

Služba Onsite Diagnosis

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies¹ je poctená, že vám môže poskytovať službu Onsite Diagnosis („**služby**“ alebo „**služby podpory**“) v súlade s týmto popisom služby („**popis služby**“). Vaša cenová ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky od spoločnosti Dell Technologies (ďalej ako „**formulár objednávky**“) bude obsahovať názvy produktov², príslušných služieb a súvisiacich možnosti, ak je to relevantné. Tieto doplnkové služby sa predávajú ako doplnok k existujúcej službe ProSupport Suite alebo Post Standard Support. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby (ďalej len „**zmluva**“), obráťte sa na obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies. V prípade zákazníkov kupujúcich od spoločnosti Dell v rámci samostatnej zmluvy, ktorá oprávňuje predaj týchto služieb, sa na tieto služby tiež vzťahujú dodatočné zmluvné podmienky³. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell Technologies, kontaktujte príslušného predajcu.

Rozsah tejto služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Riešenie problémov týkajúcich sa podporovaného produktu na mieste servisným technikom v lokalite firmy zákazníka (lokalita uvedená na faktúre zákazníka alebo v príslušnej samostatnej zmluve uzavretej medzi zákazníkom a spoločnosťou Dell, ktorú zákazník podpísal).
- Pomoc na mieste pri výmene dielov (v prípade potreby) v súlade so základnou zárukou na hardvér podporovaného produktu a samostatne zakúpenou zmluvou o podpore úrovne služby (po dokončení riešenia problémov na mieste).
- Aktualizácie firmvéru a ovládača (v prípade potreby) s cieľom zabezpečiť správny funkčný stav podporovaného produktu (zákazník musí na vykonanie tejto služby poskytnúť vhodný zabezpečený prístup). V prípade softvéru, ktorý podľa klasifikácie spoločnosti Dell Technologies nie je softvérom operačného prostredia zariadenia, musí zákazník na riešenie problémov umožniť podporu na diaľku, pokiaľ spoločnosť Dell Technologies neusúdi, že je potrebné postupovať inak.

Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke nižšie.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell Technologies v prípade potreby služby

Starostlivosť o zákazníkov online, prostredníctvom chatu a e-mailu: Starostlivosť o zákazníkov Dell Technologies na webovej lokalite, prostredníctvom chatu a e-mailu dostupná pre vybrané produkty na lokalite <https://www.dell.com/support>.

Žiadosti o telefonickú podporu: Dostupné nepretržite (vrátane sviatkov). Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby, pokiaľ to nie je uvedené inak v tomto dokumente. Zoznam platných telefónnych čísel pre svoju lokalitu nájdete na adrese <https://www.dell.com/support>.

¹ Označenie „Dell Technologies“ používané v tomto dokumente označuje obchodný subjekt spoločnosti Dell („Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a obchodný subjekt spoločnosti Dell Technologies („Dell Technologies“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell Technologies. Označenie „Dell Technologies“ v tomto dokumente nenaznačuje zmenu právneho názvu subjektu spoločnosti Dell alebo Dell Technologies, s ktorými ste obchodovali.

² V rámci tohto dokumentu termíny „produkty spoločnosti Dell Technologies“, „produkty“, „zariadenia“ a „softvér“ znamenajú zariadenia a softvér spoločnosti Dell Technologies uvedené v [tabuľke pre záruku a údržbu produktov spoločnosti Dell Technologies](#) alebo sú v prípade vybraných produktov Latitude, OptiPlex a Precision uvedené vo vašom objednávkovom formulári súvisiacich služieb ProSupport Suite alebo Post Standard Support pre tieto produkty a „produkty tretích strán“ sú definované vo vašej zmluve alebo, v prípade absencie takejto definície vo vašej zmluve, v [komerčných podmienkach predaja spoločnosti Dell Technologies](#), prípadne vo vašich miestnych podmienkach predaja spoločnosti Dell Technologies. Výrazy „vy“ a „zákazník“ odkazujú na subjekt uvedený v časti o kupujúcom týchto služieb v zmluve.

