

Warunki świadczenia usługi

Usługa Dell ProSupport dotycząca produktów klienta

Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell ProSupport dotyczącą produktów klienta („Usługa(-i)” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz wybrane i zakupione elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell EMC, należy skontaktować się z tym sprzedawcą.

Zakres Usługi

Usługa obejmuje wymienione poniżej elementy:

- Dostęp 24x7 (w tym w dni wolne od pracy)¹ do obsługi Klienta firmy Dell oraz organizacji serwisowej i zapewniającej pomoc techniczną, wspomagającej rozwiązywanie problemów z produktami firmy Dell i wybranym oprogramowaniem OEM marki Dell.
- Wysyłanie techników i/lub części zamiennych na miejsce instalacji lub w inne uzgodnione miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które jest zatwierdzone przez firmę Dell oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionego zakresu usługi), aby rozwiązać zaistniały problem z produktem.

Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby

Online, komunikatory i e-mail: pomoc techniczna online przez witrynę internetową firmy Dell, za pośrednictwem komunikatorów internetowych oraz poczty elektronicznej jest dostępna pod adresem: www.Support.Dell.com lub <https://support.emc.com/> w zależności od firmy.

Zgłoszenia serwisowe przez telefon: dostępne 24x7 (w tym w dni wolne od pracy). Dostępność poza USA może być inna i ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie, chyba że w odpowiednim Załączniku określono inaczej. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie: <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> oraz <https://support.emc.com> (stosownie do przypadku).

Poziomy ważności

Poziomy ważności są przypisywane do Kwalifikujących się napraw zgodnie z tabelami poniżej.

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja firmy Dell	Rola Klienta
1	Krytyczny: całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.	Wysłanie serwisanta/części równoległe z natychmiastową pomocą przez telefon; szybka interwencja kierownika ds. eskalacji.	Zapewnienie przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu dostępności odpowiedniego personelu i zasobów w celu rozwiązania problemu. Poinformowanie i zaangażowanie wyższego kierownictwa w siedzibie klienta.
2	Wysoki: zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.	Natychmiastowe rozpoczęcie procedury rozwiązywania problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od nawiązania kontaktu nie została zakończona zdalna diagnostyka. Wysłanie wymaganej części/serwisanta po zakończeniu procedury rozwiązywania problemu i diagnostyki przez telefon.	Zapewnienie odpowiedniego personelu i zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań. Poinformowanie i zaangażowanie wyższego kierownictwa w siedzibie klienta.
3	Średni/niski: minimalny wpływ na działalność lub brak takiego wpływu.	Telefoniczne rozwiązywanie problemu, wysłanie serwisanta lub potrzebnej części po zakończeniu telefonicznej procedury diagnostyki i rozwiązywania problemu.	Przekazanie danych osoby, z którą można się kontaktować w związku z zaistniałym problemem; reagowanie na zgłoszenia firmy Dell w ciągu 24 godzin.

¹ Dostępność zależy od kraju. Dalsze informacje można uzyskać, kontaktując się z odpowiednim przedstawicielem handlowym.



On-site Service Options (Opcje serwisu na miejscu)

Opcje serwisu na miejscu różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. W przypadku zakupu usługi z poziomem reakcji pomocy technicznej na miejscu na fakturze Klienta jest oznaczony jeden z mających zastosowanie poziomów reakcji serwisu na miejscu. Poziomy te są opisane w tabelach poniżej. Jeżeli wszystkie właściwe zasady i warunki określone w Warunkach świadczenia usługi zostały spełnione, firma Dell w razie konieczności wyśle do siedziby Klienta serwisanta w celu dokonania wymaganej Kwalifikującej się Naprawy, zgodnie z poziomem ważności i odpowiednią tabelą reakcji na miejscu przedstawioną poniżej.

