

Opis služby

Dell Optimize

Úvod

Spoločnosť Dell EMC Services vám ponúka službu Optimize pre úložné systémy („služba“ alebo „služby“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa platnosti, objednávka) bude obsahovať názov služieb a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu servisnej zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu.

Služba Optimize je obnoviteľná zmluvná služba, ktorá poskytuje zákazníkom prístup k technickým odborným vedomostiam o úložných produktoch Dell EMC prostredníctvom technického zástupcu (TAM). V rámci služby Optimize získajú zákazníci poradný návod, proaktívnu podporu a pravidelné plánované kontroly systému, aby mohli maximalizovať výkon úložných systémov, optimalizovať ich a zladit' ukladacie aktivity s požiadavkami podnikania. Zákazník si uvedomí výhody optimalizácie predovšetkým vďaka zníženiu nákladov v troch rôznych kategóriách.

- Prevádzkové výdavky
- Kapitálové výdavky
- Neplánované odstávky

Služba Optimize dopĺňa podporné služby odstraňovania porúch (ako sú ProSupport a ProSupport Plus) vyhradením technického zástupcu, ktorý disponuje hĺbkovými znalosťami o prostredí úložiska zákazníka a bude môcť poskytnúť proaktívnu podporu a pomoc s každodennými operáciami a správou úložného systému. Technický zástupca pomôže aj pri dlhodobom strategickom plánovaní a optimalizácii úložného systému poskytnutím rozsiahlych konzultačných služieb.

Funkcie služby Optimize

Technický zástupca (TAM) poskytuje pravidelné priebežné konzultačné služby týkajúce sa optimálnych postupov, proaktívnej podpory a pravidelných plánovaných kontrolách príslušných úložných systémov. (Špecifické úlohy a povinnosti technického zástupcu sú uvedené v tabuľke 1).

Zmluvy o poskytovaní služby Optimize môžu korešpondovať s existujúcimi zmluvami o poskytovaní služieb podpory a opráv porúch a je možné ich zakúpiť vo viacročných prírastkoch.

V službe Optimize je zákazníkom priradený technický zástupca, ktorý sa pokúsi hĺbkovo porozumieť vášmu úložnému prostrediu. Sledovaním a komunikáciou so zákazníkmi môžu technickí zástupcovia ponúkať pravidelné správy, vyhodnotenia a poradenstvo, ktoré zníži čas potrebný na administratívu a pomôže zaisťiť vysokú dostupnosť SAN. Technický zástupca tiež predstavuje bežný kontakt v prípade technických otázok týkajúcich sa príslušných úložných systémov zákazníka.

