

# ZEBRA *OneCare* ESSENTIAL

## Usługi wsparcia dla produktów korporacyjnych

### Opis usług

Wersja 1.0, 8 czerwca 2015 r.

#### Wstęp

Niniejszy dokument opisuje Usługi świadczone przez firmę Zebra Technologies („Zebra”) w ramach Kontraktów Serwisowych **Zebra OneCare Essential** oraz **Service Center Essential**. Kontrakty Serwisowe **Zebra OneCare Essential** można kupować z Produktami lub w ciągu 30 dni od zakupu Produktu. Zakup Kontraktów Serwisowych **Service Center Essential** możliwy jest po 30 dniach od zakupu Produktu. Niniejszy dokument opisuje także obowiązki Klienta w ramach ww. Kontraktów Serwisowych oraz ograniczenia.

W ramach ww. Kontraktów Serwisowych Zebra świadczy usługi w zakresie Pomocy Technicznej (Help Desk), napraw i logistyki oraz inne usługi techniczne określone w niniejszym dokumencie. Ww. usługi są świadczone w prowadzonych lub nadzorowanych przez firmę Zebra centrach serwisowych, które stosują takie same procesy testowe i wyposażenie jak te używane do wytwarzania Produktów. Numery katalogowe ww. Kontraktów Serwisowych mają format: **SSE- lub SCE-**.

Zebra dostarcza niniejszy „Opis usług” jako część „Pakietu informacyjnego” dot. Kontraktu Usług Serwisowych, który obejmuje:

- list powitalny;
- potwierdzenie zamówienia i potwierdzenie usługi, w tym numer Kontraktu Serwisowego;
- instrukcje dla Klienta dotyczące wsparcia.

## 1. Opis usług Pomocy Technicznej (Help Desk)

1.1. **Pomoc Techniczna:** Dane kontaktowe – telefon, e-mail i adres strony internetowej – potrzebne Klientom w celu skorzystania z pomocy technicznej („**Pomoc Techniczna**”) można znaleźć w instrukcjach dla Klienta dotyczących wsparcia. Zebra będzie świadczyć usługi Pomocy Technicznej w następujących godzinach roboczych (z wyjątkiem świąt traktowanych przez firmę Zebra jako dni wolne od pracy):

1.1.1. Ameryka Północna i Ameryka Łacińska: pn.–pt. w godz. 8.00–20.00 (czasu EST);

1.1.2. Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA): pn.–pt. w godz. 8.00–19.00 (czasu CET);

1.1.3. Region Azji i Pacyfiku (APAC): pn.–pt. w godz. 8.00–18.00 (czasu AEST).

Docelowy czas reakcji firmy Zebra na zgłoszenia Poziomu 1 wynosi cztery (4) godziny od przyjęcia zgłoszenia. Rozmowy telefoniczne będą nagrywane w celach szkoleniowych i kontroli jakości, jeśli pozwalają na to lokalne przepisy. Uwaga: W przypadkach, gdy Zebra świadczy Klientowi dotychczas dostępne lub alternatywne usługi Pomocy Technicznej dla określonych Produktów (np. WLAN), to warunki takich dotychczasowych lub alternatywnych usług wsparcia będą nadal obowiązywały w stosunku do tych Produktów.

1.2. **Przekazywanie zgłoszeń na wyższy poziom:** Jeśli niemożliwe jest rozwiązanie zapytania technicznego na Poziomie 1, Zebra będzie postępować zgodnie z ustalonymi w firmie procedurami dotyczącymi

przekazywania zgłoszeń personelowi o wyższym poziomie kompetencji w celu uzyskania bardziej specjalistycznej pomocy – w tym ze strony zespołów technicznych firmy Zebra i firm zewnętrznych.

- 1.3. **Identyfikacja, analiza i rozwiązanie problemu:** Pracownik Pomocy Technicznej:
  - 1.3.1. pomoże w wypełnieniu raportu zgłoszenia;
  - 1.3.2. oceni charakter problemu;
  - 1.3.3. poprosi Klienta o uruchomienie narzędzia diagnostyki urządzeń (jeśli dostępne/jeśli dotyczy);
  - 1.3.4. ustali lub pomoże w ustaleniu przyczyny problemu;
  - 1.3.5. będzie pracował nad rozwiązaniem problemu.
  - 1.3.6. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany, punkt Pomocy Technicznej firmy Zebra może utworzyć zgłoszenie RMA dla Klienta w celu rozpoczęcia procedury naprawy (część 2).
- 1.4. **Usługa diagnostyki urządzeń:** Zebra udostępni narzędzie diagnostyki urządzeń. Jest to aplikacja, która działa na objętych wsparciem serwisowym komputerach mobilnych Zebra. W odpowiednich przypadkach Pomoc Techniczna firmy Zebra wykorzysta to narzędzie w celu zdiagnozowania problemów z urządzeniem. Klient może pobrać narzędzie diagnostyki urządzeń z portalu wsparcia Zebra Technologies dla przedsiębiorstw („Portal Wsparcia”) na stronie <https://portal.zebra.com/Support/US-EN> (opis w punkcie 3.1). Należy przejść do Software Downloads (Oprogramowanie do pobrania), Mobile Computers (Komputery mobilne) i Developer Kits and Software Tools (Pakiety programistyczne i oprogramowanie narzędziowe). Razem z tym narzędziem dostępne są aktualne konfiguracyjne kody kreskowe, pliki do instalacji aplikacji i instrukcje dla użytkowników. Przy logowaniu należy podać numer Kontraktu lub inne dane podane w instrukcjach dla Klienta dotyczących wsparcia. Narzędzie można pobrać na komputery mobilne objęte Kontraktem Serwisowym z firmą Zebra. Przed pobraniem plików Klient musi zaakceptować umowę licencyjną użytkownika końcowego (EULA) firmy Zebra. Zebra zapewnia Pomoc Techniczną dla narzędzia diagnostyki urządzeń i może wymagać, aby Klient pobrał najnowszą dostępną wersję.
- 1.5. **Wsparcie dla Oprogramowania:** Zebra zapewnia Pomoc Techniczną dla Oprogramowania, z wyjątkiem niestandardowych aplikacji, modyfikacji oprogramowania i własnych konfiguracji Klienta.
- 1.6. **Dostęp do najnowszego Oprogramowania:** Pomoc Techniczna może wymagać, aby Klient pobrał najnowsze dostępne Oprogramowanie zgodnie z warunkami podanymi w punkcie 5.13. Oprogramowanie jest dostarczane w formacie czytelnym maszynowo z odpowiednią dokumentacją i powinno być wykorzystywane zgodnie z właściwą umową licencyjną użytkownika końcowego (EULA).

