

# Opis služby

## Dell ProSupport pre klientske produkty

### Úvod

Spoločnosť Dell si váži, že vám môže poskytovať službu Dell ProSupport pre klientske produkty (ďalej len „**Služba**“ alebo „**Služba podpory**“) v súlade s týmto popisom služby („**Popis služby**“). Vaša cenová ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenia objednávky od spoločnosti Dell (ďalej len „**Objednávka**“) bude obsahovať názov služby a dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na Služby (ďalej len „**Zmluva**“), obráťte sa na prideleného obchodného zástupcu spoločnosti Dell. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell EMC, kontaktujte príslušného predajcu.

### Rozsah tejto služby

Súčasťou Služby je:

- Nepretržitý prístup (vrátane sviatkov)<sup>1</sup> k oddeleniu starostlivosti o zákazníkov a oddeleniu technickej podpory spoločnosti Dell na pomoc pri riešení problémov s produktmi Dell a problémov s vybraným softvérom OEM so značkou Dell.
- Výjazd servisného technika a/alebo dodanie náhradných dielov na miesto inštalácie alebo iné vzájomne dohodnuté miesto podnikania, schválené spoločnosťou Dell a uvedené v Zmluve (podľa situácie a v závislosti od úrovne zakúpenej služby), s cieľom odstrániť problém s produktom.

### Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell v prípade potreby služby

**Podpora online, prostredníctvom chatu alebo e-mailu:** webová lokalita Dell, chat a e-mailová podpora sú k dispozícii na lokalitách [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) a <https://support.emc.com/> (podľa možnosti).

**Žiadosti o telefonickú podporu:** Dostupné nepretržite na základe prístupu 24x7 (vrátane sviatkov). Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby, pokiaľ to nie je uvedené inak v príslušnej prílohe. Zoznam platných telefonických čísel pre vašu lokalitu nájdete na adresách <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> a <https://support.emc.com> (podľa možnosti).

### Úrovně závažnosti

Kvalifikovaným problémom sa priradia úrovne závažnosti podľa nasledujúcich tabuliek.

Závažnosť	Podmienka	Reakcia spoločnosti Dell	Úloha zákazníka
1	Kritická: výpadok dôležitej prevádzkovej funkcie, ktorý vyžaduje okamžitú reakciu.	Núdzový výjazd spojený s okamžitým telefonickým riešením problému a rýchly zásah manažéra eskalácie.	Vhodný personál/zdroje sú dostupné dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni na podporu vyriešenia problému. Vyšší manažment pracoviska by mal byť informovaný a zapojený do riešenia.
2	Vysoká: schopnosť vykonávania podnikových funkcií je zachovaná, ale výkon/schopnosti sú znížené alebo závažne obmedzené.	Okamžité telefonické riešenie problému a zásah manažéra eskalácie, ak sa do 90 minút od kontaktovania neuskutoční diagnostika na diaľku. Výjazd/doručenie dielov v prípade potreby po telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie vhodného personálu a zdrojov na zabezpečenie ďalšej komunikácie a prác. Vyšší manažment vo firme zákazníka je informovaný a zapojený do riešenia.
3	Stredná/nízka: minimálny alebo žiadny vplyv na chod podniku.	Telefonické riešenie problému, doručenie dielov/výjazd po telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie kontaktných informácií na riešenie prípadu a reakcia na žiadosti spoločnosti Dell do dvadsaťštyri (24) hodín.

<sup>1</sup> Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.



## Možnosti servisu na mieste

Možnosti servisu na mieste sa líšia na základe typu zakúpeného servisu. Ak ste si zakúpili úroveň reakcie servisnej podpory na mieste, vaša faktúra obsahuje informácie o príslušnej úrovni reakcie servisnej podpory na mieste podľa tabuľky uvedenej nižšie. Ak sú splnené všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby, spoločnosť Dell vyšle servisného technika na miesto prevádzky zákazníka na riešenie kvalifikovaného problému podľa potreby a podľa úrovne závažnosti a nasledujúcej tabuľky platných časov reakcie na mieste inštalácie.

