

Basic Hardware Support for Infrastructure („Basic Support“)

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies¹ vám ponúka službu Basic Support („služba“, „služby“ alebo „služby podpory“) v súlade s týmto opisom služby („**opis služby**“). Vaša ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky spoločnosťou Dell Technologies („**objednávkový formulár**“) bude obsahovať názvy produktov², príslušných služieb a súvisiacich možností. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby („**zmluva**“), obráťte sa na obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies. V prípade zákazníkov kupujúcich od spoločnosti Dell v rámci samostatnej zmluvy, ktorá oprávňuje predaj týchto služieb, sa na tieto služby tiež vzťahujú dodatočné zmluvné podmienky³. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell Technologies, kontaktujte príslušného predajcu.

Rozsah tejto služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Prístup k organizácii starostlivosti o zákazníkov a podpory spoločnosti Dell Technologies v rámci pomoci pri riešení problémov s produktmi zákazníka v rozsahu uvedenom v nižšie zobrazenej tabuľke.
- Výjazd servisného technika, dodanie náhradných dielov na miesto inštalácie alebo iné pracovisko zákazníka schválené spoločnosťou Dell Technologies uvedené v zmluve (podľa potreby a v závislosti od zakúpenej možnosti podpory) s cieľom vyriešenia problému s produktom.
- Obmedzená záruka spoločnosti Dell na hardvér, iba pre USA, vzťahuje sa na podporované produkty.⁴

Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke nižšie.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell Technologies v prípade potreby služby

Starostlivosť o zákazníkov online, prostredníctvom chatu a e-mailu: Starostlivosť o zákazníkov spoločnosti Dell Technologies na webovej lokalite, prostredníctvom chatu a e-mailu dostupná pre vybrané produkty na adrese www.dell.com/contactus

Telefonická podpora: Dostupná počas miestneho pracovného času. Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby, pokiaľ to nie je uvedené inak v tomto dokumente. Zoznam platných telefónnych čísel pre svoju lokalitu nájdete na adrese www.dell.com/contactus.

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené súčasti služby Basic Support poskytované na základe štandardných záručných podmienok a/alebo podmienok údržby spoločnosti Dell Technologies. Služba Basic Support je dostupná na podporu a údržbu pre nasledujúce:

1. Zariadenia od spoločnosti Dell Technologies, ktoré sú v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom [objednávkovom formulári](#) uvedené ako
 - zahŕňajúce službu Basic Support počas príslušného záručného obdobia alebo
 - majúce nárok na službu Basic Support počas nasledujúceho obdobia údržby.

Softvér spoločnosti Dell Technologies, ktorý je v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom [objednávkovom formulári](#) uvedený ako majúci nárok na službu Basic Support počas obdobia údržby.

¹ Označenie „Dell Technologies“ v tomto dokumente označuje príslušný obchodný subjekt spoločnosti Dell („spoločnosť Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a príslušný obchodný subjekt spoločnosti EMC („spoločnosť EMC“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti EMC. Použitie označenia „Dell Technologies“ v tomto dokumente neznamena, že by došlo k zmene obchodného názvu organizačnej zložky spoločnosti Dell alebo EMC, s ktorou ste uzavreli obchod.

² V tomto dokumente termíny „produkty spoločnosti Dell Technologies“, „produkty“, „zariadenia“ a „softvér“ znamenajú zariadenia a softvér spoločnosti Dell Technologies uvedené v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) alebo vo vašom objednávkovom formulári a „produkty tretích strán“ sú definované vo vašej zmluve alebo v prípade absencie takejto definície vo vašej zmluve v [obchodných podmienkach predaja spoločnosti Dell Technologies](#), prípadne vo vašich miestnych podmienkach predaja od spoločnosti Dell Technologies. Výrazy „vy“ a „zákazník“ odkazujú na subjekt uvedený v časti o kupujúcom týchto služieb v zmluve.

