

Charakterystyka wsparcia serwisowego firmy DELL EMC na poziomie Enhanced

Poniższa tabela przedstawia cechy wsparcia serwisowego na poziomie *Enhanced* udzielanego przez Dell EMC na podstawie gwarancji lub pogwarancyjnej umowy serwisowej.

Wsparcie serwisowe na poziomie *Enhanced* jest dostępne dla:

- Sprzętu Dell EMC, który w dokumencie *EMC Product Warranty and Maintenance Table* został określony jako:
 - objęty wsparciem serwisowym na poziomie *Enhanced* w okresie gwarancji lub
 - kwalifikujący się do podwyższenia poziomu wsparcia do poziomu *Enhanced* w okresie gwarancji lub
 - kwalifikujący się do objęcia wsparciem na poziomie *Enhanced* w ramach opieki pogwarancyjnej

- Oprogramowania Dell EMC, które w dokumencie *EMC Product Warranty and Maintenance Table* zostało określone jako kwalifikujące się do objęcia wsparciem na poziomie *Enhanced* w rozpatrywanym okresie opieki serwisowej

Cecha usługi	Opis	Wsparcie Enhanced - szczegóły
Zdalne Wsparcie Techniczne	<p>Klient może skontaktować się z Dell EMC telefonicznie lub za pomocą strony http://support.emc.com w trybie 24x7 w celu oprogramowania Dell EMC oraz przekazać informacje niezbędne do wstępnej oceny poziomu krytyczności zgłoszenia (<i>Severity Level</i>).</p> <p>Dell EMC zapewnia</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdalne wsparcie techniczne uzależnione od poziomu krytyczności zgłoszenia lub - jeśli jest to niezbędne w ocenie Dell EMC, wsparcie na miejscu zgodnie z zasadami opisanymi poniżej 	<p>Zawarte w cenie.</p> <p>Oczekiwany czas reakcji od momentu otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego (<i>initial technical response objective</i>) zależy od poziomu krytyczności zgłoszenia (<i>Severity Level</i>) i wynosi odpowiednio:</p> <p>Severity Level 1: 1 godz., w trybie 24x7 Severity Level 2: 3 godz., w trybie 24x7 Severity Level 3: 4 godz. w czasie lokalnych godzin pracy Severity Level 4: 10 godz. w czasie</p>
Wsparcie w Miejscu Instalacji	<p>Po określeniu istoty problemu i podjęciu decyzji o konieczności pracy w miejscu instalacji Dell EMC wysyła autoryzowany personel na miejsce instalacji, aby przeprowadzić prace mające na celu rozwiązanie problemu.</p>	<p>Zawarte w cenie tylko dla Sprzętu Dell EMC.</p> <p>Rozpoczęcie prac w miejscu instalacji od momentu stwierdzenia przez Dell EMC konieczności przeprowadzenia takich prac ma miejsce następnego dnia roboczego w trybie 5x9.</p> <p>Wsparcie w miejscu instalacji nie dotyczy oprogramowania, Opcja taka może</p>

Cecha usługi	Opis	Wsparcie Enhanced - szczegóły
Części zamienne i ich instalacja	W przypadku stwierdzenia przez Dell EMC konieczności wymiany części, zostaną one przez Dell EMC zapewnione.	<p>Zawarte w cenie.</p> <p>Części zamienne wysyłane są do Zamawiającego z terminem dostawy w następnym dniu roboczym. Godziny przyjmowania zgłoszeń do wysyłki mogą mieć jednak wpływ na dotrzymanie terminów dostaw następnego dnia roboczego i związanym z nim terminem realizacji wsparcia w miejscu instalacji.</p> <p>Instalacja części zamiennych do samodzielnej wymiany (CRU <i>Customer Replaceable Units</i>) jest wykonywana przez Zamawiającego. Lista takich części dla konkretnego sprzętu jest dostępna w dokumencie <u>EMC Product Warranty and Maintenance Table</u></p> <p>Instalacja pozostałych części zamiennych jest wykonywana przez Dell EMC.</p> <p>Jeśli EMC instaluje i wymienia części, Dell EMC zapewni ich odesłanie do siedziby Dell EMC. Jeśli Zamawiający samodzielnie wykonuje wymianę części (CRU), Zamawiający jest odpowiedzialny za odesłanie wymienionych części (CRU) do lokalizacji wskazanej przez Dell EMC.</p>
Prawo do nowych wersji oprogramowania EMC	Dell EMC udostępni nowe wersje oprogramowania w miarę ich powstawania.	Zawarte w cenie.
Instalacja oprogramowania	Instalacja nowych wersji oprogramowania nie jest zawarta w cenie.	Zamawiający wykonuje instalację nowych wersji oprogramowania samodzielnie - zarówno jeśli chodzi o oprogramowanie, które Dell EMC definiuje jako oprogramowanie wewnętrzne produktów (kod sterujący) jak i to, które nie jest zaliczane do oprogramowania wewnętrznego.
Zdalne wsparcie oraz monitoring 24x7	Wybrane produkty Dell EMC, dzięki wbudowanej funkcjonalności zdalnej notyfikacji, automatycznie i niezależnie kontaktują się z Dell EMC w przypadku wystąpienia problemu. Jeśli zajdzie taka potrzeba, dzięki funkcjonalności zdalnego dostępu, Dell EMC łączy się z urządzeniem w celu wykonania dodatkowych czynności diagnostycznych oraz zdalnego przeprowadzenia czynności naprawczych.	<p>Zawarte w cenie dla produktów, które posiadają narzędzia i technologię Dell EMC przeznaczoną do zdalnej notyfikacji oraz zdalnego dostępu..</p> <p>Czasy reakcji na zgłoszenie uzyskane drogą zdalnej notyfikacji dotyczące zarówno zdalnego wsparcia serwisowego jak i wizyty w miejscu instalacji są takie jak przedstawiono powyżej.</p>
Dostęp do internetowych narzędzi serwisowych 24x7	Klient, po dokonaniu rejestracji zyskuje dostęp 24x7 do informacji technicznych oraz do wsparcia serwisowego Dell EMC dostępnego na portalu http://support.emc.com	Zawarte w cenie.

Poziomy krytyczności zgłoszenia *Severity Levels* - dla wsparcia na poziomie *Enhanced*:

- *Severity Level 1 – Critical*: Poważne problemy, uniemożliwiające Zamawiającemu lub grupie roboczej wykonywanie krytycznych dla biznesu funkcji.
- *Severity Level 2 – High*: Zamawiający lub grupa robocza zdolna do wykonywania swoich funkcji, ale wydajność pracy jest obniżona lub poważnie ograniczona.
- *Severity Level 3 – Medium*: Problem nie ma wpływu na większość funkcji Zamawiającego lub grupy.
- *Severity Level 4 – Request*: Minimalny wpływ na system; w tym prośby o rozbudowanie funkcjonalności i inne niekrytyczne pytania.
- *Severity Level 5 – Planned Activites*: Prace planowe.