Typ Odpoved' na žiadosť o servis na mieste	Čas odpovede na žiadosť o servis na mieste <sup>2</sup>	Obmedzenia/osobitné podmienky
<b>Odpoved' na žiadosť o servis na mieste do 4 hodín</b>	Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín od dokončenia telefonického riešenia problému.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov.</li> <li>Dostupné v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín.</li> <li>Dostupné k vybraným modelom podporovaných produktov.</li> <li>V lokalitách s odpoveďou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické diely (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Nekritické diely sa môžu dodávať na druhý deň.</li> <li>Pre problémy, ktorým je priradený stav závažnosti situácie úrovne 1, je k dispozícii núdzový výjazd spojený s riešením problému.</li> </ul>
<b>Odpoved' na žiadosť o servis na mieste ďalší pracovný deň</b>	Po telefonickom riešení a diagnostike problému možno vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto na ďalší pracovný deň.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostupné päť (5) dní v týždni, desať (10) hodín denne mimo sviatkov.</li> <li>V prípade hovorov prijatých v stredisku Dell Expert Center po 17:00<sup>4</sup> miestneho času zákazníka (od pondelka do piatka) alebo výjazdov odoslaných spoločnosťou Dell po tomto čase sa môže stať, že servisný technik príde na miesto prevádzky zákazníka až na ďalší pracovný deň.</li> <li>Dostupné len k vybraným modelom podporovaných produktov.</li> </ul>
<b>Zákazníci mimo kontinentálneho územia USA („OCUNUS“)</b>	Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné súčasti. Časy príchodu na miesto budú závisieť od pracoviska zákazníka mimo kontinentálneho územia USA a dostupnosti dielu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obmedzené na zákazníkov mimo územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA).</li> <li>Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a miesta. Ďalšie informácie nájdete na adrese <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li> </ul> <p>Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo územia USA v platnej a osobitne podpísanej zmluve o poskytovaní služieb, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell.</p>

### Všetky ostatné možnosti reakcie na žiadosť o servis na mieste:

Po dokončení riešenia, diagnostiky a určenia problému na diaľku stanoví analytik spoločnosti Dell, či kvalifikovaný problém vyžaduje výjazd servisného technika na miesto, doručenie súčastí alebo či možno problém vyriešiť na diaľku.

<sup>2</sup> V niektorých krajinách alebo lokalitách nemusia byť k dispozícii všetky časy odpovede. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.



## Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento Opis služby popisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „Zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto Služby. Táto Služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy Zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto Služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa na základe pracoviska zákazníka poskytne Služba v súlade s Predajnými podmienkami spoločnosti Dell EMC alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa platnosti, „Zmluva“). Pozrite si tabuľku na nasledujúcej strane so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, kde nájdete svoju Zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Pracovisko zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci kupujúci služby Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell
Spojené štáty	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> danej krajiny alebo webová lokalita <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> danej krajiny alebo webová lokalita <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ázia – Tichomorrie – Japonsko	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> danej krajiny alebo webová lokalita <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Popisy služieb a ďalšie dokumenty o službách Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „Zákazníka“ v tomto Popise služby a akomkoľvek dokumente o službách Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje Služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Na predchádzanie pochybnostiam sa akékoľvek ustanovenia týkajúce platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Európa, Stredný Východ, Afrika (EMEA)	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> danej krajiny alebo webová lokalita <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Nemecko: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Veľká Británia: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Popisy služieb a ďalšie dokumenty o službách Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „Zákazníka“ v tomto Popise služby a akomkoľvek dokumente o službách Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje Služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Na predchádzanie pochybnostiam sa akékoľvek ustanovenia týkajúce platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

\* Miestnu webovú lokalitu [www.dell.com](http://www.dell.com) zobrazia zákazníci jednoducho: stačí otvoriť adresu URL [www.dell.com](http://www.dell.com) na počítači, ktorý je pripojený na internet v ich krajine, alebo si vybrať krajinu z možností uvedených na webovej lokalite Dell Vybrať oblasť alebo krajinu, ktorá je dostupná na lokalite <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania Služby po pôvodnej lehote bude Služba podliehať v tom čase aktuálnemu Opisu služby dostupnému na lokalite [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

V prípade, že niektoré klauzuly popisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto popisu služby, ale iba do rozsahu konkrétneho rozporu a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto popisu služby.

Predložením objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo priradeného softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko, či podobný prvok „Súhlasím“ na webovej lokalite spoločnosti Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto popisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento popis služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazvať takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto popisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto Opisu služby sa od Zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali Objednávku.



## Ďalšie zmluvné podmienky pre všetky podporované produkty

### Žiadosti o telefonickú podporu:

#### Prvý krok: Zavolajte a požiadajte o podporu

- V prípade telefonických žiadostí o podporu sa obráťte na svoje regionálne centrum podpory Dell ProSupport a povedzte o svojom probléme analytikovi technickej podpory.
- Volajte z miesta, ktoré umožňuje fyzický prístup k podporovanému produktu.
- Poskytnite analytikovi údaje na servisnom tagu (definované nižšie) a ďalšie informácie, ktoré bude požadovať. Analytik overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, úroveň odpovede a potvrdí prípadné uplynutie platnosti služieb.

#### Druhý krok: Pomôžte pracovníkovi technickej podpory pri riešení problému

- Na požiadanie uveďte zobrazené chybové hlásenia a kedy sa zobrazujú, aké aktivity predchádzali chybovému hláseniu a aké kroky ste už podnikli v snahe vyriešiť problém.
- Analytik s vami prejde niekoľko krokov v rámci riešenia problému, aby vám pomohol diagnostikovať problém.
- Ak je potrebné vyslanie servisného technika na miesto, analytik vám dá ďalšie pokyny.

## Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs je softvérová aplikácia, ktorá po inštalácii umožní autorizovaným správcam centrálnu správu svojej skupiny zariadení Dell na portáli TechDirect. SupportAssist bude monitorovať systém a zhromažďovať informácie, ktoré budú nápomocné pri poskytovaní technickej podpory. V prípade zistenia problému môžu byť zhromaždené informácie zaslané spoločnosti Dell, aby vám poskytla vylepšenú, personalizovanú a efektívnu podporu.

Ak sa používa spolu so službou ProSupport, SupportAssist poskytuje nasledujúce funkcie a možnosti:

- Monitorovanie systémov so zameraním na problémy, ktoré majú vplyv na bežnú prevádzku a výkon, vrátane prehľadu o využití na základe telemetrie a správy o výkone.
- Automatické vytvorenie požiadaviek technickej podpory Dell v prípade zistenia problému.
- Automatické odosielanie diagnostických a iných údajov, ktoré umožnia efektívnu diagnostiku problémov.
- Pravidelné zhromažďovanie údajov o prevádzke systému, čo umožní spoločnosti Dell poskytovať zákazníkom podpory ProSupport proaktívne informácie týkajúce sa ich systému.

Softvér Dell SupportAssist nie je určený na získavanie osobných informácií, ako sú napríklad osobné súbory, história prezeraných webových stránok alebo súbory cookie. Ak sa však počas procesu odstraňovania problémov neúmyselne získajú alebo zobrazia akékoľvek osobné údaje, bude sa s nimi zaobchádzať v súlade so zásadami ochrany osobných údajov spoločnosti Dell. Úplné znenie Zásad ochrany osobných údajov spoločnosti Dell nájdete na webovej lokalite [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy). Z dôvodu konkrétnych požiadaviek operačných systémov nemusí byť softvér SupportAssist dostupný vo všetkých systémoch Dell.

Ďalšie informácie o softvérovej aplikácii Dell SupportAssist a aktuálny zoznam podporovaných produktov Dell nájdete na webovej lokalite Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Spoločná pomoc

Ak zákazník vytvorí servisnú požiadavku a spoločnosť Dell zistí, že problém vznikol v súvislosti s produktom oprávneného dodávateľa tretej strany bežne využívaného v spojení s produktmi, na ktoré sa vzťahuje aktuálna záruka alebo zmluva o údržbe spoločnosti Dell, bude sa snažiť poskytnúť spoločnú pomoc, v rámci ktorej spoločnosť Dell: (i) slúži ako jednotný kontaktný bod, kým sa podarí určiť problém; (ii) kontaktuje dodávateľa tretej strany; (iii) zabezpečuje dokumentáciu týkajúcu sa problému; a (iv) naďalej sleduje problém a získava informácie o stave a riešení zo strany dodávateľa (ak je to možné).

Ak chce zákazník využívať spoločnú pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie priamo od konkrétneho predajcu tretej strany a spoločnosti Dell alebo autorizovaného distribútora Dell. Po určení a nahlásení problému zákazníka je za poskytnutie technickej a inej podpory v súvislosti s jeho vyriešením zodpovedný výlučne dodávateľ tretej strany. **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ALEBO SLUŽIEB OD INÝCH DODÁVATEĽOV.** Aktuálnych partnerov spoločnej pomoci zobrazíte [tu](http://tu) a <https://support.emc.com/docu85596>. (podľa možnosti) Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníka.



## Komplexná podpora softvéru

Služba Dell ProSupport zahŕňa komplexnú podporu softvéru pre vybrané Dell OEM aplikácie koncových používateľov, operačné systémy, hypervízory a firmvér v podporovaných produktoch („**Zahrnuté softvérové produkty**“) telefonicky alebo elektronickým prenosom softvéru a iných informácií, prípadne zaslaním softvéru a/alebo iných informácií zákazníkovi poštou. Medzi zahrnuté softvérové produkty patria predinštalované klientske aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvér Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®. Pomoc pri začiatkoch práce pre klientske operačné systémy a aplikácie zahŕňajúcu bežné Dell OEM aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvér Adobe® Photoshop® a softvér Adobe Acrobat®. Navyše sú tiež podporované niektoré OEM serverové operačné systémy a hypervízory, napríklad Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® a Citrix XenServer®. Aktuálny zoznam zahrnutých softvérových produktov vám poskytne analytik technickej podpory spoločnosti Dell.