Tabuľka č. 1: Funkcie služby Optimize

Konzultačné služby	<ul style="list-style-type: none"> • Odporúčania týkajúce sa efektívnej prevádzky a údržby úložných systémov, ktoré pomôžu pri navrhovaní a spustení optimalizovaného prostredia SAN. • Pomoc pri plánovaní a príprave hardvérových a softvérových inovácií s cieľom zaistiť čo najjednoduchšie a najrýchlejšie kroky údržby. • Poskytovanie návodu na efektívnu prevádzku na maximalizáciu návratností investícií.
Služby reaktívnej podpory*	<ul style="list-style-type: none"> • Vytvorenie servisnej žiadosti na mieste zistenia (štvrtročná a mesačná služba) • Koordinácia s tímom podpory spoločnosti Dell pomáha zaistiť včasné vyriešenie problémov* • Slúži ako poradca zákazníka v prípade problémov podpory so závažnosťou 1. a 2. stupňa s cieľom zaistiť včasné vyriešenie a pomôcť s koordináciou potrebných zdrojov*
Každoročná návšteva na mieste inštalácie*	<ul style="list-style-type: none"> • Osobná návšteva pomáha zaistiť, že technický zástupca pracuje v súlade so súčasnými a budúcimi požiadavkami zákazníka na úložisko a pomáha naplňať jeho pracovné ciele. • Schéma a vyhodnotenie architektúry systému na optimalizáciu vzhľadu a konfigurácie systému • Hodnotiace stretnutia, ktorých cieľom je zladenie úložného prostredia s požiadavkami zákazníka a podnikateľskými iniciatívami • Rady týkajúce sa stavu a odporúčané riešenia na dokončenie riešenia SAN vrátane zabezpečenia, konfigurácie štruktúry, balíkov funkcií a procesov SAN
Prehľady o kapacite a výkone	<ul style="list-style-type: none"> • Analýza metrických údajov o kapacite a výkone na zaistenie nepretržitého vysokého výkonu a efektívnej prevádzky úložného prostredia • Odporúčaním vhodných riešení a osvedčených postupov pomáhajú vyhovieť požiadavkám na kapacitu a výkon • Stretnutia so zákazníkom umožnia zhodnotiť výsledky z prehľadov o kapacitách a výkone a analyzovať výsledky • Proaktívne monitorovanie metrických údajov o kapacite a výkone na zaistenie efektívnej prevádzky úložného prostredia a informovanie o závažných problémoch (napríklad výkonové špičky alebo kapacitné obmedzenia)
Prehľady prípadov	<ul style="list-style-type: none"> • Aktívne prehľady podporných prípadov s cieľom identifikovať problémy a školiace príležitosti • Poskytovanie proaktívnej a prispôsobenej pomoci s cieľom minimalizovať diagnostické riešenie problémov pri volaniach na podporu • Osobné stretnutia so zákazníkom a informovanie zákazníka o zisteniach z prehľadu prípadov, ako aj riešenie potenciálnych problémov • Poskytovanie histórie prípadov so súhrnnými informáciami o prípadoch, trendoch, oblastiach zlepšenia a možných rizikách či problémoch
Prehľady systémového denníka	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné vyhodnocovanie údajov z denníka systému na podporu zaistenia efektívnej prevádzky úložného systému a identifikáciu nezvyčajných aktivít a trendov • Skontrolujte so zákazníkom položky denníka a oznámte výsledky a možné problémy
Vyhodnotenie redundancií	<ul style="list-style-type: none"> • Analýza riešenia SAN na zaistenie funkčnosti odporúčaní týkajúcich sa redundantnosti a zabezpečenia pred zlyhaním • Poradenstvo zamerané na overené postupy údržby úplne redundantného riešenia SAN • Poradenstvo pri vývoji plánov na vytvorenie redundantných riešení SAN
Služby pre efektívnu prevádzku	<ul style="list-style-type: none"> • Hodnotenie prostredia zákazníka a jeho potrieb na odporúčanie osvedčených postupov konfigurácie a optimalizácie systému • Vyhodnotenia úložného systému na poskytnutie návodu s osvedčenými postupmi a na správu systému.

* Neplatí pre štvrtročnú službu Optimize

Výstupy služby Optimize

Zákazník získa v rámci služby Optimize pravidelnú dokumentáciu s podrobným opisom architektúry systému, vyhodnotením vplyvu výstrah a denníka systému, poskytnutím analýzy metrických údajov o kapacite a výkone a ponukou osvedčených postupov na základe špecifických požiadaviek podnikania. Nižšie uvedený zoznam obsahuje konkrétne položky, ktoré môže zákazník očakávať.

Tabuľka č. 2: Výstupy služby Optimize

Výstup	Opis	Ponuka služby	
		Optimize (štvrtročná služba)	Optimize
Schéma architektúry riešenia	Schéma úložného systému a existujúceho hardvéru.	Podľa potreby	Podľa potreby
Služby reaktívnej podpory	V súlade s opisom uvedeným v tabuľke č. 1	Nie je k dispozícii	Podľa potreby
Každoročná návšteva na mieste inštalácie	V súlade s opisom uvedeným v tabuľke č. 1	Nie je k dispozícii	Ročne
Súpis riešenia	Podrobný inventár všetkého hardvéru úložného systému.	Štvrtročne	Mesačne
Správa o kapacite	Analýza podrobných údajov o úložisku a výkone. Zhrnie použitie úložiska, ukazovateľov využívania a umiestnenia úložiska.	Štvrtročne	Mesačne
Správa o prehľade prípadov	Zhrnie všetky prípady podpory zákazníka a identifikuje trendy a potenciálne hrozby, na ktoré je potrebné sa zamerať.	Štvrtročne (posledné 4 týždne)	Mesačne
Prehľad systémového denníka	Prehľad systémového denníka a analýza vplyvu na operácie.	Štvrtročne (posledné 4 týždne)	Mesačne
Harmonogram testu zabezpečenia pred zlyhaním a prehľad výsledkov a odporúčania	Odporúčania osvedčenými postupov na úspešné testovanie zabezpečenia pred zlyhaním s úplnou analýzou a prehľadom. Prispôbené podrobné pokyny na vykonanie testu zabezpečenia proti chybám. V prípade nasadenia sú súčasťou aj výsledky a potvrdenie testu zabezpečenia proti chybám.	Štvrtročne	Mesačne
Dokument s osvedčenými postupmi a odporúčaniami	Návod predstavuje a rozoberá osvedčené postupy a nastavenia konfigurácie hardvéru a softvéru podľa prostredia používateľa.	Štvrtročne	Mesačne