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

V nasledujúcej tabuľke uvádzame súčasť služby Onsite Diagnosis poskytované na základe štandardných záručných podmienok a/alebo podmienok údržby spoločnosti Dell Technologies. Účelom služby Onsite Diagnosis je podpora a údržba zariadení spoločností Dell a Dell Technologies spĺňajúcich podmienky na poskytovanie tejto služby počas príslušného záručného obdobia a nasledujúceho obdobia údržby.

SÚČASŤ SLUŽBY	POPIS	DIAGNOSTIKA NA MIESTE – PODROBNOSTI O ROZSAHU
GLOBÁLNA TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník môže spoločnosť Dell Technologies kontaktovať telefonicky počas miestnych prevádzkových hodín alebo prostredníctvom webového rozhrania, ktoré je dostupné nepretržite (24x7).	Súčasť služby. Po overení oprávnenia na službu na požiadanie uveďte zobrazené chybové hlásenia, kedy sa zobrazujú, aké činnosti im predchádzali a aké kroky ste už na vyriešenie problému vykonali.
POMOC NA MIESTE	Po prvom kontakte zákazníkom posieľa spoločnosť Dell Technologies na miesto inštalácie produktu autorizovaný personál, aby problém vyriešil. Po príchode na pracovisko zákazníka začne technik problém riešiť. Ak problém vyžaduje ďalšiu diagnostiku alebo dodávku náhradných dielov, môže technik v mene zákazníka kontaktovať spoločnosť Dell Technologies a požiadať o pomoc.	Súčasť služby, výlučne pre zariadenia. Účel úvodnej pomoci na mieste je založený na možnosti zakúpenej zákazníkom. Zákazník má k dispozícii nasledujúce možnosti: 1) reakcia servisnej podpory do štyroch hodín počas toho istého pracovného dňa alebo 2) reakcia servisnej podpory počas nasledujúceho pracovného dňa v priebehu bežných prevádzkových hodín. Technik pred príchodom na miesto kontaktuje zákazníka, aby si žiadosť o službu overil a naplánoval a potvrdil všetky podrobnosti potrebné na poskytnutie služby. V prípade, že zbierka denníkov systému akéhokoľvek podporovaného produktu zákazníka bola odpojená alebo nebola nikdy zriadená, zákazník bude musieť poskytnúť buď i) USB kľúč s dostatočným úložným priestorom na stiahnutie súborov denníka, alebo ii) sériový kábel na prenos súborov denníka do iného zariadenia.
DORUČENIE NÁHRADNÝCH DIELOV	Ak spoločnosť Dell Technologies usúdi, že je potrebné poskytnúť náhradné diely, poskytnú ich na základe príslušnej zmluvy služby ProSupport alebo Post Standard Support. Na získanie náhradných dielov bez dodatočných poplatkov je potrebné, aby bola v prípade daného podporovaného produktu uzavretá zmluva o poskytovaní služby na mieste.	Výmena dielov nie je súčasťou služby na mieste. Postupuje sa v súlade so samostatne zakúpenou zmluvou o poskytovaní služby na mieste pre daný produkt alebo produkty, napríklad počas nasledujúceho pracovného dňa alebo v rámci reakcie do štyroch (4) hodín. Ak technik v priebehu úvodného procesu riešenia problémov na mieste rozhodne, že v rámci poskytovania služby je potrebný náhradný diel, telefonicky ho objedná. Technik sa potom vráti na pracovisko zákazníka a dodaný diel vymení v súlade s časom reakcie uvedenom v samostatne zakúpenej zmluve služby ProSupport alebo Post Standard Support pre daný produkt.

Miery zlyhania komponentov neustále monitorujeme a spoločnosť Dell si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služby, ak na základe primeraných dôkazov usúdi, že zákazník využíva službu Onsite Diagnosis nadmerne (napríklad ak počet zákazníkových žiadostí o službu diagnostiky na mieste presahuje štandardnú mieru zlyhania pre dané komponenty alebo systémy). Ak spoločnosť Dell usúdi (na základe vlastného uváženia), že zákazník službu zneužíva, vyhradzuje si právo na zrušenie služby v súlade s podmienkami zrušenia uvedenými nižšie.