Typ Reakcja na miejscu	Czas reakcji na miejscu ²	Ograniczenia/sytuacje szczególne
W ciągu 4 godzin Reakcja na miejscu	Serwisant zazwyczaj dociera do Klienta w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	<ul style="list-style-type: none"> Usługa jest dostępna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia, w tym także w dni wolne od pracy. Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji. Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów. Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Obsługiwanych Produktów w lokalizacjach obsługujących reakcję w ciągu 4 godzin. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień. Pilna wysyłka równoległe z rozwiązaniem problemu jest dostępna w przypadku problemów o poziomie ważności 1.
Reakcja na miejscu w następnym dniu roboczym	Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża do siedziby Klienta w następnym dniu roboczym.	<ul style="list-style-type: none"> Usługa ta jest dostępna przez pięć (5) dni w tygodniu i dziesięć (10) godzin dziennie, tylko w dni robocze. W przypadku przyjęcia zgłoszenia przez ośrodek Dell Expert Center po godzinie 17:00⁴ czasu lokalnego Klienta (dotyczy dni roboczych) albo po wysłaniu przez firmę Dell technika serwisu lub potrzebnej części po tej godzinie technik serwisu może potrzebować na dotarcie do siedziby Klienta dodatkowego dnia roboczego. Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów.
Klienci spoza części kontynentalnej USA („OCONUS”)	Części mogą zostać wysłane po zakończeniu rozwiązywania problemu przez telefon. Czas dotarcia na miejsce będzie zależał od lokalizacji geograficznej Klienta w regionie OCONUS i dostępności części.	<ul style="list-style-type: none"> Warunki mają zastosowanie tylko do zatwierdzonych przez firmę Dell Klientów z regionu OCONUS (tylko w USA). Dostępność jest ograniczona do wybranych systemów i lokalizacji. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. Klienci federalni powinni sprawdzić lokalizacje usługi OCONUS w oddzielnej umowie z firmą Dell podpisaną przez danego Klienta.

Wszystkie inne dostępne opcje reakcji serwisu na miejscu:

Po zdalnym zdiagnozowaniu problemu i ustaleniu potrzebnego rozwiązania analityk firmy Dell określi, czy wymagana jest wizyta serwisanta na miejscu lub wymiana określonych części, czy też Kwalifikującej się naprawy można dokonać zdalnie.

² Nie wszystkie podane czasy reakcji są dostępne we wszystkich krajach i lokalizacjach. Dalsze informacje można uzyskać, kontaktując się z odpowiednim przedstawicielem handlowym.



Regulamin świadczenia Usług przez firmę Dell

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym na fakturze Klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi. Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z Klientem przez firmę Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom handlowym sprzedaży firmy Dell EMC lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w tabeli na kolejnej stronie zawierającej adresy URL odpowiednie dla różnych lokalizacji geograficznych Klientów. Strony uznają, że zapoznali się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się być nimi związane.

Lokalizacja geograficzna Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci nabywający usługi firmy Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi firmy Dell za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy produktów firmy Dell
Stany Zjednoczone	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angielski) www.dell.ca/conditions (francuski — Kanada)	www.dell.ca/terms (angielski) www.dell.ca/conditions (francuski — Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna witryna internetowa www.dell.com lub www.dell.com/servicedescriptions/global *	Lokalna witryna internetowa www.dell.com lub www.dell.com/servicedescriptions/global *
Azja, Pacyfik, Japonia	Lokalna witryna internetowa www.dell.com lub www.dell.com/servicedescriptions/global *	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a jedynie opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usług i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, natomiast każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowy między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	Lokalna witryna internetowa www.dell.com lub www.dell.com/servicedescriptions/global *. Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: www.dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a jedynie opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usług i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, natomiast każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowy między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między klientem i sprzedawcą.

* Klienci mogą przejść do lokalnej witryny internetowej www.dell.com, odwiedzając witrynę www.dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Choose a Region/Country” (Wybierz region/kraj) pod adresem: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Ponadto Klient zgadza się na to, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje podleganie Usługi obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi, dostępnym pod adresem www.dell.com/servicedescriptions/global.



W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi pozostają w sprzeczności z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, wiążące będą postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi, ale tylko w zakresie danego sprzecznego postanowienia. Nie mogą one być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi nie są wyraźnie sprzeczne.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę” („I Agree”) w witrynie internetowej Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym, Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi, w którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie ten podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienta w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Formularza zamówienia.

Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące wszystkich Produktów objętych wsparciem technicznym

Telefoniczne zgłoszenia serwisowe:

Etap pierwszy: kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej

- W przypadku telefonicznych zgłoszeń do pomocy technicznej należy skontaktować się z regionalnym centrum pomocy technicznej Dell ProSupport, aby porozmawiać z analitykiem obsługi klienta.
- Telefonować należy z miejsca zapewniającego fizyczny dostęp do Obsługiwanego produktu.
- Analitykowi należy podać kod Service Tag (zdefiniowany poniżej) oraz inne potrzebne mu informacje. Analityk zweryfikuje Obsługiwany produkt Klienta, określi odpowiednią Usługę i poziom reakcji oraz poinformuje w razie wygaśnięcia okresu Usług.

Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon

- Na prośbę technika należy podać informacje o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie, oraz o podjętych do tej pory krokach mających na celu rozwiązanie problemu.
- Analityk wspólnie z Klientem wykona szereg czynności umożliwiających zdiagnozowanie problemu.
- Jeśli konieczne będzie wysłanie serwisanta na miejsce, analityk przekaze dodatkowe instrukcje.

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs to aplikacja, która po zainstalowaniu umożliwia autoryzowanym administratorom centralne zarządzanie flotą produktów Dell w portalu TechDirect. Aplikacja SupportAssist monitoruje system i gromadzi informacje pomocne w zapewnianiu pomocy technicznej. W przypadku wykrycia problemu zebrane informacje mogą zostać wysłane do firmy Dell, co pozwala na zapewnienie Klientowi ulepszonej, sprawnej i spersonalizowanej pomocy technicznej.

Aplikacja SupportAssist używana łącznie z usługą ProSupport ma następujące funkcje i możliwości:

- Monitorowanie systemów pod kątem problemów mających wpływ na normalnie działanie i wydajność, w tym wgląd w wykorzystanie telemetrii i raportowanie wydajności.
- Automatyczne tworzenie zgłoszeń do pomocy technicznej firmy Dell w przypadku wykrycia problemu.
- Automatyczne przekazywanie informacji, w tym diagnostycznych, co pozwala na skuteczną diagnostykę problemów.
- Okresowe zbieranie informacji o działaniu systemu, które umożliwiają firmie Dell dostarczanie Klientom korzystającym z usługi ProSupport informacji prognostycznych o ich systemach.

Aplikacja Dell SupportAssist nie służy do zbierania danych osobowych, takich jak pliki osobiste, historia odwiedzanych stron internetowych lub pliki cookie. Jeśli jednak w trakcie rozwiązywania problemów zostaną przypadkowo zebrane lub wyświetlone jakiegokolwiek dane osobowe, firma Dell postąpi zgodnie z przyjętą Polityką prywatności. Prosimy odwiedzić stronę www.Dell.com/Privacy w celu zapoznania się z pełną Polityką prywatności firmy Dell. Ze względu na wymagania dotyczące konkretnych systemów operacyjnych aplikacja SupportAssist może nie być dostępna na wszystkich systemach firmy Dell.

Więcej informacji na temat aplikacji Dell SupportAssist w tym konfiguracji, wdrażania i użytkowania oraz najnowszą listę obsługiwanych produktów firmy Dell można znaleźć w witrynie internetowej Dell SupportAssist pod adresem: <http://Dell.Com/SupportAssist>.



Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

Jeśli Klient przekaże zgłoszenie serwisowe, a firma Dell ustali, że problem dotyczy kwalifikowanego produktu innego producenta, powszechnie wykorzystywanego w połączeniu z produktem objętym gwarancją lub umową na konserwację z firmą Dell, firma Dell będzie dążyła do udzielenia pomocy technicznej wraz z innym dostawcą. W ramach tej współpracy firma Dell będzie: (i) stanowiła jedyny punkt kontaktowy do czasu określenia problemu; (ii) odpowiadała za kontakt z innym dostawcą; (iii) przygotowywała dokumentację dotyczącą problemu; oraz (iv) kontynuowała monitorowanie problemu i pozyskiwała informacje o stopniu realizacji planu rozwiązania problemu od innego dostawcy (jeśli będzie to możliwe).

W celu zyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi mieć odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy bezpośrednio i od firmy Dell lub jej autoryzowanego odsprzedawcy. Po określeniu i zgłoszeniu problemu inny dostawca będzie odpowiedzialny za zapewnienie Klientowi pomocy technicznej i każdej innej, mającej na celu rozwiązanie problemu zaistniałego u Klienta. **FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY LUB USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.** Zobacz aktualnych partnerów udzielających pomocy technicznej wspólnie z innymi dostawcami [tutaj](#) lub na stronie <https://support.emc.com/docu85596>. Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w dowolnym momencie bez powiadamiania o tym fakcie Klientów.

Kompleksowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania

Umowa Dell ProSupport obejmuje usługę kompleksowej pomocy technicznej w zakresie wybranych aplikacji OEM firmy Dell dla użytkowników końcowych, systemów operacyjnych, monitorów maszyny wirtualnej i oprogramowania wewnętrznego. Obsługiwanych produktów („**Oprogramowanie objęte pomocą techniczną**”) jest realizowana drogą telefoniczną, elektroniczną (oprogramowanie i inne informacje są przesyłane za pośrednictwem Internetu) oraz tradycyjną (oprogramowanie i inne informacje są wysyłane do Klienta). Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak oprogramowanie Norton AntiVirus™, pakiet oprogramowania Microsoft® Office, program księgowy Intuit® QuickBooks® oraz oprogramowanie Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Wstępna pomoc dotycząca klienckich systemów operacyjnych i typowych aplikacji OEM firmy Dell, takich jak oprogramowanie Norton AntiVirus™, pakiet oprogramowania Microsoft® Office, program księgowy Intuit® QuickBooks® oraz oprogramowanie Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Obsługiwane są również określone serwerowe systemy operacyjne OEM, a także monitory maszyn wirtualnych, takie jak Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® i Citrix XenServer®. Aktualną listę Oprogramowania objętego pomocą techniczną można uzyskać u analityka obsługi klienta firmy Dell.

Lista obecnie współpracujących partnerów świadczących usługi kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania jest dostępna [tutaj](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów strony trzeciej może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

Ograniczenia kompleksowej pomocy technicznej firmy Dell w zakresie oprogramowania. Firma Dell nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany, ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Pytania Klienta muszą dotyczyć sytuacji, które można odtworzyć na pojedynczym systemie (tzn. jednym procesorze ze stacją roboczą i odpowiednimi urządzeniami peryferyjnymi). Firma Dell może uznać, że zgłaszany problem z oprogramowaniem jest zbyt złożony albo że Obsługiwany produkt uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach pomocy technicznej przez telefon. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się uznać, że w sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępni żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje spełniony.

Wyłączone usługi

- Pomoc w zakresie działania i czynności administracyjnych.
- Czynności takie jak instalacja, dezinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie i wszelkie inne czynności lub usługi, które nie zostały wyraźnie opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Dostawa akcesoriów, nośników, materiałów eksploatacyjnych, akcesoriów do utrzymania czystości lub części, takich jak baterie, ramki lub pokrywy, a także pomoc techniczna w tym zakresie.
- Bezpośrednia pomoc techniczna dotycząca produktu innej firmy lub pomoc techniczna udzielana wspólnie w przypadku wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela pomocy technicznej.
- Pomoc techniczna w zakresie sprzętu lub oprogramowania instalowanego przez Producenta OEM przed dostarczeniem sprzętu lub po jego dostarczeniu, chyba że zostało to uwzględnione w oddzielnej umowie serwisowej zakupionej w firmie Dell.
- Usuwanie wirusów/ oprogramowania szpiegującego.
- Usługi sporządzania kopii zapasowych danych.



- Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu.
- Naprawa tych uszkodzeń lub wad Obsługiwanych produktów, które mają charakter czysto kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonowanie urządzenia.
- Naprawy wymuszone przez problemy programowe lub w wyniku zmiany, regulacji lub naprawy przez firmę inną niż Dell, autoryzowany odsprzedawca lub usługodawca firmy Dell albo przez Klientów korzystających z części samodzielnie wymienianych przez Klienta (CSR).

Ogólne obowiązki Klienta dotyczące wszystkich Produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych w ramach Głównej umowy sprzedaży z firmą Dell

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell EMC zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich w celu świadczenia niniejszych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell świadczenie tych Usług.

Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta. Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić serwisantowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca do pracy, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej i bez obciążania kosztami firmy Dell. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient zgadza się zapewnić zgodność oprogramowania oraz Produktów objętych wsparciem technicznym z wersją lub konfiguracją nie starszą niż określona przez firmę Dell. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązania problemów, poprawek oraz aktualizacji i kolejnych wersji zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Produkty objęte wsparciem technicznym mają się nadal kwalifikować do tej Usługi.

Kopia zapasowa danych i usuwanie danych poufnych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Ponadto obowiązkiem Klienta jest usunięcie wszelkich danych poufnych, zastrzeżonych lub osobistych oraz wszelkich nośników wymiennych, takich jak karty SIM, płyty CD lub karty PC, niezależnie od tego, czy serwisant wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewnia również pomoc w tym zakresie. **FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:**

- DANE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBOWE KLIENTA;
- UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE NALICZONE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNĘTRZA OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW ZWRACANYCH DO FIRMY DELL;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI;
- JAKIEKOLWIEK DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.

Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, Klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część, zgodnie z zaleceniem technika udzielającego pomocy telefonicznej.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez firmę Dell nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie od zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell nie odpowiada za gwarancje innych producentów ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią Usług na takie gwarancje.



Ogólny regulamin dotyczący wszystkich objętych gwarancją Produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych w ramach Głównej umowy sprzedaży z firmą Dell

Obsługiwane produkty. Niniejsza Usługa jest dostępna w przypadku produktów objętych wsparciem technicznym, w tym wybranych urządzeń Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PC, Dell Wyse™ oraz monitorów i stacji dokujących firmy Dell, które są kupowane w konfiguracji standardowej („**Produkty objęte wsparciem technicznym**”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela działu sprzedaży firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („**Kod Service Tag**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług do każdego Obsługiwanego produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować Kod Service Tag Obsługiwanego produktu.

Ograniczona gwarancja na sprzęt i ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu Usługą. Usługi związane z pomocą techniczną mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) oraz obsługę serwisową obejmującą części zamienne i naprawę w celu naprawy lub usunięcia usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji na Obsługiwane produkty Klienta („**Kwalifikowany incydent**”). Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy Dell dla klientów ze Stanów Zjednoczonych oraz Kanady jest dostępna do wglądu na stronie <http://www.Dell.com/Warranty> lub opublikowana dla Klientów poza granicami Stanów Zjednoczonych w lokalnej witrynie internetowej firmy Dell.* Niniejszym Klient przyjmuje do wiadomości, że ryzyko awarii sprzętu może wzrosnąć wraz z wydłużeniem się wieku Produktu Klienta objętego wsparciem technicznym. Obsługiwany produkt lub jego element objęty ograniczoną gwarancją wieczystą będzie serwisowany przez firmę Dell zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi przez okres obowiązywania umowy serwisowej Dell ProSupport. Po wygaśnięciu umowy serwisowej Dell ProSupport kolejne Naprawy kwalifikowane związane z Obsługiwany produkt lub jego elementem objętym ograniczoną gwarancją wieczystą będą wykonywane na podstawie umowy o usługi Dell Basic Hardware Service, dostępnej pod adresem www.Dell.com/ServiceContracts/global. Mogą obowiązywać ograniczenia gwarancji na sprzęt, a towarzyszyć im mogą oferty usług klasy premium lub dostępne za dodatkową opłatą. Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/Warranty lub w lokalnej witrynie internetowej Dell.com lub zwracając się do analityka obsługi klienta Dell.

Program usług międzynarodowych firmy Dell. Ten program zapewnia opcje usług i pomocy technicznej podczas podróży z wybranymi produktami firmy Dell poza granice kraju trwającej nie dłużej niż sześć (6) miesięcy. Obowiązują dodatkowe warunki i postanowienia. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z działem pomocy technicznej firmy Dell.

Wymiana całego urządzenia; brak zwrotu; własność części serwisowych. Firma Dell zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi zamiennika całego urządzenia w przypadku gdy analityk stwierdzi, że określony element Obsługiwanego produktu (np. klawiatura lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana całego Obsługiwanego produktu. Po dostarczeniu przez firmę Dell zamiennika Klient musi przekazać firmie Dell wadliwy komputer/system lub wadliwy element takiego komputera/systemu, chyba że zakupił do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”, w którym to przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Wszystkie części zamienne firmy Dell wymontowane z Produktu objętego wsparciem technicznym i/lub całe urządzenia zwrócone firmie Dell stają się jej własnością. Jeśli Klient otrzymał części zamienne lub całe urządzenie od firmy Dell, musi zapłacić obowiązującą cenę detaliczną za każdą część zamienną wyjętą z Produktu objętego wsparciem technicznym, którą Klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z Produktów objętych wsparciem technicznym, które podlegają usłudze „Zachowaj swój dysk twardy”). Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell wadliwego systemu lub elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeżeli wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie zostanie dostarczony osobiście przez technika firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. Jeżeli Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania faktury, firma Dell może skorzystać ze wszelkich dostępnych praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze Warunki świadczenia usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia. Firma Dell wykorzystuje w naprawie gwarancyjnej nowe i regenerowane części, produkowane przez różnych producentów, a Klient jednoznacznie zezwala na wykorzystywanie takich części.