## 2. Opis usług naprawczych

- 2.1. **Zamówienie autoryzacji zwrotu (RMA):** Aby Klient mógł zwrócić zepsuty Produkt do centrum serwisowego firmy Zebra do naprawy, wymagana jest autoryzacja RMA. Klient może zamówić autoryzację RMA za pomocą danych kontaktowych podanych w instrukcjach dla Klienta dotyczących wsparcia oraz Portalu RMA na stronie <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>. Zebra zwróci albo wyrzuci Produkty otrzymane bez ważnego formularza RMA.
- 2.2. **Czas wykonania naprawy:** Zebra dokłada należytych starań w celu naprawy każdego Produktu w ciągu trzech (3) dni serwisowych („czas wykonania naprawy”) od otrzymania Produktu przez centrum serwisowe. Usługa zostanie wykonana ze stosowną starannością i z zastosowaniem odpowiednich umiejętności. Usterki Produktów mogą być różnego stopnia i dlatego czasy wykonania naprawy są docelowe, lecz nie są gwarantowane. Usługi naprawcze są wykonywane w dni serwisowe, a czas wykonania usług liczy się na podstawie tych dni. Zebra zastrzega sobie prawo do wymiany Produktu na ten sam model i konfigurację, ale nie identyczny numer seryjny, co Produkt oddany pierwotnie do naprawy.
- 2.3. **Wsparcie Kompleksowe w ramach Kontraktów Serwisowych Zebra OneCare Essential:** W ramach Zebra OneCare Essential (SSE-, usługa kupiona w ciągu 30 dni od zakupu Produktu) Zebra naprawi, przywróci do stanu pierwotnego lub wymieni objęte Kontraktem Produkty, które uległy usterkom funkcjonalnym, zużyciu w normalnym użytkowaniu lub przypadkowemu uszkodzeniu. Konkretnie przykłady przypadków objętych Wsparciem Kompleksowym obejmują przywracanie do stanu pierwotnego, naprawę lub wymianę pozycji, które uległy przypadkowemu uszkodzeniu:
  - 2.3.1. pęknięte lub złamane obudowy, części plastikowe, wyświetlacze, ekrany/panele dotykowe, klawiatury/panele przycisków;
  - 2.3.2. złamane lub brakujące spusty skanera, szyby skanera i akcesoria obejmujące rysiki, paski na rękę, ochraniacze ekranu, pokrywy komory baterii, zależnie od Produktu.

**Uwaga:** Wsparcie Kompleksowe nie obejmuje baterii, chyba że zakupiono opcję konserwacji/regeneracji baterii (zob. punkty 4.3 i 4.4).

- 2.4. **Wsparcie w ramach Kontraktów Serwisowych Service Center Essential: Service Center Essential** (SCE-, usługa kupiona w dowolnym czasie po 30 dniach od zakupu Produktu) nie obejmuje Wsparcia Kompleksowego. W ramach **Service Center Essential** Zebra naprawi, przywróci do stanu pierwotnego lub wymieni Produkt, który uległ usterce funkcjonalnej albo zużyciu w normalnym użytkowaniu. Usługa nie obejmuje naprawy Produktów, które uległy przypadkowemu uszkodzeniu. Klient może rozszerzyć Kontrakt **Service Center Essential** o Wsparcie Kompleksowe. Zob. ograniczenia tej opcji w punkcie 6.4.
- 2.5. **Przywrócenie urządzeń do oryginalnego stanu fabrycznego:** Naprawione Produkty będą dostarczane w oryginalnym stanie fabrycznym. Komputery mobilne będą odsyłane w oryginalnym stanie fabrycznym z zainstalowaną najnowszą wersją Oprogramowania. Jeśli opcja przygotowania urządzenia do pracy (Commissioning) zostanie wybrana, Zebra zwróci komputery mobilne skonfigurowane według specyfikacji Klienta (zob. punkty 4.2 i 5.5).
- 2.6. **Transport.** Zebra zapewni wysyłkę transportem lądowym wszystkich naprawionych produktów zwracanych na podany przez Klienta adres i poniesie wszystkie koszty i ryzyko związane z tym transportem. W Ameryce Płn. Klient może wybrać ekspresową wysyłkę zwrotną z dostawą na drugi dzień (zob. punkt 4.6).

