

Multivendor Support

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies (1) vám v súlade s týmto opisom služby (**dalej len „opis služby“**) ponúka službu podpory pre produkty od viacerých dodávateľov (ďalej len „služba“ alebo „služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (v platnom znení, ďalej len „**objednávka**“) bude obsahovať názov služby alebo služieb a dostupné možnosti, ktoré ste si k nim zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu servisnej zmluvy, obráťte sa na oddelenie technickej podpory spoločnosti Dell Technologies alebo na svojho obchodného zástupcu.

1 Rozsah tejto služby

1.1 Prehľad služby

Spoločnosť Dell Technologies vám ponúka služby pre (i) vybrané servery, úložiská a sieťové zariadenia alebo systémy nepochádzajúce od spoločnosti Dell Technologies v rámci záruky aj mimo záruky a (ii) pre tieto systémy pochádzajúce od spoločnosti Dell Technologies mimo záruky na konci životnosti (ďalej len „**EOL**“) ((i) a (ii) sa spoločne označujú „**podporované produkty**“) v súlade s týmto opisom služby. V prípade akéhokoľvek iného typu systémov alebo zariadení sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu. Služby zahŕňajú možnosti technickej podpory (telefonicky atď.), servisné diely a servis v podobe práce, ako je uvedené v ponuke pre zákazníka, pričom cieľom je udržiavanie systémov počas trvania služby v bežnom prevádzkovom stave. Doba krytia pre jednotlivé zariadenia („**doba krytia**“) je zahrnutá vo vašej ponuke pre zákazníka.

1.1.1 Dostupné možnosti úrovne poskytovaného servisu

Služby pre podporované produkty so zárukou výrobcov pôvodných zariadení („**OEM**“) alebo bez nej počas doby krytia sú stanovené podmienkami poskytovania služieb zakúpených pre jednotlivé zariadenia stanovené v ponuke pre zákazníka.

- Nepretržitá telefonická podpora
- Možnosti servisu na mieste (podpora na mieste v ďalší pracovný deň **alebo** nepretržitá podpora na mieste do 4 hodín). Výraz „**pracovný deň**“ znamená ľubovoľný deň okrem soboty, nedele, štátnych sviatkov a celoštátne uznávaných sviatkov alebo dní pracovného pokoja.
- Priame telefonické spojenie dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov) s analytikmi, ktorí poskytnú pomoc pri odstraňovaní problémov s hardvérom, ako je uvedené v tomto opise služby.
- Výjazd servisného technika alebo doručenie servisných dielov na adresu prevádzky zákazníka (podľa potreby a v závislosti od úrovne zakúpenej služby, ako je stanovené v ponuke pre zákazníka) na opravy a riešenia potrebné na uvedenie podporovaného produktu do bežného prevádzkového stavu.
- Vzdialená pomoc pri odstraňovaní problémov súvisiacich s bežnými záležitosťami podpory, ak je k dispozícii, so súhlasom zákazníka.

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

Podporované produkty: Táto služba je dostupná pre vybrané systémy EOL nepochádzajúce od spoločnosti Dell Technologies a pochádzajúce od spoločnosti Dell Technologies, ktoré majú štandardnú konfiguráciu. Podporované produkty v štandardnej konfigurácii, ktoré sú kryté týmto opisom služby, sú uvedené vo vašej ponuke pre zákazníka. Služba však **nepokrýva** softvér, príslušenstvo, spotrebný materiál, výmenu médií ani periférne produkty či diely potrebné na prevádzku (batérie, rámy, kryty atď.).

Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú servisnú zmluvu (napríklad na tlačiareň pripojenú k príslušnému systému sa táto zmluva NEVZŤAHUJE, kým si k nej nezakúpite osobitnú zmluvu týkajúcu sa podpory). Každý podporovaný produkt bude označený výrobným číslom OEM alebo iným určeným výrobným číslom (ďalej len „**servisný tag**“). Ďalšie produkty môžu byť zahrnuté do tohto opisu služby alebo pridané do zoznamu podporovaných produktov v závislosti od regiónu, lokality alebo jazyka a v súlade s procesom riadenia zmien, ak sa na ne vzťahuje. Podrobnejšie informácie o podporovaných produktoch pre túto službu získate od obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies.