³ Ak si chcete prečítať dodatočné podmienky predaja služieb spoločnosti Dell, navštívte lokalitu <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, vyberte svoju krajinu a vyberte kartu Služby podpory v ľavom navigačnom stĺpci miestnej stránky pre svoju krajinu.

⁴ Podrobnosti o obmedzenej záruke spoločnosti Dell na hardvér sú k dispozícii v dokumente [podmienky obmedzenej záruky na hardvér](#).

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	BASIC SUPPORT – INFORMÁCIE O ROZSAHU SLUŽBY
GLOBALNA TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník môže spoločnosť Dell Technologies kontaktovať telefonicky počas miestnych prevádzkových hodín alebo prostredníctvom webového rozhrania, ktoré je dostupné nepretržite (24x7). Telefonické kontakty budú presmerované kontaktnej osobe vzdialenej technickej podpory, aby vám pomohla s problémom.	Súčasť služby.
REAKCIA NA MIESTE	Keď spoločnosť Dell Technologies identifikuje problém a usúdi, že je nevyhnutná pomoc na mieste, vyšle na miesto inštalácie autorizovaný personál, aby chybu odstránil.	<p><u>Reakcia na žiadosť o servis ďalší pracovný deň na mieste</u></p> <p>Po telefonickom riešení a diagnostike problému je možné vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto v ďalší pracovný deň.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hovory, ktoré spoločnosť Dell Technologies prijme po miestnej uzávierke v miestnom čase prevádzky zákazníka, môžu vyžadovať ďalší pracovný deň, kým sa servisný technik dostaví do prevádzky zákazníka.
PROSUPPORT AIOPS PLATFORMS	AIOps je umelá inteligencia (AI) pre IT operácie. Označuje strategické využívanie technológií umelej inteligencie, strojového učenia (ML) a strojového uvažovania (MR), ktoré zjednodušujú a zefektívňujú procesy a optimalizujú využívanie IT zdrojov zákazníka.	<p>Súčasť služby.</p> <p>ProSupport AIOps platforms zahŕňajú služby CloudIQ, TechDirect a MyService 360, ktoré fungujú prostredníctvom softvéru na pripojenie, ako je napríklad brána zabezpečeného pripojenia, a poskytujú okrem iných nasledujúce výhody:</p> <ul style="list-style-type: none"> proaktívna detekcia problémov s hardvérom a vytváranie prípadov*, samoobslužné vytváranie prípadov, samoobslužné odoslanie dielov, <p>bezpečnostné odporúčania spoločnosti Dell.</p> <p>* Akékoľvek ďalšie kroky v prípade vykonané technickou podporou spoločnosti Dell Technologies si vyžadujú, aby zákazník do 48 hodín kontaktoval organizáciu starostlivosti o zákazníkov a podpory spoločnosti Dell Technologies. V opačnom prípade sa prípad automaticky ukončí, ak zákazník nepožaduje žiadnu činnosť.</p>
DORUČENIE NÁHRADNÝCH DIELOV	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje náhradné diely na základe vlastného posúdenia.	<p>Súčasť služby.</p> <p>Náhradné diely budú odoslané zákazníkovi tak, aby mu boli doručené v ďalší pracovný deň.</p> <p>Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie náhradných dielov v ďalší pracovný deň a oneskoriť ho.</p> <p>Za inštaláciu dielov označených spoločnosťou Dell Technologies ako jednotky s možnosťou výmeny používateľom zodpovedá zákazník.</p>

PRÁVA NA NOVÉ VYDANIA SOFTVÉRU	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje práva na nové vydania softvéru verejne prístupné spoločnosťou Dell Technologies.	Nie je súčasťou služby, pokiaľ nie je uvedené v tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies.
INŠTALÁCIA VYDANÍ SOFTVÉRU	Inštalácia nových vydaní softvéru nie je súčasťou služby.	Inštaláciu nových vydaní softvéru vykonáva zákazník (vrátane softvéru, ktorý spoločnosť Dell Technologies neoznačí za softvér prevádzkového prostredia zariadenia, i softvéru, ktorý takto označí).