### 3. Opis innych usług objętych Kontraktem Serwisowym Essential

- 3.1. **Wsparcie internetowe:** Portal Wsparcia, na stronie <https://portal.zebra.com/Support/US-EN>, udostępnia regularnie publikowane informacje dotyczące aktualnych błędów i doraźnych rozwiązań problemów. Na tej stronie można znaleźć informacje o przyszłych aktualizacjach Oprogramowania (jak określono w punkcie 5.13 i kolejnych) i powiązanych Produktach, a także uzyskać dostęp do dokumentacji Oprogramowania, danych technicznych, literatury technicznej itd. Zebra zastrzega sobie prawo do modyfikacji lub przerwania udostępniania Portalu Wsparcia w dowolnym czasie.
- 3.2. **Kalibracja MP6xxx po naprawie:** Centrum serwisowe firmy Zebra przeprowadzi naprawę i testy w celu sprawdzenia, czy Produkty wagowe odpowiadają stosownym normom produkcyjnym. Klient odpowiada za spełnienie obowiązujących przepisów krajowych dotyczących kalibracji/weryfikacji wag przed wprowadzeniem ich do użytku w handlu. Instalacja musi być przeprowadzona przez zatwierdzonego personel odpowiednio przeszkolony w zakresie Produktu oraz posiadający odpowiednie dla danego kraju wymagane prawnie uprawnienia metrologiczne. Weryfikacja urządzeń wagowych i metod rejestracji musi być dokonana zgodnie z wymaganiami krajowymi i/lub lokalnymi przed wprowadzeniem ich do użytku w handlu.
- 3.3. **Klucze licencji na porty bezprzewodowych przełączników:** Zależnie od okoliczności, Zebra zainstaluje klucze licencji na porty Klienta i obecnie wydaną wersję Oprogramowania w naprawionym Produkcie przed wysyłką zwrotną.
- 3.4. **Ocena użytkownika:** Klient może wypełnić szereg ankiet internetowych opartych na pytaniach wielokrotnego wyboru w Portalu Wsparcia. Ankiety te są opracowane pod kątem poszczególnych rodzin Produktów i testują wiedzę i zrozumienie Produktów, technologii i rozwiązań firmy Zebra. Po wypełnieniu kwestionariusza internetowego Zebra dostarczy raport wskazujący potencjalne luki w wiedzy i przedstawiający zalecenia odnośnie szkoleń w celu ułatwienia przyswojenia przez użytkowników danych rozwiązań i zwiększenia wydajności.

### 4. Usługi opcjonalne

Oprócz Usług opisanych w częściach 1-3 Kontrakty Serwisowe **Zebra OneCare Essential** i **Service Center Essential** obejmują usługi opcjonalne wymienione poniżej. Usługi opcjonalne nie dotyczą wszystkich Produktów Zebra. Klient może sprawdzić odpowiednie Produkty w Portalu Wsparcia. Usług opcjonalnych nie można kupić, nie posiadając jednocześnie Kontraktu Serwisowego **Zebra OneCare Essential** i **Service Center Essential**. Składając zamówienie, Klient może dodać jedną lub więcej usług opcjonalnych. W potwierdzeniu zamówienia wydanym przez firmę Zebra będą wskazane usługi zawarte w Kontrakcie.

- 4.1. **Pulpity Usług Naprawczych:** Jeśli opcja ta zostanie wybrana, Zebra zapewni konfigurowalne narzędzie internetowe, które umożliwi generowanie różnych raportów w celu analizy napraw, wymiany i statusu Pomocy Technicznej dla Produktów objętych Kontraktem. Nazwy logowania i hasła zostaną skonfigurowane, aby pracownicy w firmie Klienta mieli dostęp do raportów. Przed konfiguracją Klient musi podać wszystkie potrzebne informacje.

**Uwagi:** Proces ładowania wszystkich danych potrzebnych do uruchomienia Pulpitu potrwa do sześciu tygodni od otrzymania wszystkich wymaganych informacji. Pulpity Usług Naprawczych mogą nie być dostępne w niektórych regionach. Aby potwierdzić dostępność w swoim regionie, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem firmy Zebra ds. usług. Formularze dotyczące wprowadzenia do infrastruktury są dostępne na stronie usług Zebra OneCare pod adresem [www.zebra.com](http://www.zebra.com) >Services (Usługi) >Support Services (Usługi wsparcia).

Numery katalogowe: OPT-DASHBOARD-10, OPT-DASHBOARD-20, OPT-DASHBOARD-30, OPT-DASHBOARD-50

**4.2. Usługa przygotowania urządzenia do pracy (Commissioning Service) (dostępna w Ameryce Płn., wybranych krajach regionu EMEA oraz w Australii/Nowej Zelandii):** Jeśli opcja ta zostanie wybrana, Zebra zapewni instalację aplikacji i zarządzanie konfiguracją dla komputerów mobilnych, jak następuje:

4.2.1. W ramach instalacji aplikacji Zebra archiwizuje i ponownie instaluje w Produktach w czasie naprawy stworzone przez Klienta aplikacje.

4.2.2. W ramach zarządzania konfiguracją Zebra wprowadza do Produktów w czasie naprawy informacje specyficzne dla danych lokalizacji, np. adresy IP.

**Uwaga:** Usługa przygotowania urządzenia do pracy wymaga, aby Kontrakt obejmował co najmniej 20 Produktów o tej samej konfiguracji produktowej. Jeśli do realizacji procesu naprawy wymagana jest licencja na oprogramowanie innej firmy (nie Zebry) i licencję trzeba uzyskać od strony trzeciej, to docelowe czasy wykonania naprawy (zob. punkt 2.2) będą podlegać zmianom.

Numery katalogowe: OPT-COMM-10, OPT-COMM-20, OPT-COMM-30

**4.3. Opcja konserwacji baterii:** Wybór tej opcji oznacza, że Wsparcie Kompleksowe obejmuje także (zob. punkt 2.3) baterie Zebra Klienta. Klient zwraca komputer mobilny z bateriami lub same baterie na podstawie autoryzacji RMA, zgodnie z przyjętą procedurą (punkt 5.2). Zebra przetestuje wszystkie baterie i dostarczy baterie zamiennne w miejsce baterii, które w testach nie osiągnęły minimalnego poziomu 80% naładowania.

4.3.1. Dostępne są dwa poziomy opcji konserwacji baterii. Dla każdego poziomu Zebra dostarcza bank baterii zamiennych. Zebra przechowuje, zabezpiecza i monitoruje te zapasowe baterie zamiennne.