1.2 Postupy poskytovania podpory

Prvý krok: Zavolajte a požiadajte o podporu

V prípade telefonických žiadostí o podporu sa obráťte na regionálne centrum podpory spoločnosti Dell Technologies a povedzte o svojom probléme analytikovi technickej podpory. Telefónne čísla regionálnych centier podpory nájdete na adrese <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Volajúci musí uviesť umiestnenie podporovaného produktu.
- Poskytnite analytikovi určené sériové číslo (ďalej len „**servisný tag**“) a ďalšie informácie, ktoré bude požadovať. Analytik overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, úroveň reakcie a potvrdí prípadné uplynutie platnosti služieb.

Druhý krok: Pomôžte pracovníkovi technickej podpory pri riešení problému

- Na požiadanie informujte analytika o zobrazených chybových hláseniach, o situáciách, keď sa hlásenia zobrazujú, o činnostiach, ktoré predchádzali chybovému hláseniu, a o krokoch, ktoré ste podnikli v snahe vyriešiť problém. Môže byť nutná fyzická prítomnosť zákazníka pri podporovanom produkte.
- Analytik prejde niekoľko krokov v rámci riešenia problému, aby vám pomohol diagnostikovať problém.
- Ak je potrebné vyslanie servisného technika, analytik vám podľa potreby poskytne ďalšie pokyny.

1.3 Možnosti servisu na mieste

Po tom, čo analytik určí, či je potrebné vymeniť diel, bude zákazník informovaný o ďalších krokoch.

Možnosti reakcie na mieste sa líšia na základe typu zakúpenej služby. Ak bola služba zakúpená s úrovňou reakcie servisnej podpory na mieste, v objednávke bude uvedená príslušná úroveň reakcie servisnej podpory na mieste, ktorá je podrobnejšie opísaná v tabuľke pripojenej ako **Dodatok A**. Ak budú splnené všetky príslušné zmluvné podmienky stanovené v tomto opise služby, v prípade oprávneného incidentu spoločnosť Dell Technologies vyšle servisného technika na adresu prevádzky zákazníka.

2 Vylúčenia

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

- A. Činnosti ako inštalácia, odinštalácia a premiestnenie, preventívna údržba, pomoc pri školení, vzdialená správa, správa softvérových opráv alebo inovácie firmvéru.
- B. Príslušenstvo, dodávané položky, náhradné súčasti médií, prevádzkové zásoby, periférne zariadenia alebo diely ako batérie, rámy a kryty či s nimi súvisiaca podpora.
- C. Priama podpora produktov tretích strán alebo akákoľvek podoba pomoci založenej na spolupráci, koordinácia s pôvodným výrobcom, dodávateľom, vydavateľom alebo partnerom v prípade verzií produktov tretích strán, ktoré aktuálne nie sú podporované príslušným výrobcom, dodávateľom alebo partnerom.
- D. Podpora vyžadovaná na základe skutočnosti, že zákazník neudržiaval softvér a podporované produkty na stanovených minimálnych úrovniach či konfiguráciách.
- E. Podpora týkajúca sa podporovaných produktov poškodených vyššou mocou (napríklad, ale nie výlučne, bleskom, záplavou, tornádom, zemetrasením a hurikánom), nesprávnym používaním, nehodou, neoprávneným používaním podporovaného produktu alebo komponentov (napríklad, ale nie výlučne, použitím napätia s nesprávnou hodnotou, nesprávnych poistiek, nekompatibilných zariadení alebo príslušenstva, nesprávnou alebo nedostatočnou ventiláciou, nedodržaním prevádzkových pokynov), úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nevhodnou údržbou zo strany zákazníka (alebo agenta zákazníka), presunutím podporovaného produktu spôsobom neprispôbeným jeho určeniu, odstránením alebo úpravou podporovaných produktov či dielov alebo zlyhaním produktu, za ktoré spoločnosť Dell Technologies nenesie zodpovednosť.
- F. Spoločnosť Dell Technologies nenesie zodpovednosť za to, že nezaistí služby v celom rozsahu, ak to bude spôsobené týmito faktormi: (1) akékoľvek vynechania, prehliadnutia, chyby alebo zlyhanie zo strany zákazníka pri vykonávaní jeho povinností vyplývajúcich z tohto opisu služby; (2) problémy spôsobené údajmi alebo softvérom zákazníka; (3) poruchy alebo nedostatky v súvislosti so sieťou, systémami a ďalším vybavením zákazníka; (4) poruchy hardvéru, ktorý nespravuje spoločnosť Dell Technologies; alebo (5) úpravy hardvéru vykonané inou stranou než spoločnosťou Dell Technologies alebo jej zástupcami. Spoločnosť Dell Technologies musí upozorniť zákazníka a vynaložiť komerčne primerané úsilie bez ohľadu na vznik jednej či viacerých z udalostí uvedených vyššie (zákazník uhradí spoločnosti Dell Technologies ďalšie príležitostné výdavky za toto úsilie).
- G. Služby odstránenia spywaru či vírusov alebo zálohovania údajov.
- H. Rozšírená inštalácia bezdrôtových sietí, pripojenie siete alebo inštalácia na diaľku, nastavovanie, optimalizácia a konfigurácia aplikácií nad rámec služieb uvedených v tomto opise služby.
- I. Skriptovanie, programovanie, vytváranie alebo implementácia databáz, vývoj webu alebo opätovná kompilácia jadier.
- J. Akékoľvek služby alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.

Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy.

3 Povinnosti zákazníka špecifické pre konkrétnu ponuku

- A. **Softvérové licencie:** Zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za zachovanie svojej licencie na používanie. Spoločnosť Dell Technologies nenesie zodpovednosť za výdavky zákazníka spojené napríklad s poplatkami za licenciu na používanie, prevodom licencií a/alebo výdavkami na softvérové médiá.
- B. **Konfigurácia a umiestnenie produktu:** Zákazník zodpovedá za presnosť konfigurácie a umiestnenia produktu poskytnutého spoločnosti Dell Technologies.
- C. **Aktuálny prevádzkový stav:** Zákazník nesie zodpovednosť za zaistenie bežného prevádzkového stavu podporovaných produktov na začiatku doby krytia uvedenej na jeho objednávke alebo v objednávke spoločnosti Dell Technologies. Zákazník súhlasí s tým, že umožní spoločnosti Dell Technologies vykonávať kontrolu podporovaných produktov na mieste s cieľom overenia bežného prevádzkového stavu podporovaných produktov, inventarizácie konfigurácie a získania výrobných čísel komponentov. Za akékoľvek služby potrebné na vrátenie podporovaných produktov do bežného prevádzkového stavu na začiatku doby krytia zodpovedá zákazník.
- D. **Delegovanie zástupcov:** Pre všetky podporované produkty nepochádzajúce od spoločnosti Dell Technologies zákazník týmto ustanovuje spoločnosť Dell Technologies za svojho zástupcu na účely získania záruky a technickej pomoci v mene zákazníka pre podporované produkty, ktoré sú kryté na základe tohto opisu služby. Toto vyhlásenie o zastupovaní výslovne NEOPRÁVŇUJE spoločnosť Dell Technologies vytvárať zmluvné alebo finančné záväzky zákazníka bez jeho predchádzajúceho písomného súhlasu.
- E. **Kontaktný bod:** Zákazník poskytne spoločnosti Dell Technologies jednotný kontaktný bod, ktorý bude slúžiť ako kontakt pri zaistení vykonávania služby.