Míľníky a harmonogram systému Optimize

Tabuľka č. 3: Míľníky služby Optimize

Míľník	Opis	Ponuka služieb	
		Optimize (štvrtročná služba)	Optimize
Úvodné vyhodnotenie	Vykonať úvodné hodnotenie služby Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Zavedenie kapacitných a výkonnostných štandardov a požiadaviek • Základné zhodnotenie stavu systému • Schéma a súpis architektúry systému • Diskusia o požiadavkách podnikania a iniciatívach zákazníka • Informovanie o rámci služby Optimize a zosúladenie služieb Optimize s požiadavkami zákazníka 	Raz	Raz
Výstupy	Poskytovanie analýzy systému služby Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Hlavný prehľad a súhrn • Kontrola kapacity a výkonu • Kontrola stavu systému • Mesačná kontrola histórie prípadov • Kontrola systémových denníkov • Diskutovanie o aktualizáciách dokumentácie • Všeobecné odporúčania podľa pracovných cieľov • Pomoc s hodnotením redundancie • Poskytovanie aktualizácií osvedčených postupov 	Štvrtročne	Mesačne
Prebieha	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualizácie osvedčených postupov • Monitorovanie výkonu a kapacity systému • Pomoc s plánovaním požiadaviek Pomoc s riadením zmien Proaktívne produktové poradenstvo 	Áno	Áno

Výnimky

Do rozsahu tejto služby, aby sa predišlo pochybnostiam, nie sú zahrnuté nasledujúce činnosti Opis služby:

- Akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba Optimize nenahrádza potrebu podporných služieb odstraňovania porúch produktov Dell Storage SC.
- Migrácia údajov z existujúceho, priamo pripojeného úložiska alebo iných úložných zariadení
- Montážne alebo skriptovacie služby

Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne dodatočné záruky k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služby, prípadne zmluvy, ako je uvedené nižšie v časti Zmluvné podmienky poskytovania služieb firmy Dell.

Špecifické povinnosti zákazníka

- Konfigurácia príslušného softvéru na správu úložiska na účely prenosu a sprístupnenia požadovaných konfiguračných údajov pre servery Dell prostredníctvom šifrovaných kanálov Secure Remote Services, CloudIQ a Unisphere.
- Identifikácia vhodného zákazníckeho kontaktu, ktorý bude môcť robiť rozhodnutia a ktorý bude mať možnosť pochopiť zistenia a odporúčania technického zástupcu a prediskutovať ich s ním.
- Návšteva pravidelných plánovaných stretnutí Optimize.
- Vyhodnotenie a realizácia odporúčaní technického zástupcu.
- Diskutovanie o krátkodobých a dlhodobých plánoch týkajúcich sa úložiska spoločnosti Dell s cieľom proaktívnej identifikácie a plánovania projektov.
- Spolupráca s technickým zástupcom s cieľom zaisťovať, aby boli záznamy zákazníckych kontaktov a špeciálnych okolností spoločnosti Dell presné a aktuálne.
- Služba Optimize pre Storage Center:
 - Konfigurácia produktov Storage Center a Dell Storage Manager (alebo Enterprise Manager) na prenos údajov funkcie SupportAssist na servery spoločnosti Dell prostredníctvom šifrovaných kanálov.
- Optimalizácia pre Unity alebo PowerStore:
 - Konfigurácia SRS (Security remote services) a CloudIQ na účely prenosu údajov SupportAssist do serverov Dell EMC prostredníctvom šifrovaných kanálov.
 - Vytvorenie účtu Unisphere alebo PowerStore Manager, aby mohli technickí zástupcovia neustále analyzovať prostredie SAN.

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na udelenie prístupu. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj spoločnosť Dell EMC Services zabezpečil oprávnenie na prístup k softvéru, hardvéru, systémom a údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, a na ich používanie, s cieľom poskytovať tieto služby. Ak ešte Zákazník nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiadala spoločnosť Dell o vykonávanie týchto Služieb.