Zoznam aktuálnych partnerov poskytujúcich komplexnú podporu softvéru nájdete [tu](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

**Obmedzenia pri komplexnej softvej podpore spoločnosti Dell** Spoločnosť Dell nezaručuje, že konkrétna otázka týkajúca sa softvéru sa vyrieši ani že zahrnutý softvérový produkt prinesie požadovaný výsledok. Situácie, pri ktorých vznikli zákazníkovi problémy, musí byť možné zopakovať v jednom systéme (t. j. na jednej centrálnej procesorovej jednotke s vlastnou pracovnou stanicou a ďalšími periférnymi zariadeniami). Spoločnosť Dell môže vyvodiť záver, že problém so softvérom je natoľko komplexný alebo že podporovaný produkt zákazníka má také vlastnosti, ktoré zabraňujú efektívnej analýze otázky prostredníctvom telefonickej podpory. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že rozhodnutie o niektorých problémoch, ktoré viedli k servisnej požiadavke zákazníka nemusí byť od vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak nie je takéto rozhodnutie zo strany vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii, povinnosť spoločnosti Dell poskytnúť zákazníkovi podporu bude v plnej miere naplnená.

### Podpora nezahŕňa nasledujúce služby

- Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy.
- Aktivity, napríklad inštalovanie, odinštalovanie, premiestnenie, preventívna údržba, zaškolenie, správa na diaľku, ani žiadne aktivity či služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto popise služby.
- Dodávané položky, náhradné súčasti médií, prevádzkové zásoby, kozmetické doplnky ani súčasti, ako sú batérie, rámy a kryty či s nimi súvisiacu podporu
- Priamu podporu produktov tretej strany ani pomoc na základe spolupráce pre verzie, ktoré výrobca, predajca alebo partner aktuálne nepodporuje.
- Podpora hardvéru alebo softvéru predinštalovaného alebo ďalej nainštalovaného zo strany OEM, ak sa na to nevzťahuje samostatná servisná zmluva zakúpená od spoločnosti Dell.
- Odstránenie spywaru alebo vírusov.
- Služby týkajúce sa zálohovania údajov.
- Rozšírenú inštaláciu bezdrôtových sietí, pripojenie siete alebo inštaláciu na diaľku, nastavovanie, optimalizáciu a konfiguráciu aplikácií nad rámec služieb uvedených v tomto opise služby.
- Skriptovanie, programovanie, vytváranie alebo implementácia databáz, vývoj webu alebo opätovná kompilácia jadier.
- Oprava poškodenia alebo chýb v podporovaných produktoch, ktoré majú výlučne „kozmetický“ charakter a neovplyvňujú funkčnosť zariadenia.
- Opravy zapríčinené problémami so softvérom alebo zmenami, úpravami či opravami iným subjektom ako je spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor spoločnosti Dell alebo poskytovateľ servisu, respektíve zákazník využívajúci diely, ktoré si môže vymeniť sám (CSR).





## Všeobecná zodpovednosť zákazníka za zakúpené podporované produkty na základe rámcovej kúpnej zmluvy so spoločnosťou Dell

**Oprávnenie na zabezpečenie prístupu** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že získal oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell na prístup k podporovaným produktom, k údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, na zabezpečovanie týchto služieb. 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.

**Povinnosti na mieste** Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Poskytnúť tiež musí monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez akýchkoľvek poplatkov účtovaných spoločnosťou Dell), ak už tieto položky nie sú súčasťou systému.

**Udržiavanie softvéru a vydání v rámci služby** Zákazník bude udržiavať verziu softvéru a podporovaných produktov na minimálnej úrovni či konfigurácii stanovenej spoločnosťou Dell. Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných dielov, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydání podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto Službou.

**Zálohovanie údajov a odstránenie dôverných 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. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odpojiteľných médií, ako sú karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty, bez ohľadu na to, či vykonáva asistenciu aj miestny technik. **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE SKUTOČNOSTI:**

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,
- STRATA ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU,
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODPOJITELNÝCH MÉDIÍ V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL,
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- A/ALEBO DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie ani preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Keď Zákazník vracia Podporovaný produkt alebo jeho časť, odovzdá iba ten Podporovaný produkt alebo časť, o ktoré ho požiadal technik telefonickej podpory.

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

## Všeobecné zmluvné podmienky pre všetky podporované produkty zakúpené na základe rámcovej kúpnej zmluvy so spoločnosťou Dell, na ktoré sa vzťahuje záruka

**Podporované produkty** Táto Služba je k dispozícii pre podporované produkty, ako sú vybrané počítače Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Edge Gateway, vstavané PC, Dell Wyse™ a monitory a dokovacie stanice Dell zakúpené v štandardnej konfigurácii (ďalej len „**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 každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú servisnú zmluvu o poskytovaní služieb. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom tagu na podporovanom produkte.

