

Opis služby

Dell Optimize for Infrastructure

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies Services vám ponúka službu Optimize for Infrastructure („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 for Infrastructure je obnoviteľná zmluvná služba, ktorá poskytuje zákazníkom prístup k technickým odborným vedomostiam o úložných produktoch Dell Technologies prostredníctvom technického zástupcu (TAM). V rámci služby Optimize for Infrastructure získajú zákazníci poradný návod, proaktívnu podporu a pravidelné plánované kontroly systému, aby mohli maximalizovať výkon úložných systémov, optimalizovať infraštruktúru a zladiť aktivity s požiadavkami podnikania. Zákazníci využijú výhody služby Optimize for Infrastructure najmä prostredníctvom znižovania nákladov v troch rozličných kategóriách.

- Prevádzkové výdavky
- Kapitálové výdavky
- Neplánované odstávky

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

Funkcie služby Optimize for Infrastructure

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

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

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

Tabuľka č. 1: Funkcie služby Optimize for Infrastructure

Konzultačné služby	<ul style="list-style-type: none"> • Odporúčania týkajúce sa operačných systémov a efektívnej infraštruktúry, ktoré pomôžu pri navrhovaní a spustení optimalizovaného prostredia • Pomoc pri plánovaní a príprave hardvérových a inovácií softvéru s cieľom zaistiť čo najjednoduchšie a najrýchlejšie kroky údržby. • Poskytovanie návodu na efektívnu prevádzku na maximalizáciu návratnosti investícií.
Služby reaktívnej podpory*	<ul style="list-style-type: none"> • Vytvorenie servisnej žiadosti na mieste zistenia • 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 infraštruktúru a pomáha naplňať jeho pracovné ciele. • Schéma a vyhodnotenie architektúry systému na optimalizáciu vzhľadu a konfigurácie systému • Hodnotiace stretnutia, ktorých cieľom je zladenie infraštruktúry s požiadavkami zákazníka a podnikateľskými iniciatívami. • Rady týkajúce sa stavu a odporúčané kompletné riešenia infraštruktúry vrátane bezpečnosti, 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 infraštruktúry. • 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 infraštruktúry 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 v prípade potreby aj odporúčané školenia. • 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 infraštruktúry 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 na zaistenie funkčnosti odporúčaní týkajúcich sa redundantnosti a zabezpečenia pred zlyhaním • Poradenstvo zamerané na overené postupy údržby úplne redundantného riešenia • Poradenstvo pri vývoji plánov na vytvorenie redundantných riešení
	<ul style="list-style-type: none"> • Hodnotenie prostredia zákazníka a jeho potrieb na odporúčanie osvedčených postupov konfigurácie a optimalizácie systému

Služby pre efektívnu prevádzku	<ul style="list-style-type: none"> Vyhodnotenia systému na poskytnutie návodu s osvedčenými postupmi a na správu systému.
--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Neplatí pre štvrťročnú službu Optimize for Infrastructure.

Výstupy služby Optimize for Infrastructure

Zákazník získa v rámci služby Optimize for Infrastructure 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 2: Výstupy služby Optimize for Infrastructure

Výstup	Opis	Optimize for Infrastructure	
		Štvrťročne	Mesačne
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 systému.	Štvrťročne	Mesačne
Správa o kapacite	Analýza podrobných údajov o infraštruktúre a výkone. Zhrnie použitie infraštruktúry, ukazovateľov využívania a radí a pomáha pri plánovaní kapacity.	Štvrťročne	Mesačne
Správa o prehľade prípadov	Zhrnie všetky prípady podpory zákazníka a identifikuje trendy a potenciálne hrozby, na ktoré je potrebné sa zamerať.	Štvrťročne (posledné 4 týždne)	Mesačne
Prehľad systémového denníka	Prehľad systémového denníka a analýza vplyvu na operácie.	Štvrťročne (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.	Štvrťročne	Mesačne
Dokument s osvedčenými postupmi a odporúčaniami	Návod predstavuje a rozoberá osvedčené postupy a nastavenia konfigurácie hardvéru a softvéru podľa prostredia používateľa.	Štvrťročne	Mesačne