Części w magazynie; części z dostawą w ten sam dzień roboczy. Obecnie firma Dell składowe części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Produktu objętego wsparciem technicznym jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak to możliwe, i na ile będzie to uzasadnione ekonomicznie. W lokalizacjach umożliwiającą interwencję w ciągu 4 godzin magazynowane są części o krytycznym znaczeniu dla Obsługiwanych produktów (według uznania firmy Dell). Częścią z dostawą w ten sam dzień roboczy jest część, której awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez Produkt objęty wsparciem technicznym. Do części o znaczeniu niekrytycznym należą m.in. oprogramowanie, napędy nośników, modemy, głośniki, karty dźwiękowe, napędy zip, monitory, klawiatury i myszy. Części te mogą być wysłane z dostawą na drugi dzień. Aby uzyskać uprawnienie do wysyłki części w ciągu 4 godzin, Klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą części z dostawą w ten sam dzień roboczy, a Produkt objęty wsparciem technicznym musi znajdować się w obszarze podlegającym usłudze określonym przez firmę Dell.



Okres świadczenia Usługi. Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Formularzu zamówienia i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, Usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa jest świadczona w miejscach wymienionych na fakturze przedstawionej Klientowi. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Jeśli Obsługiwany produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w dokumentacji Usługi firmy Dell lub dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell, wówczas firma Dell musi najpierw ponownie zakwalifikować Obsługiwany produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, zanim będzie można przywrócić odpowiedni czas reakcji obowiązujący do Obsługiwanego produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u klienta różnią się w zależności od regionu geograficznego i konfiguracji, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usługi w zakresie Obsługiwanych produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności Usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. Dotyczy klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usług lub w Umowie, usługi serwisowe na miejscu są dostępne w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

Przeniesienie praw do korzystania z Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo jednostki przejmującej) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem www.support.dell.com. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu przez Klienta lub jednostkę przejmującą do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub jednostki przejmującej od Klienta, a utrzymanie takich samych kategorii pomocy technicznej jak w pierwotnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient lub nabywca nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.

Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące określonych Produktów objętych wsparciem technicznym

Części nieserwisowane u Klienta

Usługa zwrotu do naprawy po telefonicznej próbie rozwiązania problemu. Obowiązuje w przypadku, gdy po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i próby rozwiązania problemów firma Dell uzna, że Obsługiwany produkt Klienta wymaga usługi „mail-in service” opisanej w poniższej tabeli. Aby zachować prawo do usługi, Klient musi niezwłocznie zapakować Obsługiwany produkt i wysłać go lub zaplanować odbiór przez przewoźnika tego samego dnia lub następnego możliwego dnia. Wszelkie opóźnienia w zapakowaniu, zwrocie lub organizacji zwrotu Obsługiwanego produktu przez Klienta będą skutkować opóźnieniami w reakcji. Po naprawie lub wymianie Obsługiwanego produktu firma Dell dostarczy Obsługiwany produkt przewoźnikowi do wysyłki zwrotnej do Klienta. Jeśli okaże się, że przyczyną zgłoszonego problemu są dodane do Obsługiwanego produktu Klienta opcje nie pochodzące od firmy Dell, może zostać naliczona opłata serwisowa, a czas naprawy i zwrotu produktu może się wydłużyć. Firma Dell zastrzega sobie prawo do dokonania całkowitej wymiany Obsługiwanego produktu lub wymiany części Obsługiwanego produktu zamiast naprawy i zwrotu Obsługiwanego produktu przesłanego przez Klienta do naprawy. Klient ma obowiązek zapłacić według obowiązującego cennika Dell za części zamienne wymontowane z Obsługiwanego produktu Klienta i niezwrócone właściwie firmie Dell. Nieterminowa zapłata za części zamienne niezwrócone firmie Dell może skutkować zawieszeniem usługi świadczonej Klientowi na mocy niniejszej Umowy zgodnie z sekcją 2 (ustęp D) dodatkowych warunków świadczenia usług pomocy technicznej (powyżej). Gdy Obsługiwany produkt Klienta znajduje się na obszarze nieobsługiwany obecnie przez żadnego większego przewoźnika lub obsługiwany w ograniczonym zakresie, zwykle usługi naprawy firmy Dell będą świadczone z opóźnieniem. Opcje usługi zwrotu do naprawy wyszczególnione w poniższej tabeli są niedostępne w niektórych krajach i lokalizacjach. W celu potwierdzenia zakupionej opcji usługi zwrotu do naprawy prosimy sprawdzić Formularz zamówienia. Dalsze informacje można uzyskać, kontaktując się z odpowiednim przedstawicielem handlowym.