Spolupráca so zákazníkom. Zákazník berie na vedomie, že bez rýchlej a dostatočnej spolupráce nebude spoločnosť Dell EMC Services schopná poskytovať službu a že ak ju vykoná, môže byť poskytnutá služba podstatne rozdielna alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell EMC Services spoluprácu potrebnú na poskytnutie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, neponesie spoločnosť Dell EMC Services zodpovednosť za žiadne zlyhanie pri vykonávaní služby a zákazník nebude mať nárok na vrátenie peňazí.

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, musí zákazník poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell EMC Services) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a prostrediu zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny, ochranných prostriedkov (ak je to relevantné) a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell EMC Services), ak už systém tieto položky neobsahuje.

Zálohovanie údajov Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Dell EMC Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

Nasledujúce obmedzenie ustanovení zodpovednosti sa netýka Nemecka, Rakúska, Švajčiarska a Francúzska, kde platia obmedzenia ustanovení zodpovednosti uvedené v zmluve. Okrem obmedzení

podmienok zodpovednosti uvedených v zmluve sa zodpovednosť za stratu údajov ďalej obmedzuje na náklady za preinštalovanie zálohy v týchto krajinách.

Ak zákony platné vo vašej krajine nepožadujú inak, NEBUDE SPOLOČNOSŤ DELL EMC SERVICES ZODPOVEDNÁ ZA:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ČI SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODSTRÁNITEĽNÉ NOSIČE;
- VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) SPOLOČNOSŤOU DELL EMC SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Záruky tretích strán. Služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell EMC Services získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila spoločnosť Dell EMC Services. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell EMC Services alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že poskytnutie služieb spoločnosťou Dell EMC Services neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo že následky ich straty budú pre zákazníka prijateľné. Dell EMC Services nepreberá zodpovednosť za záruky tretej strany ani žiadne následky, ktoré môžu mať služby na tieto záruky.

Prevádzkové hodiny. V súlade s miestnymi zákonmi o týždennom pracovnom čase sa služba bude poskytovať od pondelka do piatka počas bežnej pracovnej doby spoločnosti Dell EMC Services, ktorá je od 8:00 do 18:00 miestneho času zákazníka, pokiaľ nie je v ďalšej časti uvedené inak:

Krajina	Bežné pracovné hodiny spoločnosti Dell EMC Services
Sv. Krištof, Sv. Lucia, Sv. Vincent, Trinidad, Panenské ostrovy, zvyšok anglicky hovoriacej karibskej oblasti	Pondelok až piatok od 7.00 do 16.00
Barbados, Bahamy, Belize, Dánsko, Dominikánska republika, Fínsko, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kostarika, Nórsko, Panama, Portoriko, Salvádor Surinam, Švédsko, Turks a Caicos, Veľký Kajman	Pondelok až piatok od 8:00 do 17:00
Austrália, Bermudy, Čína, Haiti, Hongkong, Japonsko, Kórea, Malajzia, Holandské Antily, Nový Zéland, Singapur, Taiwan, Thajsko	Pondelok až piatok od 9:00 do 17:00
Argentína, Francúzsko, India, Paraguaj, Taliansko, Uruguaj	Pondelok až piatok od 9:00 do 18:00
Bolívia, Čile	Pondelok až piatok od 9:00 do 19:00
Blízky východ	Nedeľa až štvrtok od 8.00 do 18.00

Mimo bežných pracovných hodín alebo počas miestnych štátnych sviatkov sa nebudú vykonávať žiadne aktivity v súvislosti so službami, ak sa vopred písomne nedohodlo inak.

Zmluvné podmienky poskytovania služieb firmy Dell EMC

Tento opis služby uvádza vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre dokumentácie objednávky za nákup tejto služby. Služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy Partnera o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell EMC Services, ktorá výslovne oprávňuje na predaj Služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vaše pracovisko zákazníka, na ktorých môžete nájsť svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita zákazníka	Zmluvné podmienky upravujúce váš nákup služieb spoločnosti Dell EMC	
	Zákazníci kupujúci služby priamo od organizačnej jednotky spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell alebo Dell EMC
Spojené štáty	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestne lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell EMC Services, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell EMC Services, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení tejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb spoločnosti Dell EMC Services sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell EMC Services sa vzťahuje na spoločnosť Dell EMC Services len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje danú službu v mene vášho predajcu. V súvislosti s tu opísanou službou nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell EMC Services. Na to, aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Ázia – Tichomorie – Japonsko	Miestne lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions/global .*	
Európa, Blízky východ a Afrika	Miestne lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions/global .*	
	Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich možností: Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms	