4.3.1.1. Opcja Premium zapewnia nieograniczoną liczbę nowych baterii. W okresie trwania Kontraktu Zebra będzie uzupełniać bank baterii zamiennych odpowiednio do potrzeb.

4.3.1.2. Opcja Standardowa zapewnia jedną nową baterię na każdy komputer mobilny objęty Kontraktem. Liczba baterii zamiennych w banku będzie ograniczona do liczby komputerów mobilnych objętych Kontraktem. Po wyczerpaniu zapasu baterii zamiennych dostępnych w banku Zebra będzie nadal testować baterie dla Klienta przez pozostały okres trwania Kontraktu Serwisowego.

4.3.2. Jeśli w ramach opcji Premium Klient zamówi baterie zamiennne w liczbie, którą Zebra według własnego wyłącznego uznania uzna za nadmierną, Zebra może przeprowadzić kontrolę procesów zarządzania bateriami w firmie Klienta. W odpowiednich przypadkach Zebra pomoże Klientowi wprowadzić zalecane procesy zarządzania bateriami. Jeśli zużycie baterii przez Klienta nadal będzie uważane za nadmierne, Zebra zastrzega sobie prawo do pobrania koniecznych opłat za wsparcie, zawieszenia wsparcia lub podjęcia innych działań, które uzna za stosowne.

4.3.3. Wadliwe baterie: Zebra uznaje baterie, które po naładowaniu nie osiągnęły 80% nominalnej pojemności, za wadliwe i usuwa je zgodnie z zasadami firmy Zebra dotyczącymi ochrony środowiska. Format numerów katalogowych:

- Opcja Premium dla baterii o standardowej żywotności: OPT-MC##-BTMT1X-, OPT-MC##-BATMNT-
- Opcja Premium dla baterii o wydłużonej żywotności: OPT-MC##-BATMNT-30, OPT-MC##-BTMT2X-
- Opcja Standardowa dla baterii o standardowej żywotności: OPT-MC##-STBT-30, OPT-MC##-STBT1X-
- Opcja Standardowa dla baterii o wydłużonej żywotności: OPT-MCXX-STBT2X-, OPT-MC##-STBT-30

**Uwaga:** Baterie o wydłużonej żywotności nie są dostępne dla wszystkich modeli komputerów mobilnych.

**4.4. Opcja regeneracji baterii:** Wybór tej opcji zapewnia jedną zbiorczą wysyłkę baterii zamiennych typu określonego przez numer katalogowy zamówiony dla każdego Produktu, z dostawą na jeden adres podany przez Klienta.

4.4.1. Klientowi przysługuje następująca liczba baterii na Produkt objęty Kontraktem:

4.4.1.1. jedna nowa bateria w osiemnastym (18) miesiącu 3-letniego Kontraktu;

4.4.1.2. jedna nowa bateria w osiemnastym (18) miesiącu i druga nowa bateria w trzydziestym szóstym (36) miesiącu pięcioletniego (5) Kontraktu;



4.4.1.3. jedna nowa bateria w ciągu szesnastu (16) tygodni od daty rozpoczęcia Kontraktu w przypadku przedłużenia Kontraktu Serwisowego **Zebra OneCare Essential** na dwa (2) lata. **Uwaga:** Ze względu na terminy realizacji produkcji może się zdarzyć, że dostawa baterii potrwa dłużej niż podane szesnaście (16) tygodni.

4.4.2. W przypadku, gdy Klient potrzebuje baterii zamiennych przed ww. terminem, Zebra musi być powiadomiona o tym z wyprzedzeniem do 16 tygodni, aby dostarczyć baterie w terminie. Należy uwzględnić, że terminy realizacji produkcji mogą się zmieniać i chociaż Zebra będzie się starać realizować wysyłki we wcześniejszych zamówionych terminach, to rzeczywiste terminy dostaw będą potwierdzane przez firmę Zebra, gdy otrzyma ona od Klienta zamówienie na wcześniejszą dostawę. Format numerów katalogowych:

- Regeneracja baterii o standardowej żywotności: OPT-MC##XXBR-SB-#0
- Regeneracja baterii o wydłużonej żywotności: OPT-MC##XXBR-EB-#0
- Przedłużenie opcji wymiany baterii o standardowej żywotności: OPT-MC##XXBR-SB-2R
- Przedłużenie opcji wymiany baterii o wydłużonej żywotności: OPT-MC##XXBR-EB-2R

4.5. **Opcja odbioru przemysłowych komputerów mobilnych (dawniej Psion) (dostępna tylko w Ameryce Płn. oraz w wybranych krajach UE):** Wybór tej opcji zapewnia odbiór zepsutych Produktów i ich dostawę do centrum serwisowego Zebra. Klient zamawia autoryzację RMA przez Portal RMA i uzgadnia odbiór przez kuriera. Jeśli autoryzacja RMA zostanie wydana przed określoną godziną graniczną podaną dla danej lokalizacji, Produkt zostanie odebrany tego samego lub następnego lokalnego dnia roboczego. Zebra organizuje transport oraz ponosi koszty wysyłki i ryzyko. Dostępność usługi odbioru należy sprawdzić u przedstawiciela firmy Zebra ds. usług.

Formaty numerów katalogowych: OPT-CL-xxxx-10, OPT-CL-xxxx-20, OPT-CL-xxxx-30

4.6 **Ekspresowa wysyłka (tylko w Ameryce Północnej):** Jeśli opcja ta zostanie wybrana, naprawiony Produkt (naprawione Produkty) zostanie wysłany przez firmę Zebra i dostarczony pod adres wskazany przez Klienta następnego dnia roboczego po wysyłce. Wszystkie koszty transportu Produktów zwracanych do Klienta i związane z tym ryzyko ponosi Zebra.