Ďalšie podrobnosti o službe

Záručné obdobia a možnosti podpory („informácie o podpore“) uvedené na tejto webovej lokalite platia (i) iba medzi spoločnosťou Dell Technologies a organizáciami, ktoré obstarávajú vybrané produkty a/alebo služby údržby na základe zmluvy uzavretej priamo so spoločnosťou Dell Technologies („zákazníck spoločnosti Dell Technologies“) a (ii) iba pre tie produkty alebo možnosti podpory, ktoré si objednal zákazník spoločnosti Dell Technologies v čase, keď boli informácie o technickej podpore spoločnosti Dell Technologies aktuálne. Spoločnosť Dell Technologies môže informácie o podpore kedykoľvek zmeniť. Okrem prípadov zmien spôsobených vydavateľmi a výrobcami produktov tretích strán bude zákazník spoločnosti Dell Technologies informovaný o každej zmene informácií o podpore spôsobom uvedeným v aktuálnej zmluve o objednávke produktu alebo v zmluve o údržbe medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom. Akákoľvek takáto zmena sa však nevzťahuje na produkty a možnosti podpory objednané zákazníkom spoločnosti Dell Technologies pred dňom účinnosti príslušnej zmeny.

Spoločnosť Dell Technologies nebude povinná poskytovať služby podpory pre zariadenie, ktoré je mimo oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do stošesťdesiat (160) kilometrov po ceste od servisného strediska spoločnosti Dell Technologies a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko spoločnosti Dell Technologies, pokiaľ nie je definované inak vo vašej platnej zmluve so spoločnosťou Dell Technologies – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služby alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell Technologies (PUDO/miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v servisných záznamoch spoločnosti Dell Technologies pre váš produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies musí najprv znova stanoviť kvalifikáciu vášho produktu z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným zavedením platnosti časov reakcie pre produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkových hodín poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od zemepisnej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o poskytnutie týchto podrobností. Záväzok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane, bez obmedzenia, dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa vtedy aktuálnych konzultačných sadziieb spoločnosti Dell Technologies za čas a materiály. Pokiaľ nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom dohodnuté inak, v prípadoch, keď sa náhradné diely odosielajú priamo zákazníkovi, musí byť zákazník schopný prijať zásielku na mieste vykonania servisu. Spoločnosť Dell Technologies nezodpovedá za omeškanie služby spôsobené zákazníkovo neschopnosťou zásielku prevziať alebo jeho odmietnutím zásielky. Viackomponentové úložné systémy vyžadujú dohody o možnosti aktívnej podpory pre všetky hardvérové a softvérové komponenty systému, aby mohli získať všetky výhody zmluvy o podpore pre celé riešenie. Pokiaľ nie je so zákazníkom písomne dohodnuté inak, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo zmeniť rozsah služieb podpory v prípade písomného oznámenia zákazníkovi šesťdesiat (60) dní vopred.

Diely na sklade: Spoločnosť Dell aktuálne skladuje diely v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu prevádzky zákazníka. Ak diel potrebný na opravu podporovaného produktu nie je k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti miesta prevádzky zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, doručí sa na druhý deň alebo v najbližšom vhodnom a komerčne primeranom termíne. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické komponenty systému definované spoločnosťou Dell. Kritický komponent sa definuje ako komponent, ktorého zlyhanie môže zabrániť systému vykonávať základné funkcie. Diely, ktorých zlyhanie sa nepovažuje za vznik kritickej situácie, sú okrem iného softvér, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky zip, monitory, klávesnice a myši. Ak chce zákazník dostať diel do štyroch (4) hodín, musí sa nachádzať v oblasti pokrytia určenej spoločnosťou Dell. Spoločnosť Dell skladuje diely iba v súlade so štandardnými konfiguráciami. Zariadenie zásob servisných dielov vyžaduje čas dodania tridsať (30) dní.