**Obmedzená záruka na hardvér, obmedzenia záručného krytia hardvéru.** Služby týkajúce sa podpory môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (telefón, internet a pod.), servisované diely a súvisiace pracovné služby potrebné na opravu alebo výmenu chybných súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre Podporované produkty zákazníka („**kvalifikovaný incident**“). Informácie o obmedzenej záruke na hardvér spoločnosti Dell týkajúce sa zákazníkov z USA. A Kanady sú k dispozícii na adrese <http://www.Dell.com/Warranty> alebo mimo USA na vašej regionálnej webovej lokalite Dell.com.\* Zákazník berie na vedomie, že so stúpajúcim vekom podporovaných produktov sa riziko zlyhania hardvéru môže zvyšovať. Spoločnosť Dell vykoná servis podporovaného produktu alebo súčiastky podporovaného produktu, na ktorú sa vzťahuje obmedzená záruka, v súlade s týmto popisom služby, a to počas platnosti servisnej zmluvy na službu Dell ProSupport. Po uplynutí platnosti servisnej zmluvy Dell ProSupport sa bude servis v rámci všetkých ďalších kvalifikujúcich sa incidentov týkajúcich sa podporovaného produktu alebo súčiastky s obmedzenou zárukou riadiť základnou servisnou zmluvou spoločnosti Dell na hardvér, ktorá je k dispozícii na lokalite [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Môžu platiť obmedzenia záručného krytia hardvéru a môžu byť dostupné



ponuky služieb na predĺženie týchto obmedzení hardvéru za dodatočný poplatok. Informácie o záruke nájdete na lokalite [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) alebo na regionálnej webovej lokalite Dell.com, prípadne sa obráťte na analytika technickej podpory spoločnosti Dell, ktorý vám poskytne ďalšie podrobnosti.

**Program Dell International Services** Tento program zahŕňa možnosti servisu a podpory pri cestách s vybranými produktmi Dell do zahraničia na obdobie menej ako šesť (6) mesiacov. Vzťahujú sa naň dodatočné podmienky a ustanovenia. Pre podrobnejšie informácie sa obráťte na technickú podporu spoločnosti Dell.

**Výmena celej jednotky, nevrátenie produktu, vlastníctvo servisných dielov** Ak spoločnosť Dell rozhodne, že komponent chybného podporovaného produktu možno jednoducho odpojiť a znova zapojiť (napríklad klávesnicu alebo monitor) alebo analytik určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celú náhradnú jednotku. Ak náhradnú jednotku doručí zákazníkovi spoločnosť Dell, zákazník musí chybný systém alebo súčasť odovzdať spoločnosti Dell. Výnimkou je prípad, ak si zákazník zakúpil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechanie pevného disku). Vtedy si môže zákazník príslušné pevné disky ponechať. Všetky náhradné súčasti spoločnosti Dell vybrané z podporovaného produktu a/alebo celé jednotky vrátené spoločnosti Dell sa stávajú jej majetkom. Zákazník musí zaplatiť spoločnosti Dell aktuálnu maloobchodnú cenu celej jednotky alebo všetkých dielov odstránených z podporovaného produktu, ktoré si zákazník ponechá (s výnimkou pevných diskov podporovaných produktov, na ktoré sa vzťahuje služba Keep Your Hard Drive), ak zákazník získal náhradnú súčasť od spoločnosti Dell. Ak zákazník nevráti chybný systém alebo súčasť spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených požiadaviek alebo chybnú jednotku nevráti do desiatich (10) dní v súlade s písomnými pokynmi získanými s náhradnou jednotkou (v prípade, že náhradná jednotka nebola doručená technikom Dell osobne), zákazník súhlasí so zaplatením ceny náhradnej jednotky spoločnosti Dell po prijatí faktúry. Ak zákazník faktúru neuhradí do desiatich (10) dní po prijatí, spoločnosť Dell môže na základe upozornenia a v súvislosti s inými zákonnými právami a náhradami ukončiť platnosť tohto popisu služby. Spoločnosť Dell použije a zákazník výslovne súhlasí s použitím nových a obnovených súčastí vyrobených rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy.

**Diely na sklade, diely dostupné v ten istý pracovný deň** Spoločnosť Dell aktuálne skladuje súčasti v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu lokality zákazníka. Ak nie je súčasť potrebná na opravu podporovaného produktu k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti pracoviska zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, doručí sa v najbližšom vhodnom a komerčne primeranom termíne. V lokalitách s odpoveďou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú súčasti pre podporované produkty v prípade kritickej situácie podľa rozhodnutia spoločnosti Dell. Diel dostupný v ten istý pracovný deň sa definuje ako diel, ktorého zlyhanie môže zabrániť podporovanému produktu vykonávať základné funkcie. Diely, ktorých zlyhanie sa nepovažuje za vznik kritickej situácie, sú okrem iného softvér, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky zip, monitory, klávesnice a myši. Tieto diely sa môžu dodávať na druhý deň. Ak chce zákazník získať diely v rámci 4-hodinového času reakcie, musí si kúpiť príslušnú zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa vzťahuje na doručenie kritických dielov, a podporovaný produkt sa musí nachádzať v rámci podporovanej oblasti určenej spoločnosťou Dell.