Formaty numerów katalogowych: OPT- EXPSHIP-xx, OPT-ADCEXPSHIP-xx

## 5. Obowiązki Klienta

5.1. **Procedura zamawiania Kontraktu Serwisowego:** W celu przeprowadzenia procedury zamawiania Kontraktu Serwisowego i/lub świadczenia Usług Zebra wymaga następujących informacji:

5.1.1. pełna lista, w formacie elektronicznym, numerów seryjnych wszystkich Produktów, które mają być objęte Kontraktem Serwisowym;

5.1.2. pełna lista, w formacie elektronicznym, numerów seryjnych wszystkich stacji dokujących i akcesoriów, które mają być objęte Kontraktem Serwisowym;

5.1.3. imię i nazwisko oraz adres e-mail osoby do kontaktu ws. powiadomień o przedłużeniu Kontraktu;

5.1.4. jeśli wybrana zostanie opcja Pulpitu Usług Naprawczych, wypełnienie i złożenie formularza dot. wprowadzenia do infrastruktury (dostępny na stronie Zebra OneCare pod adresem [www.zebra.com](http://www.zebra.com) >Services (Usługi) >Support Services (Usługi wsparcia));

5.1.5. imię i nazwisko oraz adres e-mail osoby do kontaktu, która będzie otrzymywać regularne raporty o aktywności urządzeń i brakujących urządzeniach (tylko w Ameryce Płn.);

5.1.6. jeśli opcja ta zostanie wybrana, informacje dotyczące przygotowania urządzenia do pracy (punkt 5.5).

5.2. **Zamówienie naprawy („RMA”):** Przed odesłaniem Produktów do naprawy Klient musi zamówić numer autoryzacji zwrotu („RMA”), kontaktując się z wyznaczonym punktem Pomocy Technicznej lub odwiedzając Portal RMA zgodnie z instrukcjami dla Klienta dotyczącymi wsparcia oraz na stronie <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>. Zebra zwróci albo wyrzuci Produkty otrzymane bez ważnego formularza RMA.

5.3. **Opakowanie:** Klient musi zapakować wszystkie przedmioty według przyjętych standardów handlowych. Klient musi także zapewnić, aby numer RMA był wyraźnie widoczny na zewnętrznej powierzchni opakowania. Klient może zostać obciążony kosztami naprawy, jeśli Produkt zostanie uszkodzony podczas transportu z powodu niewłaściwego opakowania.

- 5.4. **Transport:** Jeśli Produkty zostaną wysłane z wykorzystaniem przewoźnika i rodzaju transportu wskazanego przez Klienta, Klient ponosi wszystkie koszty i ryzyko związane z takim transportem.
- 5.5. **Usługa przygotowania urządzenia do pracy (Commissioning Service) (dostępna w Ameryce Płn. i wybranych krajach regionu EMEA):** Jeśli wybrana zostanie opcja przygotowania urządzenia do pracy:
  - 5.5.1. **Instalacja aplikacji:** Co najmniej 10 (dziesięć) dni roboczych przed pierwszą realizacją usługi Klient dostarczy firmie Zebra aplikacje programowe i wszystkie konieczne elementy do instalacji i konfiguracji Produktu oraz instrukcje instalacji. Klient będzie dostarczać aktualizacje i/lub nowe wersje w miarę, jak będą dostępne w okresie obowiązywania niniejszego Kontraktu.
  - 5.5.2. **Zarządzanie konfiguracją:** Klient dostarczy wszystkie informacje specyficzne dla danych lokalizacji, w tym adresy IP, konfiguracje oprogramowania i klucze licencji na porty, co najmniej dziesięć (10) dni roboczych przed pierwszą realizacją usługi. Klient będzie dostarczać aktualizacje i/lub nowe wersje w miarę, jak będą dostępne w okresie obowiązywania niniejszego Kontraktu.
- 5.6. **Procedura zamawiania autoryzacji RMA w ramach opcji konserwacji baterii:** Jeśli została wybrana opcja konserwacji baterii, Klient może, na podstawie autoryzacji RMA, wysłać wadliwe baterie do centrum serwisowego Zebra bez komputerów mobilnych. W takich przypadkach Klient zamawia RMA i podaje numery seryjne komputerów mobilnych, których baterie są zwracane.
- 5.7. **Procedura zamawiania autoryzacji RMA w celu wymiany akcesoriów:** W ramach Kontraktów **Zebra OneCare Essential** Klient może zamówić produkty zastępcze w miejsce zagubionych lub uszkodzonych akcesoriów. Zamawiając autoryzację RMA, Klient podaje numer katalogowy i/lub opis potrzebnych akcesoriów. Jeśli autoryzacja RMA jest zamawiana przez Portal RMA (zob. punkt 5.2), Klient podaje te informacje w polu tekstowym na uwagi. Akcesoria zastępcze nie mogą być zamawiane oddzielnie, lecz tylko razem z zepsutym Produktem objętym zamówieniem RMA. Lista dostępnych akcesoriów według Produktu podana jest w tabeli dostępności (Applicability Matrix) w Portalu Wsparcia.
- 5.8. **Procedura zamawiania autoryzacji RMA w celu wymiany pokrywy komory baterii:** Zamawiając zastępczą pokrywę komory baterii do odpowiednich produktów (MC30XX, MC70XX), Klient musi podać, czy wymagana jest pokrywa komory baterii o standardowej żywotności (1X) czy o wydłużonej żywotności (2X). Jeśli informacja ta nie będzie podana, Zebra wyśle jako część domyślną pokrywę komory baterii wskazaną w zestawieniu materiałów dla konfiguracji modelu Produktu.
- 5.9. **Aktywacja sieci Wide Area Network (WAN):** Klient odpowiada za aktywację urządzeń z funkcją WAN u swojego dostawcy usług WAN.
- 5.10. **Zgłaszanie błędów:** Wszystkie wykryte błędy Klient powinien zgłaszać niezwłocznie i szczegółowo Pomocy Technicznej firmy Zebra (Help Desk). Klient będzie współpracować z Pomocą Techniczną firmy Zebra w celu odtworzenia i zdiagnozowania każdego błędu.
- 5.11. **Zdalny dostęp:** Jeśli będzie to wymagane w celu przeprowadzenia pełnej diagnozy lub naprawy, Klient pozwoli na zdalny dostęp do systemu.
- 5.12. **Rejestracja:** Przed zamówieniem Oprogramowania do pobrania od firmy Zebra Klient powinien zarejestrować się w Portalu Wsparcia w celu uzyskania danych dostępowych logowania. Najnowsze Oprogramowanie do pobrania zamawia się przez wysłanie formularza „Request Download” (Zamówienie pobrania oprogramowania) w Portalu Wsparcia.
- 5.13. **Instalacja najnowszego Oprogramowania:** Klient powinien sprawnie i we właściwym czasie pobierać i instalować najnowszą wersję odpowiedniego Oprogramowania z Portalu Wsparcia dla wszystkich swoich Produktów.
- 5.14. **Nowsze modele sprzętu:** Nowsze wersje Oprogramowania mogą wymagać od Klienta wymiany sprzętu będącego częścią składową Produktu na nowszy model.
- 5.15. **Nadzór nad Oprogramowaniem:** Klient będzie nadzorować, dystrybuować i zarządzać wykorzystaniem Oprogramowania w swoich Produktach. Klient musi wprowadzić procedury w celu ochrony swoich informacji osobistych i firmowych oraz kopii zapasowych przed nieuprawnionym dostępem.
- 5.16. **Zgodność z warunkami Kontraktu:** Klient zobowiązuje się, że będzie pobierał, kopiował lub instalował tylko te wersje Oprogramowania, dla których uzyskał od firmy Zebra wyraźne pozwolenie na pobranie z Portalu Wsparcia. Takie uprawnienie udzielane jest tylko dla określonych numerów seryjnych Produktów objętych Kontraktem i nie obejmuje praw do dostarczania kopii, przenoszenia ani rozpowszechniania w inny sposób żadnych wersji Oprogramowania dla żadnego innego produktu ani innej strony trzeciej. Jeśli okaże się, że Klient narusza ten warunek, Zebra zastrzega sobie prawo do pobrania koniecznych opłat serwisowych wymaganych do uzyskania zgodności, prawo do zawieszenia wsparcia lub podjęcia innych działań, które uzna za stosowne. Zebra zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia kontroli danych Klienta z pomocą niezależnego audytora w celu weryfikacji zgodności z warunkami Kontraktu.

