive)

To skuteczna ochrona poufnych danych zapisanych na dysku twardym. W przypadku uszkodzenia dysku, dysk zostaje u Klienta, a w komputerze lub serwerze instalowany jest nowy egzemplarz. Klient otrzymuje na własność uszkodzony dysk twardy. Jest to gwarancja bezpieczeństwa danych wrażliwych, tajnych, zastrzeżonych lub poufnych. Dodatkowo klient ma pełną kontrolę i sam decyduje w jaki sposób może zutilizować dane zapisane na dysku. Minimalizuje się w ten sposób ryzyko wycieku danych i zgodność z przepisami.

Ubezpieczenie od Przypadkowych Uszkodzeń (Accidental Damage)

Usługa ta chroni sprzęt Dell przed przypadkowym uszkodzeniem. Według definicji przypadkowe uszkodzenie są to wszelkie nagłe i nieprzewidziane uszkodzenia spowodowane przez czynniki zewnętrzne, które mają wpływ na jego funkcjonowanie w warunkach eksploatacyjnych. Jeżeli dojdzie do przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu Dell w okresie obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej, sprzęt zostanie naprawiony bądź zastąpiony produktem o takich samych lub podobnych parametrach. Suma ubezpieczenia jest równa wartości sprzętu Del

Ubezpieczeniem nie są objęte kradzieże i zgubienia sprzętu lub uszkodzenia powstałe w skutek pożaru lub klęski żywiołowej. W ramach ubezpieczenia Accidental Damage nie są naprawiane akcesoria i urządzenia peryferyjne dołączone do sprzętu.

Rozszerzone usługi serwisowe baterii (Extended Battery Service)

Baterie zamontowane w laptopach Dell standardowo posiadają gwarancję 12 miesięcy. Obecnie klienci mogą zakupić opcjonalną trzyletnią obsługę gwarancyjną baterii. Bateria z taką gwarancją ma charakterystyczną zieloną etykietę (zamiast szarej).

Diagnostyka urządzenia w miejscu instalacji (Onsite Diagnosis)

W przypadku problemów ze sprzętem, w wyznaczone miejsce może zostać w ramach usługi wysłany serwisant Dell w celu diagnostyki uszkodzenia.

Rozszerzenie gwarancji

W przypadku zainteresowania rozszerzeniem gwarancji Dell Basic lub Dell ProSupport o kolejny okres, rozszerzenia Dell Basic do Dell ProSupport lub zakupu dodatkowego wsparcia np. Keep Your Hard Drive lub Accidental Damage, prosimy o **kontakt** z naszymi Doradcami. Rozszerzenie jest wyceniane indywidualnie i jego koszt zależy od wielu czynników. Przed kontaktem z naszymi Doradcami prosimy o przygotowanie numeru Service Tag urządzenia.