**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 nie je písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell a Zákazníkom, nákup Služieb v zmysle tohto Opisu služby sa uskutočňuje výhradne pre interné potreby Zákazníka a nie na ďalší predaj, ani na poskytovanie ďalších služieb.

**Geografické obmedzenia a premiestnenie** Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v záznamoch pre vykonávanie servisu spoločnosťou Dell pre váš podporovaný produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell, tak Dell musí najprv prekvalifikovať váš podporovaný produkt z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným uvedením príslušných časov reakcie pre podporovaný produkt do platnosti. 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. Závazok spoločnosti Dell dodávať Služby pre premiestnené Podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane (nie však výlučne) dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných Podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služieb alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell (PUDO alebo miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

**Prevod služby** V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto Opise služby môže Zákazník postúpiť túto Službu tretej strane, ktorá si zakúpi celý Podporovaný produkt Zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho Obdobia trvania v prípade, že Zákazník je pôvodný nákupca Podporovaného produktu a tejto Služby alebo ak Zákazník zakúpil Podporovaný produkt a túto Službu od ich pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola Služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu uvedené na lokalite [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Prevod môže byť spolplatnený. Upozorňujeme, že ak Zákazník alebo nový vlastník premiestni Podporovaný produkt do geografickej lokality, kde nie je dostupná Služba, za ktorú Zákazník zaplatil (alebo nie je dostupná za rovnakú cenu), je možné, že Služba pre Zákazníka alebo nového vlastníka nebude krytá alebo mu môžu vzniknúť dodatočné náklady na udržiavanie rovnakých kategórií podpory v novej lokalite. Ak Zákazník alebo nový vlastník nechce zaplatiť tieto dodatočné náklady, Služba sa automaticky obmedzí na kategórie, ktoré sú v novej lokalite dostupná za rovnakú alebo nižšiu cenu



## Dodatočné zmluvné podmienky pre niektoré podporované produkty

### Produkty, ktorých servis nie je možný na mieste

Služba Vrátanie produktu na opravu po telefonickom riešení problémov Ak po diagnostike na diaľku a riešení problému spoločnosť Dell rozhodne, že podporovaný produkt zákazníka je potrebné odoslať poštou na vykonanie servisu podľa popisu uvedeného v nasledujúcej tabuľke. Zákazník musí okamžite podporovaný produkt zabaliť a buď odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie kuriérom ešte v ten istý deň. Ak nie je možný rovnaký deň vyzdvihnutia, tak sa na zachovanie možnosti využitia servisných služieb využije ďalší pracovný deň. Akékoľvek zdržanie zapríčinené zákazníkom pri balení, vrátení alebo vybavovaní vrátenia podporovaného produktu spôsobí predĺženie času reakcie. Po oprave alebo výmene podporovaného produktu spoločnosť Dell odošle podporovaný produkt dopravcovi na spätné odoslanie zákazníkovi prostredníctvom donáškovej služby. Ak sa pri oprave zistí, že problém v podporovanom produkte zákazníka spôsobili pridané zariadenia alebo súčasti, ktorých dodávateľom nie je spoločnosť Dell, môže sa za službu účtovať poplatok a čas opravy a navrátenia sa môže predĺžiť. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo zaslať zákazníkovi kompletnú náhradu podporovaného produktu alebo náhradu častí podporovaného produktu namiesto opravy a vrátenia pôvodného podporovaného produktu, ktorý zákazník odoslal na opravu. Zákazník je povinný uhradiť aktuálne platnú štandardnú cenu spoločnosti Dell za akékoľvek servisné súčasti, ktoré boli z podporovaného produktu zákazníka odstránené a neboli zákazníkom vrátené spoločnosti Dell. Neuhradenie platby za servisné diely, ktoré neboli vrátené spoločnosti Dell, môže mať za následok pozastavenie služby vyplývajúcej z tejto zmluvy, v súlade s časťou 2.D Dodatočných zmluvných podmienok vzťahujúcich sa na vyššie uvedené služby podpory a záruky. V prípade, že sa bude zákazník podporovaný produkt nachádzať v oblasti, ktorá nie je aktuálne pokrytá niektorým z významných prepravcov, alebo v ktorej budú prepravné služby v poskytované jedným alebo viacerými významnými prepravcami iba v obmedzenom rozsahu, bude obvyklá služba opravy spoločnosti Dell oneskorená. Možnosti služby Vrátanie produktu na opravu, ktoré sú uvedené v nižšie zobrazenej tabuľke, nie sú dostupné vo všetkých krajinách a lokalitách. Na potvrdenie zakúpenej možnosti služby Vrátanie produktu na opravu si skontrolujte váš Objednávkový formulár. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.

