

# Wsparcie techniczne Basic Onsite Service dla rozwiązań Enterprise

[Oficjalne opisy poziomów wsparcia technicznego Dell EMC](#)

## Skrócona charakterystyka usługi:

- Czas trwania wsparcia:** od 1 do 5 lat od daty produkcji urządzenia
- Czas reakcji serwisu:** od 1 do 2 dni roboczych liczony od momentu zakończenia diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta Dell
- Zgłoszenia usterek:** przyjmowane są telefonicznie w godzinach **8-17 od poniedziałku do piątku**, przy czym zgłoszenia dokonane po godzinie 16-tej traktowane są jako przyjęte dnia następnego
- Samodzielne diagnozowanie urządzeń i zamawianie części** przez portal [www.techdirect.dell.com](http://www.techdirect.dell.com). Wymagane jest ukończenie bezpłatnych szkoleń oraz zdanie egzaminów w portalu Tech Direct
- Wsparcie techniczne dla dysków SATA (talerzowe) trwa 1 rok, niezależnie od czasu trwania usługi Basic Onsite Service dla serwera.
- Wsparcie techniczne dla dysków SSD SATA, SSD SAS\*, SAS i NVMe trwa maksymalnie 3 lata, niezależnie od czasu trwania usługi Basic Onsite Service dla serwera.  
(\*z wyjątkiem SSD SAS dla SC Series, PS Series)

## Ważne informacje dotyczące sposobu realizacji napraw

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

- kurier dostarcza sprawną część
- wymiana uszkodzonego podzespołu na sprawny należy do obowiązków klienta
- kurier odbiera uszkodzoną część od klienta

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

**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).

## Usługi wsparcia dla rozwiązań Enterprise

### Porównanie cech

	Basic Onsite Service	ProSupport	ProSupport Plus
Okno zgłoszeń serwisowych (telefon, internet)	9x5	24x7	24x7
Wspierane produkty	Hardware	Hardware, Software	Hardware, Software
Czas reakcji serwisu na zgłoszenie awarii	NBD	NBD, 2H MC, 4H MC	NBD, 2H MC, 4H MC
Automatyczne wykrywanie i raportowanie usterek za pomocą Support Assist		•	•
Portal TechDirect – zakładanie i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi	•	•	•
Dostęp do update'ów oprogramowania		•	•
Priorytetowy dostęp do wykwalifikowanych ekspertów ProSupport			•
Wsparcie dla oprogramowania firm trzecich			•
Wyznaczony Menedżer Techniczny (Technology Service Manager)			•
Zdalny przegląd i rekomendacje dotyczące infrastruktury			•
Zalecenia dotyczące konserwacji infrastruktury (BIOS, firmware, patche)			2 x w roku
Wsparcie* dla dysków SATA (talerzowych)	1 rok	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków SSD SATA, SSD SAS, SAS, NVMe	3 lata	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków SSD SAS (SC Series, PS Series)	jak urządzenie	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków PCIe-SSD Dell PowerEdge Express Flash	Max 5 lat	Max 5 lat	Max 5 lat

\*Obowiązująca ograniczona gwarancja na urządzenia obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z osiągnięcia maksymalnej żywotności urządzenia (read/write). Dostępność i warunki usług Dell EMC różnią się w zależności od regionu i produktu. Więcej informacji można uzyskać u przedstawicieli handlowych Dell EMC.

DELLEMC