Poziom reakcji w ramach Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczy)	Szczegóły
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Usługa „mail-in service” (MIS)	Usługa „mail-in service” jest inicjowana po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego technik firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Produktu objętego wsparciem technicznym do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu obsługi Kwalifikowanego incydentu. Czas wykonania Usługi (razem z wysyłką do centrum naprawczego i z powrotem do Klienta) wynosi zwykle 10 dni roboczych od dnia wysłania produktu przez Klienta do firmy Dell.
	Serwis z dostarczeniem przez Klienta (CIS)	Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, Klient zostanie poproszony o dostarczenie Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt Klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
Parts-Only Service (Tylko części)	Nie dotyczy	W przypadku Klientów korzystających z usługi obejmującej same części firma Dell umożliwia zamawianie części zamiennych w ramach obsługi Kwalifikujących się zdarzeń. Firma Dell może wymienić całe urządzenie zamiast poszczególnych części. W takim przypadku firma Dell dostarczy opłacony z góry pojemnik na każdą wymienianą część, co pozwoli Klientowi zwrócić oryginalne uszkodzone części firmie Dell. Opcja usługi „Tylko części” obejmuje ograniczoną usługę telefonicznej pomocy technicznej w celu kwalifikacji wadliwego elementu, która nie uwzględni telefonicznego rozwiązywania problemów ani innych rodzajów pomocy zdalnej.
Advanced Exchange Service (Zaawansowana usługa wymiany)	Nie dotyczy	W przypadku Klientów korzystających z Zaawansowanej usługi wymiany firma Dell może wysłać produkt zamienny do siedziby Klienta w ramach obsługi Kwalifikujących się zdarzeń. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do siedziby Klienta może również zostać wysłany serwisant w celu wymiany lub instalacji produktu zastępczego. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient musi zwrócić wadliwy Obsługiwany produkt objęty pomocą techniczną firmie Dell, dostarczając go pod wskazany adres spedytora w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że Produkt Klienta objęty pomocą techniczną nie może zostać zwrócony pod adres przewoźnika i Klient musi zwrócić Produkt objęty pomocą techniczną przesyłką pocztową, wówczas opakowanie, instrukcja wysyłki i opłacony z góry list przewozowy zostaną wysłane do Klienta wraz z produktem zamiennym. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient zwróci wadliwy Obsługiwany produkt do firmy Dell, wysyłając go pocztą lub zlecając dostawę przewoźnikowi tego samego dnia lub w następnym możliwym dniu. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego elementu, może zostać naliczona opłata.
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Serwis z dostarczeniem przez Klienta (CIS) prowadzony przez partnera ³	Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany przez kontakt telefoniczny lub samodzielne dostarczenie Produktu objętego wsparciem technicznym do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub do lokalizacji, z której produkt zostanie wysłany na koszt Klienta. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta. Długość cyklu wynosi 7–12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni.

³ Realizowana przez partnera usługa obejmująca dostarczenie przez Klienta (CIS) jest wykonywana przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.



Poziom reakcji w ramach Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczy)	Szczegóły
	Serwis typu „odbior i zwrot”	Serwis typu „odbior i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli stwierdzona zostanie potrzeba przeprowadzenia Kwalifikującej się naprawy Obsługiwanego produktu, a wykonana przez pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Proces trwa 7–12 dni roboczych. Zwykle jest to dziesięć (10) dni wraz z wysyłką w obie strony. Czas liczony jest od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno.
	Serwis typu „odbior i zwrot” (CAR) realizowany przez partnera ⁴	Serwis typu „odbior i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie Klienta z autoryzowanym dostawcą usług firmy Dell. Jeśli w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem technicznym zostanie stwierdzony Kwalifikowany incydent, a telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, autoryzowany dostawca usług firmy Dell odbierze Produkt objęty wsparciem technicznym i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób zwrotu Obsługiwanego produktu. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
	Warunki i postanowienia obowiązujące w przypadku wszystkich opcji reakcji Usługi poza siedzibą Klienta.	Naprawy związane z Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Naprawiony Obsługiwany produkt zostanie zwrócony Klientowi. Procedura wysyłki: w trakcie procesu diagnostycznego technik firmy Dell przekaże instrukcje zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Obsługiwany produkt musi zostać wysłany na adres podany przez pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony numerem autoryzacji zwrotu. Numer autoryzacji zwrotu zostanie podany przez technika firmy Dell. W celu przyspieszenia naprawy lub wymiany należy dołączyć skrócony opis problemu na piśmie. Zwracany produkt należy zapakować w oryginalne opakowanie. Jeśli oryginalne opakowanie jest niedostępne, pracownik techniczny firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata. Środki ostrożności dotyczące wysyłki: Klient nie powinien wysłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak dyskietki, dyski DVD, karty PC itd. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub uszkodzone dane, uszkodzone lub utracone nośniki ani za informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste Klienta.