Úroveň reakcie servisnej služby	Ďalšie možnosti (voliteľný doplnok)	Podrobnosti
Možnosti služby Vrátanie produktu na opravu	Zaslanie poštou (Mail-in Service – MIS)	Možnosť zaslania poštou začína kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Počas diagnostiky určí technik spoločnosti Dell, či problém vyžaduje zaslanie podporovaného produktu do určeného servisného strediska spoločnosti Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému. Štandardné trvanie tohto cyklu vrátane doručenia do servisného strediska a späť zákazníkovi je 10 pracovných dní od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell zákaznikom.
	Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS)	Možnosť osobného doručenia začína kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Technik spoločnosti Dell pri telefonickom riešení problému určí, či problém zapríčinila nefunkčnosť hardvéru. Ak áno, požiada zákazníka, aby (na vlastné náklady) doručil podporovaný produkt do určeného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu spoločnosť Dell kontaktuje zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
Služba vzťahujúca sa iba na diely	–	Zákazníkom využívajúcim službu vzťahujúcu sa iba na súčasti spoločnosti Dell umožní vyžiadať si náhradné diely na podporu riešenia kvalifikovaných problémov. Spoločnosť Dell môže poskytovať výmeny celých jednotiek namiesto výmeny jednotlivých častí. V takomto prípade spoločnosť Dell zabezpečí prepravnú schránku s predplateným poštovým pre každú náhradnú súčiastku, ktorú zákazník použije na vrátenie originálnej chybnej časti spoločnosti Dell. Služba vzťahujúca sa iba na diely zahŕňa telefonickú podporu obmedzenú iba na posudzovanie predmetnej súčasti – telefonická podpora nezahŕňa odstraňovanie problémov prostredníctvom telefónu ani iné typy pomoci na diaľku.
Služba rozšírenej výmeny	–	V prípade zákazníkov využívajúcich službu rozšírenej výmeny (Advanced Exchange Service) môže spoločnosť Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému odoslať náhradný produkt na podnikovú adresu zákazníka. V niektorých prípadoch (na základe rozhodnutia spoločnosti Dell) sa môže stať, že na výmenu alebo inštaláciu náhradného produktu môže byť na miesto výkonu práce vyslaný servisný technik. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník vrátiť chybný podporovaný produkt spoločnosti Dell formou doručenia chybného podporovaného produktu na určené miesto dopravcu do 3 pracovných dní. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že zákazník podporovaný produkt nemôže byť vrátený na určené miesto dopravcu a zákazník musí vrátiť podporovaný produkt prostredníctvom pošty, tak sa balné, pokyny na prepravu a predplatený nákladný list zákazníkovi zvyčajne odošlú spolu s náhradným produktom. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník podporovaný produkt bezodkladne zabaliť a buď ho odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie dopravcom v rovnaký deň, prípadne na ďalší pracovný deň. Ak zákazník nevráti chybnú položku, môže mu byť účtovaný poplatok.
Možnosti služby Vrátanie produktu na opravu	Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) s pomocou partnerov <sup>3</sup>	Možnosť osobného doručenia je služba, ktorá začína kontaktovaním podpory alebo dorúčením podporovaného produktu do vybraného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell (na náklady zákazníka). Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ služby spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní.

<sup>3</sup> Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) s pomocou partnerov vykonávajú poskytovatelia autorizovaní spoločnosťou Dell.





Úroveň reakcie servisnej služby	Ďalšie možnosti (voliteľný doplnok)	Podrobnosti
	Služba prevzatia a doručenia	Služba prevzatia a doručenia začína kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak je zistený kvalifikovaný problém podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického odstraňovania problémov s pomocou technika spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Doba trvania cyklu je 7 až 12 pracovných dní, zvyčajne desať (10) dní vrátane doručenia do a zo servisného strediska. Jej trvanie sa počíta od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell zákazníkom. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu dielov hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne.
	Služba prevzatia a doručenia (CAR) s pomocou partnerov <sup>4</sup>	Služba prevzatia a doručenia je zahájená kontaktovaním autorizovaného poskytovateľa servisných služieb spoločnosti Dell. Ak je zistený kvalifikovaný incident podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického odstraňovania problémov, autorizovaný poskytovateľ servisných služieb spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a prepraví ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ servisných služieb spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na navrátení produktu. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu dielov hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
	Zmluvné podmienky vzťahujúce sa na všetky možnosti reakcie na servis, ktorý nie je možný na mieste prevádzky	<p>Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po oprave sa podporovaný produkt vráti späť zákazníkovi.</p> <p><b>Postupy doručenia:</b> Počas diagnostiky poskytnite technik spoločnosti Dell pokyny týkajúce sa spôsobu vrátenia produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Podporovaný produkt je potrebné odoslať na adresu poskytnutú technikom spoločnosti Dell a na viditeľnom mieste musí byť označený „čísлом autorizácie vrátenia“. Číslo autorizácie vrátenia vám poskytne technik spoločnosti Dell. Ak produkt posielate na opravu alebo výmenu, do balíka priložte stručný popis problému. Produkt, ktorý vraciate, zabalte do pôvodného balenia. Ak už pôvodné balenie nemáte, technik spoločnosti Dell vám môže pomôcť zaobstarat' balenie. Táto služba však môže byť s poplatená.</p> <p><b>Upozorenia týkajúce sa doručenia:</b> Zákazník nemá s produktom posielat' príručky, dôverné, autorizované alebo osobné údaje ani vymeniteľné médiá, napríklad diskety, disky DVD, počítačové karty a pod. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za stratu ani poškodenie údajov, médií ani dôverných, autorizovaných či osobných údajov zákazníka.</p>