- 5.17. **Zgodność z warunkami licencji:** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności ze swojej strony i/lub ze strony Użytkownika Końcowego (odpowiednio do okoliczności) z warunkami wszystkich stosownych umów licencyjnych użytkownika końcowego (EULA) dotyczących Oprogramowania. Zebra zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usług lub podjęcia dalszych działań, jeśli okaże się, że Klient lub Użytkownik Końcowy narusza ww. umowy licencyjne użytkownika końcowego (EULA).

## 6. Ograniczenia

- 6.1. Nie wszystkie funkcje lub opcje dostępne w ramach Kontraktu **Zebra OneCare Essential** dotyczą wszystkich Produktów we wszystkich regionach. Tabele dostępności (Applicability Matrix) dla Produktów i regionów można znaleźć w Portalu Wsparcia.
- 6.2. Usługi nie obejmują niedoskonałości kosmetycznych w zewnętrznych częściach plastikowych, które nie wpływają na funkcjonalność Produktu.
- 6.3. Ogłoszenie przez Zebra końca cyklu życia (End of Life – EOL) Produktu może mieć wpływ na Usługi. Zebra podejmie zasadne działania w celu ograniczenia takiego wpływu i będzie informować Klienta.
- 6.4. Zebra nie ma obowiązku zapewnienia wsparcia dla żadnego Produktu:
- 6.4.1. który był naprawiany, naruszany, zmieniany lub modyfikowany, z wyjątkiem prac wykonanych przez autoryzowanych przez firmę Zebra pracowników serwisowych (włącznie z nieuprawnioną instalacją jakiegokolwiek oprogramowania);
  - 6.4.2. który był poddany nietypowemu obciążeniu fizycznemu lub przeciążeniu elektrycznemu, niewłaściwemu używaniu, siłom lub zagrożeniom fizycznym wykraczającym poza normalne użytkowanie w ramach dopuszczalnych parametrów operacyjnych i środowiskowych określonych w danych technicznych Produktu;
  - 6.4.3. którego Oprogramowanie nie zostało zaktualizowane do najnowszej dostępnej wersji;
  - 6.4.4. jeśli Klient nie zapewni zgodności z obowiązkami zawartymi w Umowie i/lub obowiązującej umowie licencyjnej użytkownika końcowego (EULA).
- 6.5. **Service Center Essential (SCE-)** nie obejmuje Wsparcia Kompleksowego. W ramach tego Kontraktu Serwisowego Zebra zastrzega sobie prawo do pobrania opłat za wsparcie konieczne w celu wymiany lub naprawy Produktów, które uległy przypadkowemu uszkodzeniu, zawieszenia wsparcia lub podjęcia innych działań, które uzna za stosowne. Opłaty mogą być konieczne za następujące działania:
- 6.5.1. wymiana części eksploatacyjnych lub akcesoriów odpowiednio do produktu;
  - 6.5.2. naprawa usterek spowodowanych przez katastrofy naturalne lub wywołane przez człowieka, w tym m.in. przez pożar, kradzież i powódzie powodujące uszkodzenie lub zniszczenie części wewnętrznych lub zewnętrznych;
  - 6.5.3. naprawa usterek spowodowanych przez akcesoria lub urządzenia peryferyjne innej firmy, niezatwierdzone pisemnie przez firmę Zebra do użytku z Produktem;
  - 6.5.4. naprawa usterek spowodowanych przez używanie Produktu w warunkach roboczych lub w środowisku niezgodnym ze specyfikacją Produktu albo przez naprawę wykonaną przez stronę trzecią;
  - 6.5.5. naprawa usterek spowodowanych przez nieautoryzowane zmiany lub próby naprawy;
  - 6.5.6. prace nie dotyczące naprawy, w tym m.in. procedury administracyjne i operatorskie, przeprogramowanie oraz szkolenie operatorów lub użytkowników;
  - 6.5.7. rozpoznanie problemu i/lub praca wykonana w celu naprawy lub rozwiązania problemów dotyczących produktów nieobjętych Kontraktem, na przykład sprzętu lub oprogramowania niewymienionego wyraźnie w formularzu zamówienia Usług;
  - 6.5.8. wykonanie kopii zapasowych lub procesu przywracania plików poza ramami usługi przygotowania urządzenia do pracy (Commissioning Service) (jeśli ma to zastosowanie);
  - 6.5.9. dokończenie i testowanie niekompletnego programowania aplikacji lub integracji systemu, jeśli czynności te nie były przeprowadzane przez firmę Zebra i nie są wyraźnie wymienione jako objęte Kontraktem;
  - 6.5.10. używanie wersji Oprogramowania z wyjątkiem tych, które uwzględnione są w niniejszym „Opisie usług”.
- 6.6. Niniejszy Kontrakt Serwisowy nie obejmuje dostarczenia nowszej wersji systemu operacyjnego. Klient może kupić taką nowszą wersję oddzielnie. Zebra zaleca, aby Produkty Klienta były objęte Kontraktem, kiedy Klient kupuje nowszą wersję systemu operacyjnego dla Produktów.