* Zákazníci môžu prejsť na miestne lokality [Dell.com](https://www.dell.com) jednoduchým otvorením lokality [Dell.com](https://www.dell.com) v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom niektorej z možností na webovej lokalite Dell s názvom „Choose a Region/Country“ na adrese [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Zákazník navyše súhlasí s tým, že obnovením, úpravou, rozšírením alebo pokračovaním v používaní služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na adrese [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

V prípade nesúladu medzi podmienkami dokumentov, ktoré tvoria túto zmluvu, budú mať rozhodujúcu platnosť dokumenty v tomto poradí: (i) tento opis služby; (ii) zmluva; (iii) objednávkový formulár. Rozhodujúce podmienky budú vykladané čo najdôkladnejšie, aby sa nesúlad vyriešil a súčasne, aby sa zachovala platnosť čo najväčšieho počtu ustanovení, ktoré nie sú v nesúlade, vrátane ustanovení v rovnakom odseku, časti alebo podčasti.

Objednaním služieb, prevzatím poskytnutých služieb, využívaním služieb či súvisiaceho softvéru alebo kliknutím na tlačidlo či začiarknutím políčka, prípadne použitím podobného prvku na vyjadrenie súhlasu na webových lokalitách Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell EMC súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene firmy alebo iného právnického subjektu a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takýto subjekt ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy vy alebo zákazník budú v takomto prípade označovať uvedený subjekt. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

Dodatočné zmluvné podmienky platné pre konzultačné a spravované služby

1. Podporované produkty

Táto služba je dostupná pre podporované produkty vrátane vybraných úložných produktov Dell SC a SCv zakúpených v štandardnej konfigurácii („podporované produkty“). Rozsah Podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Požiadajte svojho predajcu o aktuálny zoznam Služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell alebo od iných výrobcov. Každý podporovaný produkt je označený sériovým číslom („servisný tag“). Zákazník musí pre každú súpravu podporovaných produktov tvoriacich jeden produkt Storage Center zakúpiť samostatnú servisnú zmluvu. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto Služby uvádzajte informácie na Servisnom tagu na Podporovanom produkte.

2. Trvanie služby Tento Opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na Objednávke a jeho platnosť trvá po celé obdobie (ďalej len „**Obdobie**“) uvedené na Objednávke. Podľa situácie, počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré Zákazník kúpil ľubovoľnú Službu alebo viacero Služieb, ako aj frekvencia poskytovania Služieb, cena a trvanie jednotlivých Služieb sú uvedené v Objednávke Zákazníka. Ak to nie je písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell EMC Services a zákazníkom, uskutočňuje sa nákup služieb v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

3. Dôležité doplnkové informácie

- A. Zmena naplánovania služieb.** Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dňom. Ak Zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny za Služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- B. Platba za hardvér zakúpený so službami.** Ak nie je písomne dohodnuté inak, platba za hardvér nemôže byť v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením konzultačných ani spravovaných služieb, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.
- C. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb.** Spoločnosť Dell EMC Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká nepríjemné riziko pre spoločnosť Dell EMC Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell EMC Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služieb. Dell EMC Services nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, ani za nedodržania povinností zákazníkom vyplývajúcich z tohto opisu služby.

D. Voliteľné služby. Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell EMC Services a budú sa líšiť v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell EMC Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto Opisu služby.

E. Postúpenie služieb a subdodávateľa. Spoločnosť Dell EMC Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným poskytovateľom služieb tretích strán, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell EMC Services.

F. Zrušenie. Služba sa bude považovať za plne realizovanú spoločnosťou Dell EMC Services a zákazníkom, keď spoločnosť Dell EMC Services dokončí súvislý servisný zásah.

- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie;
- Zákazník sa správa hrubo, vyhráňa sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom;
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak spoločnosť Dell EMC Services zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Výpoveď bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu, kedy spoločnosť Dell EMC Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell EMC Services zruší danú službu na základe tohto odseku, nebude mať zákazník nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell EMC Services.

G. Geografické obmedzenia a premiestnenie Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti.

© 2018 Dell EMC Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačaná verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.