## Podpora Dell ProSupport pre produkty Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty

Podpora Dell ProSupport, ktorá je k dispozícii pre produkty Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty, poskytuje komplexnú podporu pre obrazy OEM operačného systému inštalované vo výrobe a riadi sa vyššie uvedenými podmienkami komplexnej softvérovej podpory. Spoločnosť Dell neposkytuje komplexnú softvérovú podporu na vlastné obrazy, softvéry tretích strán alebo na konfiguráciu infraštruktúry. Spoločnosť Dell nemôže poskytovať diagnostiku na diaľku alebo odstraňovanie problémov bez asistencie zákazníka. **Od zákazníkov sa očakáva nasledujúca spolupráca:**

- Musíte mať produkt pred sebou. Umožnite tým technickej podpore diagnostiku poruchy na diaľku, a ak je to potrebné, zaslanie náhradných dielov, prípadne výjazd technika.
- Musíte vytvoriť bezpečné prostredie na opravu produktu. Vyslaní technici spoločnosti Dell nezodpovedajú za zloženie a rozobratie produktu
- Vyslanému technikovi musíte poskytnúť monitor, myš a klávesnicu, aby mohol vykonať odstraňovanie problému na mieste
- Musíte poskytnúť napájanie pre produkt.

Čo JE súčasťou podpory ProSupport pre produkty Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty	Čo NIE JE súčasťou podpory ProSupport pre produkty Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty
Komplexná podpora obrazu OEM operačného systému z výroby	Komplexná podpora vlastného obrazu, softvéru od tretích strán alebo konfigurácie infraštruktúry. Diagnostika na diaľku alebo odstraňovanie problémov bez asistencie zákazníka
Komplexná podpora hardvéru, na ktorý sa vzťahuje podpora	Komplexná podpora konektivity hardvéru alebo softvéru, na ktorý sa podpora nevzťahuje
Spoločná podpora podľa popisu v zozname spoločnej podpory	Spoločná podpora na položky, ktoré nie sú v zozname spoločnej podpory

<sup>4</sup> Službu prevzatia a doručenia (CAR) poskytovanú partnermi vykonávajú autorizovaní poskytovatelia služieb spoločnosti Dell.



## **Dodatočné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na koncových používateľov, ktorí si zakúpili podporovaný produkt od OEM**

„OEM“ je distribútor predávajúci podporovaný produkt v takom rozsahu ako výrobca originálneho zariadenia, ktorý kupuje produkty a služby spoločnosti Dell od obchodnej skupiny Dell OEM Solutions (alebo jej predchodcov) pre projekt typu OEM. OEM zvyčajne obsahuje alebo zahŕňa také produkty Dell, ktoré obsahujú hardvér, softvér alebo iný typ duševného vlastníctva patriaci zákazníkovi OEM, v dôsledku čoho vzniká špecializovaný systém alebo riešenie s funkciami určenými pre dané odvetvie alebo na daný účel (taký systém alebo riešenie sa označuje ako „OEM riešenie“) a predáva takéto OEM riešenie pod svojou vlastnou OEM značkou. V prípade poskytovateľov OEM označuje výraz „podporované produkty“ podporované produkty spoločnosti Dell poskytované bez označenia značky Dell (*t. j.* neznačkový systém určený pre OEM) a termín „koncový používateľ“ označuje vás alebo akúkoľvek inú osobu kupujúcu OEM riešenie na vlastné účely koncového používania a nie na ďalší predaj, distribúciu ani ďalšie poskytovanie na základe licencie iným osobám. Je zodpovednosťou OEM poskytnúť koncovému používateľovi riešenie problémov zodpovedajúce prvej úrovni. OEM musí vykonať vhodnú prvotnú diagnostiku, až potom by mala byť kontaktovaná spoločnosť Dell. OEM naďalej zodpovedá za prvotné odstraňovanie problémov aj v prípade, že jeho koncový používateľ požiada o servis spoločnosť Dell. Ak koncový používateľ požiada spoločnosť Dell o servis bez toho, aby kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, spoločnosť Dell požiada koncového používateľa, aby najskôr kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, ktorý mu poskytne riešenie problémov prvej úrovne.