Produkty alebo služby získané od predajcu spoločnosti Dell Technologies sa riadia výlučne zmluvou medzi kupujúcim a predajcom. Táto zmluva môže stanoviť podmienky, ktoré sú rovnaké ako servisné informácie uvedené na tejto webovej lokalite. Predajca sa môže dohodnúť so spoločnosťou Dell Technologies na vykonávaní záručných služieb a/alebo údržby pre kupujúceho v mene predajcu. Zákazníci a predajcovia, ktorí poskytujú záručné služby a/alebo služby údržby alebo profesionálne služby, musia mať požadované školenia a certifikáty.

V prípade, že spoločnosť Dell Technologies bude musieť poskytnúť zákazníkovi podporu v dôsledku služieb poskytnutých zákazníkom, predajcom alebo treťou stranou bez požadovaných školení a certifikátov, môže si účtovať dodatočné poplatky. Ak chcete získať ďalšie informácie o vykonávaní záručných služieb a služieb údržby spoločnosťou Dell Technologies pre produkty spoločnosti získané od predajcu, obráťte sa na predajcu alebo miestneho obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies.

Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje práva určiť konečné rozhodnutie o všetkých incidentoch podpory. Z tejto služby sú okrem iného vylúčené nasledujúce činnosti: služby požadované z dôvodu nezačlenenia akejkoľvek nápravy, opravy, opravného súboru alebo zmeny systému, ktoré poskytla spoločnosť Dell Technologies; služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov pracovníkov tretích strán o inštaláciu, opravu, údržbu alebo úpravu hardvéru, firmvéru alebo softvéru; služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu nesprávneho zaobchádzania s produktmi alebo zariadeniami alebo ich nesprávneho používania, a služby požadované na základe toho, že zákazník neprijal preventívne opatrenia, ktoré mu spoločnosť Dell Technologies vopred odporučila.

Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo po dokončení diagnostiky na diaľku odmietnuť zákazníkove požiadavky na výmenu chybných komponentov, ak tieto požiadavky výrazne prekročia štandardné miery zlyhaní pre daný komponent a systém. Spoločnosť Dell tieto miery zlyhaní neustále monitoruje v kontexte svojej činnosti poskytovateľa služieb podpory IT.

Obmedzenia rozsahu služby. Spoločnosť Dell môže odmietnuť poskytnúť službu, ak jej poskytnutím vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell, alebo ak je požadovaná služba mimo rozsahu služby. Spoločnosť Dell nezodpovedá za zlyhania alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka vyplývajúcich z tohto opisu služby.

Zmeškaná servisná návšteva: Ak zákazník alebo jeho poverený zástupca nie je prítomný na mieste pri príchode technika povereného vykonaním servisu na mieste, technik nemôže vykonať požadovaný servis. Ak je to možné, technici nechajú zákazníkovi kartu s informáciou o tom, že boli na mieste poskytnutia servisu. Ak nastane takáto situácia, následná servisná návšteva môže byť zákazníkovi spoplatnená.

Akákoľvek služba, úloha alebo činnosť s výnimkou tých, ktoré sú výslovne uvedené v tomto opise služby v časti „Rozsah služby“, nie je zahrnutá a bude sa považovať za službu, úlohu alebo činnosť mimo rozsahu. Služby mimo rozsahu budú účtované podľa aktuálnej hodinovej sadzby spoločnosti Dell za čas a materiály „mimo rozsahu“ pre danú službu, úlohu alebo činnosť.

KONTAKT

Viac informácií vám poskytne miestny zástupca alebo autorizovaný distribútor.

Copyright © 2024 Dell Inc. alebo jej dcérske spoločnosti. Všetky práva vyhradené. Dell Technologies, Dell a ďalšie ochranné známky sú ochranné známky spoločnosti Dell Inc. alebo jej dcérskych spoločností. Ďalšie ochranné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA.

Spoločnosť Dell Technologies vyhlasuje, že všetky informácie uvedené v tomto dokumente sú v čase jeho zverejnenia presné. Uvedené informácie sa môžu zmeniť bez upozornenia. Rev. 9. januára 2024