Míľníky a harmonogram služby Optimize for Infrastructure

Tabuľka 3: Míľníky služby Optimize for Infrastructure

Míľník	Opis	Optimize for Infrastructure	
		Štvrťročne	Mesačne
Úvodné vyhodnotenie	Vykonať úvodné hodnotenie služby Optimize for Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> • Zavedenie kofiguračných, kapacitných a výkonnostných štandardov a požiadaviek • Základné zhodnotenie stavu systému • Diskusia o požiadavkách podnikania a iniciatívach zákazníka • Informovanie o rámci služby Optimize for Infrastructure a zosúladenie s požiadavkami zákazníka 	Raz	Raz
Výstupy	Poskytovanie služby Optimize na analýzu systému infraštruktúry <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 	Štvrťročne	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

Na predchádzanie pochybnostiam nie sú do rozsahu tohto opisu služby zahrnuté nasledujúce činnosti:

- Akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba Optimize for Infrastructure nenahrádza potrebu podporných služieb, respektíve odstraňovania porúch systémov Dell.
- Migrácia údajov z existujúceho, priamo pripojeného úložiska alebo iných 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. Napríklad Secure Remote Services a CloudIQ.
- 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 for Infrastructure.
- Vyhodnotenie a realizácia odporúčaní technického zástupcu.
- Diskutovanie o krátkodobých a dlhodobých plánoch týkajúcich sa infraštruktúry Dell s cieľom proaktívnej identifikácie a plánovania projektov.
- Spolupráca s technickým zástupcom s cieľom zaisťiť, aby boli záznamy zákazníckych kontaktov a špeciálnych okolností spoločnosti Dell presné a aktuálne.

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na udelenie prístupu Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj spoločnosť Dell Technologies 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 požiada spoločnosť Dell o vykonávanie týchto Služieb.

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

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies 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 Technologies 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. Spoločnosť Dell Technologies 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, SPOLOČNOSŤ DELL EMC SERVICES NEBUDE ZODPOVEDNÁ ZA:

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

Záruky tretích strán. Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies Services získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila spoločnosť Dell Technologies Services. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell Technologies Services alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonanie služieb spoločnosťou Dell Technologies Services neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo že následky ich straty budú pre zákazníka prijateľné. Spoločnosť Dell Technologies 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 bežného pracovného času spoločnosti Dell Technologies Services, ktorý je od 8:00 do 18:00 miestneho času zákazníka, pokiaľ nie je v ďalšej časti uvedené inak.

Krajina	Bežný pracovný čas spoločnosti Dell Technologies 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
Bližky 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 Technologies Services

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. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy Partnera o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell Technologies Services, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto 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 Technologies Services	
	Zákazníci kupujúci služby priamo od organizačnej jednotky spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell alebo Dell Technologies
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 Technologies Services, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell Technologies 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 Technologies Services sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell Technologies Services sa vzťahuje na spoločnosť Dell Technologies 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 Technologies 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 nesúlady 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 webovej lokalite Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell Technologies 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 produktov Dell Enterprise (servery, úložiská, konvergované a hyperkonvergované prostredia a sieťové produkty), ktoré boli zakúpené 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 si musí pre každú súpravu podporovaných produktov zakúpiť osobitnú servisnú zmluvu o poskytovaní služieb. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uveďte servisný tag alebo sériové číslo uvedené 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 medzi spoločnosťou Dell Technologies Services a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb sa uskutočňuje v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

3. Dôležité doplňujúce 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 Technologies Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell Technologies Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell Technologies Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služby. Spoločnosť Dell Technologies 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** Na zakúpenie od spoločnosti Dell Technologies Services môžu byť k dispozícii voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení), ktoré sa líšia v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- E. Postúpenie služieb a subdodávateľa** Spoločnosť Dell Technologies Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell Technologies Services.
- F. Zrušenie** Spoločnosť Dell Technologies Services môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
- 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 Technologies 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 Technologies Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší danú službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies 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.

© 2021 Dell Technologies 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.