- 6.7. **„Nie wykryto problemu” (NWP):** Zebra zastrzega sobie prawo do monitorowania zwrotów o statusie NWP od Klienta.
- 6.7.1. Jeśli poziom zwrotów o statusie NWP będzie wyższy niż 10% wszystkich zwrotów od Klienta na kwartał kalendarzowy dla wszystkich Produktów zainstalowanych u Klienta, Zebra będzie współpracować z Klientem w celu identyfikacji powodów takiego nadmiernego poziomu NWP i ustali plan działania w celu obniżenia poziomu NWP do poziomu poniżej progu 10% („Próg NWP”).
- 6.7.2. Jeśli Klient nie zrealizuje planu działania i/lub nie obniży poziomu NWP do progu NWP, Zebra zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami serwisowania Produktów na poziomie Progu NWP lub wyższym według bieżącego cennika robocizny i materiałów firmy Zebra, do przerwania wsparcia lub podjęcia innych działań, które uzna za stosowne. Zebra dokona oceny poziomu zwrotów o statusie NWP w chwili wygaśnięcia kontraktu. Poziom przewyższający Próg NWP wpłynie na cenę przedłużenia Kontraktu.
- 6.8. **Przypadkowe uszkodzenie:** W ramach Kontraktu **Zebra OneCare Essential** Zebra zastrzega sobie prawo do monitorowania liczby zwracanych do naprawy Produktów, które uległy przypadkowemu uszkodzeniu (zgodnie z opisem w punkcie 2.3).
- 6.8.1. Jeśli poziom zwrotów będzie wyższy niż 20% wszystkich zwrotów od Klienta na kwartał kalendarzowy dla wszystkich Produktów zainstalowanych u Klienta, Zebra będzie współpracować z Klientem w celu identyfikacji powodów takiego nadmiernego poziomu zwrotów Produktów przypadkowo uszkodzonych i ustali plan działania w celu obniżenia tej liczby do poziomu poniżej progu 20% („Próg Nadmiernej Liczby Uszkodzeń”).
- 6.8.2. Jeśli Klient nie zrealizuje planu działania i/lub nie obniży liczby Produktów przypadkowo uszkodzonych do poziomu poniżej Progu Nadmiernej Liczby Uszkodzeń w kolejnym kwartale kalendarzowym, Zebra zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami koniecznego wsparcia według bieżącego cennika firmy Zebra, do przerwania wsparcia lub podjęcia innych działań, które uzna za stosowne. Zebra dokona oceny liczby zwracanych przez Klienta przypadkowo uszkodzonych urządzeń w chwili wygaśnięcia kontraktu. Poziom przewyższający Próg Nadmiernej Liczby Uszkodzeń wpłynie na cenę przedłużenia Kontraktu.
- 6.8.3. Bez względu na to, że Klient nie osiągnął Progu Nadmiernej Liczby Uszkodzeń, jeśli Zebra uzna bieżącą liczbę przypadkowych uszkodzeń za nadmierną, charakterystyczną dla firmy Klienta lub będącą wynikiem niewłaściwego postępowania z Produktem, Klient może zostać poddany kontroli. Klient zostanie obciążony, według uznania firmy Zebra i według jej bieżącego cennika, opłatą za naprawę Produktów uznanych przez firmę Zebra za uszkodzone z powodu niewłaściwego postępowania lub nieostrożnego używania.
- 6.9. Jeśli Zebra uzna, że stawiane przez Klienta żądania wymiany akcesoriów (punkt 2.3) są nadmierne, charakterystyczne dla firmy Klienta lub wynikają z niewłaściwego postępowania z Produktem, Klient może zostać poddany kontroli. Klient zostanie obciążony, według uznania firmy Zebra i według jej bieżącego cennika, opłatą za naprawę akcesoriów uznanych przez firmę Zebra za uszkodzone z powodu niewłaściwego postępowania lub nieostrożnego używania.
- 6.10. Ta Usługa nie obejmuje niedoskonałości kosmetycznych w zewnętrznych częściach plastikowych, które nie wpływają na funkcjonalność Produktu.
- 6.11. Przed wysłaniem Produktów do naprawy do firmy Zebra Klient musi zapewnić, aby karty SIM zostały wyjęte. Chociaż Zebra stosuje zabezpieczenia na wysokim poziomie w celu maksymalnej ochrony urządzeń i poufnych informacji Klienta przechowywanych w centrach serwisowych Zebra (na kartach SIM Klienta i w inny sposób), Zebra nie gwarantuje ochrony karty SIM Klienta ani adresów IP, adresów MAC, konfiguracji oprogramowania, kluczy licencji na porty, kluczy WEP, specjalnych konfiguracji, kodów bezpieczeństwa i innych informacji Klienta, w tym informacji firmowych i osobistych (określanych tutaj terminem „Poufne Informacje Klienta”). Zebra niniejszym wyłącza jakąkolwiek odpowiedzialność wynikającą z niezabezpieczenia Poufnych Informacji Klienta.
- 6.12. W przypadku opcji wymiany baterii i konserwacji baterii Klient nie może kupić częściowej ochrony (np. Klient nie może objąć Kontraktem stu (100) Produktów i zastosować Usługi tylko do pięćdziesięciu (50) z nich).
- 6.13. Usługa ta nie obejmuje aktywacji urządzenia z funkcją WAN w sieci dostawcy usług WAN Klienta. Jeśli naprawa urządzenia z funkcją WAN wymaga wymiany modułu radiowego WAN, Klient będzie musiał aktywować urządzenie w sieci swojego dostawcy usług WAN.