Usługa Dell ProSupport dotycząca produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC

Usługa Dell ProSupport, dostępna dla nabywców produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC, obejmuje kompleksową pomoc techniczną dotyczącą fabrycznie instalowanych obrazów OEM systemu operacyjnego Klienta zgodnie z warunkami kompleksowej pomocy technicznej opisanej powyżej. Firma Dell nie zapewnia kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania w przypadku niestandardowych obrazów, oprogramowania innych producentów ani konfiguracji infrastruktury. Firma Dell nie może wykonywać zdalnej diagnostyki ani rozwiązywać zdalnie problemów technicznych bez wsparcia ze strony Klienta. **Oczekiwania wobec Klienta:**

- Klient musi mieć bezpośredni dostęp do urządzenia. Dzięki temu dział pomocy technicznej będzie mógł zdalnie zdiagnozować usterkę i w razie potrzeby wysłać części oraz serwisanta.
- Urządzenie musi znajdować się w bezpiecznych warunkach odpowiednich do serwisowania. Pracujący na miejscu technicy firmy Dell nie będą odpowiadać za montaż i demontaż urządzenia.
- Klient musi zapewnić monitor, mysz komputerową oraz klawiaturę, aby technik mógł na miejscu rozwiązać problemy dotyczące urządzenia.
- Klient musi zapewnić zasilanie urządzenia.



Elementy OBJĘTE usługą ProSupport dotycząca produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC	Elementy NIEOBJĘTE usługą ProSupport dotycząca produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC
Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca fabrycznie instalowanego obrazu OEM systemu operacyjnego	Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca niestandardowych obrazów, oprogramowania innych producentów oraz konfiguracji infrastruktury. Zdalna diagnostyka lub zdalne rozwiązywanie problemów technicznych bez wsparcia ze strony Klienta
Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca sprzętu objętego umową	Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca łączności sprzętu lub oprogramowania nieobjętego umową
Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami, zgodnie z wykazem elementów pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami	Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami w odniesieniu do programów spoza wykazu elementów pomocy udzielanej wspólnie z innymi dostawcami

⁴ Serwis typu „odbiór i zwrot” (CAR) realizowany przez partnera jest wykonywana przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.



Dodatkowe warunki i postanowienia dla użytkowników końcowych nabywających Produkt objęty wsparciem technicznym od producenta OEM

Dostawca OEM to odsprzedawca, który oferuje produkty objęte wsparciem technicznym jako producent oryginalnego wyposażenia, kupując produkty i usługi od działu rozwiązań OEM firmy Dell (lub zastępującej go grupy biznesowej) w ramach projektu OEM. Producent OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell we własnym sprzęcie, oprogramowaniu lub innej formie własności intelektualnej Klienta OEM bądź je z nimi wiąże, w wyniku czego powstaje wyspecjalizowany system lub rozwiązanie o funkcjonalności branżowej lub dostosowanej do określonego zadania (taki system lub rozwiązanie nazywa się w niniejszej Umowie „Rozwiązaniem OEM”) i sprzedaje takie Rozwiązanie OEM pod własną marką producenta OEM. W odniesieniu do producentów OEM termin „Produkty objęte wsparciem technicznym” oznacza Produkty objęte wsparciem technicznym firmy Dell, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell (*tzn.* nieoznakowane systemy OEM), a „Użytkownik końcowy” oznacza Klienta lub jakikolwiek podmiot kupujący Rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedania, dystrybucji ani sublicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem Producenta OEM jest świadczenie Użytkownikom końcowym usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten producent OEM zachowuje odpowiedzialność za przeprowadzenie wstępnej diagnostyki nawet wtedy, gdy jego Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell, aby poprosić o wykonanie usługi. Jeżeli natomiast Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z producentem OEM, firma Dell poprosi Użytkownika końcowego o skontaktowanie się z producentem OEM w celu wykonania przez niego usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu przed skontaktowaniem się z firmą Dell.