Vyňaté služby

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

- Odinštalovanie, opätovné nainštalovanie alebo konfigurácia produktov, softvéru či aplikácií, s výnimkou prípadov, kedy je to v tomto popise služby výslovne uvedené inak.
- Odstránenie odinštalovaného produktu z priestorov pracoviska zákazníka.
- Softvér servera/úložiska/siete, ktorý nie je podľa klasifikácie riešenia problémov vyššie softvérom operačného prostredia zariadenia a nie je potrebný na opätovné uvedenie produktu do funkčného stavu (týkajúci sa napríklad poradenstva, ladenia výkonnosti, konfigurácie, skriptovania alebo porovnávania).
- Riešenie problémov so softvérom.
- Prispôbenie servera alebo ukladacieho zariadenia zákazníka, s výnimkou prípadov, kedy je to v tomto popise služby uvedené inak.
- Akékoľvek obnovenie alebo prenos údajov či aplikácií.
- Záručný servis alebo podpora pre systémy, softvér alebo komponenty, ktoré nepatria spoločnosti Dell.
- Inštalácia sieťovej tlačiarne alebo mapovanie zdieľania sieťových súborov.
- Konfigurácia servera, ukladacieho priestoru, siete alebo smerovača akéhokoľvek druhu.
- Služby týkajúce sa sietí vrátane pripojenia systému k sieti (okrem Ethernet LAN).
- Výmena dielov. (Pri výmene dielov sa postupuje v súlade so samostatne zakúpenou zmluvou o poskytovaní služby na mieste pre daný produkt alebo produkty, napríklad počas nasledujúceho pracovného dňa alebo v rámci reakcie do štyroch (4) hodín).
- Akákoľvek činnosť, ktorá nie je špecificky stanovená v tomto popise služby.

Tento popis služby neposkytuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne Zmluvy.

Ďalšie podrobnosti o službe

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

Dell Technologies nebude mať povinnosť poskytovať služby podpory pre zariadenie, ktoré je mimo oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do sto (100) míľ alebo stošesťdesiat (160) kilometrov po ceste od servisného strediska Dell Technologies pre dátové úložiská a zariadenia na ochranu údajov a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko Dell Technologies, pokiaľ nie je definované inak vo vašej platnej zmluve s príslušným obchodným subjektom Dell Technologies – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto popise služby alebo Zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell Technologies (PUDO/miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v servisných záznamoch spoločnosti Dell Technologies pre váš produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies musí najprv znova stanoviť kvalifikáciu vášho produktu z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným zavedením platnosti časov reakcie pre produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkových hodín poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od zemepisnej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o poskytnutie týchto podrobností. Záväzok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell Technologies za čas, materiály a konzultácie.



Produkty alebo služby získané od predajcu spoločnosti Dell Technologies sa riadia výlučne zmluvou medzi kupujúcim a predajcom. Táto zmluva môže stanoviť podmienky, ktoré sú rovnaké ako servisné informácie uvedené na tomto webe. Predajca sa môže dohodnúť so spoločnosťou Dell Technologies na vykonávaní záručných služieb a/alebo údržby pre kupujúceho v mene predajcu. Zákazníci a predajcovia, ktorí poskytujú záručné služby a/alebo služby údržby alebo profesionálne služby, musia mať požadované školenia a certifikáty. V prípade, že bude musieť firma Dell Technologies poskytnúť zákazníkovi podporu v dôsledku neodborne poskytnutých služieb zákazníkom, predajcom alebo treťou stranou bez požadovaných školení a certifikátov, môže si účtovať dodatočné poplatky. Ak chcete získať ďalšie informácie o vykonávaní záručných služieb a služieb údržby spoločnosťou Dell Technologies pre produkty spoločnosti získané od predajcu, obráťte sa na predajcu alebo obchodného zástupcu spoločnosti.

KONTAKT

Ďalšie informácie vám poskytne miestny zástupca alebo autorizovaný predajca.

Autorské práva © 2008-2020 EMC Corporation. Všetky práva vyhradené. EMC a ďalšie ochranné známky sú obchodnými známkami spoločnosti EMC Corporation alebo iných príslušných pridružených spoločností Dell Inc. Ostatné obchodné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA. H4272.9

Dell EMC Corporation vyhlasuje, že všetky informácie uvedené v tomto dokumente v čase jeho zverejnenia sú presné. Uvedené informácie sa môžu bez upozornenia zmeniť. Rev. 28. januára 2020