## 7. Definicje ogólne



Następujące definicje regulują zakres Usług opisanych w niniejszym „Opisie usług”:

„**Konfiguracja**”: Konkretnie parametry definiujące określony projekt operacyjny Użytkownika Końcowego, opierający się na określonej funkcjonalności danego produktu. Konfiguracja produktu jest zmienna i zależy m.in. od takich czynników jak informacje specyficzne dla obiektów Użytkownika Końcowego oraz parametry sieci WLAN lub WWAN.

„**Kontrakt**”: Określony Kontrakt, któremu przypisano unikatowy numer identyfikacyjny, obejmujący potwierdzenie zamówienia, niniejszy „Opis usług” oraz Warunki.

„**Klient**”: Podmiot kupujący usługi od firmy Zebra Technologies.

„**Koniec cyklu życia (EOL)**”: Koniec cyklu życia, czyli EOL, to data, po której Produkt nie jest już produkowany.

„**Użytkownik Końcowy**”: Klient lub ostateczny użytkownik Usług (jeśli inny), którego Produkty są przedmiotem Usług.

„**Pomoc Techniczna Poziomu 1**”: Wsparcie zapewniane przy pierwszym zgłoszeniu/kontakcie telefonicznym/e-mailowym z punktem Pomocy Technicznej (Help Desk). Pracownicy Pomocy Technicznej udzielają odpowiedzi na zapytania techniczne dotyczące Produktów i przeprowadzają diagnostykę w celu zidentyfikowania problemów i typowych usterek aplikacji, analizy oraz w miarę możliwości rozwiązania problemu. Wszelkie nierozwiązane problemy przekazywane są personelowi o wyższym poziomie kompetencji.

„**Komputer mobilny**”: Wielofunkcyjny produkt komputerowy typu handheld klasy korporacyjnej.

„**Produkt(y)**”: Kwalifikujące się urządzenia firmy Zebra objęte Kontraktem.

„**Czas reakcji**”: Czas, który upłynie od pierwotnego zgłoszenia do pierwszej reakcji pracownika Pomocy Technicznej firmy Zebra, liczony na podstawie Dni Serwisowych.

„**RMA**”: Autoryzacja zwrotu (Return Material Authorization), czyli procedura i związany z nią formularz, który trzeba wypełnić w celu uzyskania numeru identyfikacyjnego, który będzie przypisany do Produktu wysłanego do naprawy.

„**Portal RMA**”: Portal służący do zamawiania autoryzacji RMA pod adresem <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>.

„**Usługa (Usługi)**”: Usługi **Zebra OneCare Essential** lub **Service Center Essential** przedstawione w niniejszym „Opisie usług”.

„**Oprogramowanie**”: Programy komputerowe w postaci czytelnej maszynowo zawarte w wysłanym Produkcie, które są niezbędne do działania Produktu zgodnie z wyraźnym opisem w opublikowanych danych technicznych Produktu.

„**Dni Serwisowe**”: Dni tygodnia, podczas których Zebra będzie zapewniać pomoc techniczną, naprawy, logistykę oraz inne usługi techniczne w poszczególnych regionach określonych w niniejszym dokumencie (punkt 1.1).

„**Portal Wsparcia**”: Portal Wsparcia firmy Zebra Technologies dla przedsiębiorstw pod adresem <https://portal.zebra.com/Support/US-EN>.

„**Warunki**”: Umowa obowiązująca między firmą Zebra (lub jednym z powiązanych z nią podmiotów) a Klientem, regulująca zakup Usług lub w przypadku braku takiej umowy regionalne standardowe warunki sprzedaży firmy Zebra zawarte faktycznie lub przez odniesienie w wydany przez firmę Zebra potwierdzeniu zamówienia.

---

Zebra Technologies, Zebra, Zatar są znakami handlowymi lub zarejestrowanymi znakami handlowymi firmy Zebra Technologies Corp. i podmiotów z nią powiązanych i są udostępniane na licencji. SYMBOL jest znakiem handlowym należącym do firmy Symbol Technologies, Inc., która jest spółką zależną firmy Zebra Technologies Corp. należącą do niej w całości. PSION jest znakiem handlowym należącym do firmy PSION, Inc., która jest spółką zależną firmy Zebra Technologies Corp. należącą do niej w całości. Wszystkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli.

©2015 ZIH Corp.

Wszelkie prawa zastrzeżone.