4 Všeobecné povinnosti zákazníka

- A. **Oprávnenie na udelenie prístupu:** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že na zabezpečenie týchto služieb získal pre seba aj spoločnosť Dell Technologies povolenie na prístup k podporovaným produktom, k údajom v nich a ku všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté. Ak zákazník ešte nemá takéto povolenie, zodpovedá za to, že si ho zaobstará na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell Technologies o vykonanie týchto služieb.
- B. **Spolupráca s analytikom na telefóne a technikom na mieste:** Zákazník bude spolupracovať cez telefón s analytikom spoločnosti Dell Technologies alebo so servisnými technikmi tejto spoločnosti na mieste svojej prevádzky a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov možno vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a analytikom alebo technikom.
- C. **Záväzky na mieste:** Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez toho, aby spoločnosti Dell Technologies vznikli akékoľvek výdavky) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k svojim zariadeniam a podporovaným produktom vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Poskytnúť musí aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez toho, aby spoločnosti Dell Technologies vznikli akékoľvek výdavky), ak už tieto položky nie sú súčasťou systému.
- D. **Údržba softvéru a servisovaných vydaní:** Zákazník musí zachovávať softvér a podporované produkty od rôznych predajcov na výrobcov stanovenej minimálnej úrovni vydania alebo v konfiguráciách určených na webových lokalitách výrobcov OEM. Zákazník musí tiež zabezpečiť inštaláciu náhradných dielov, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydaní podľa pokynov výrobcu OEM, aby bolo podporované systémy naďalej možné používať s touto službou.

- E. **Zálohovanie údajov, odstránenie dôverných údajov:** Pred poskytnutím tejto služby a počas jej vykonávania zákazník 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 technik na mieste. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:
- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
 - STRATENÉ ALEBO POŠKODENÉ ÚDAJE, PROGRAMY ALEBO SOFTVÉR;
 - POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITEĽNÉ MÉDIÁ;
 - POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODPOJITEĽNÝCH 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 Technologies nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo 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.

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

5 Zmluvné podmienky poskytovania služieb Dell Technologies Services

Tento opis služby sa vzťahuje na vás ako zákazníka („vy“ alebo „zákazník“) a organizačnú jednotku spoločnosti Dell Technologies uvedenú na faktúre za nákup tejto služby. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell Technologies, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od pracoviska zákazníka poskytuje služba v súlade s obchodnými podmienkami predaja spoločnosti Dell Technologies alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (v platnom znení, „zmluva“). Pozrite si tabuľku uvedenú nižšie 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.

Pracovisko zákazníka	Zmluvné podmienky upravujúce váš nákup služieb Dell Technologies Services	
	Zákazníci kupujúci služby Dell Technologies Services priamo od spoločnosti Dell Technologies	Zákazníci kupujúci služby Dell Technologies Services prostredníctvom autorizovaného predajcu spoločnosti 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	Miestna webová lokalita špecifická pre adresu Dell.com	Miestna webová lokalita špecifická pre adresu Dell.com
Ázia, Tichomorie, Japonsko	Miestna webová lokalita špecifická pre adresu Dell.com	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell Technologies, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell Technologies, ale slúžia iba na opis obsahu služby kupovanej 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 sa vzťahuje na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell Technologies sa vzťahuje na spoločnosť Dell Technologies len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell Technologies. Na vylúčenie pochybností platí, že akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú výhradne relevantné priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Európa, Blízky východ a Afrika	Miestna webová lokalita špecifická pre adresu Dell.com Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať príslušnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell Technologies, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell Technologies, ale slúžia iba na opis obsahu služby kupovanej 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 sa vzťahuje na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell Technologies sa vzťahuje na spoločnosť Dell Technologies len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell Technologies. Na vylúčenie pochybností platí, že akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú výhradne relevantné priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

* Zákazníci môžu nájsť svoju miestnu webovú lokalitu Dell.com jednoduchým otvorením stránky Dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej oblasti alebo výberom niektorej z možností na webovej lokalite spoločnosti Dell Technologies s názvom „Choose a Region/Country“ (Výber regiónu/krajiny) na adrese Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

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

Objednaním, prijatím a využívaním týchto služieb alebo súvisiaceho softvéru, prípadne kliknutím na tlačidlo alebo začiatkom políčka (či použitím podobného prvku) Súhlasím na webovej lokalite Dell.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 vyjadrujete súhlas s týmto opisom služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy „vý“ 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.

6 Ďalšie obmedzenia služby

- A. Závazok spoločnosti Dell Technologies voči zákazníkovi vyplývajúci z poskytovania služby sa obmedzuje na obnovenie dobrého prevádzkového stavu podporovaných produktov. Ak spoločnosť Dell Technologies neobnoví podporované produkty, ako je tu uvedené, nahradí ovplyvnené podporované produkty, čo môže zahŕňať nahradenie dielov servisnými dielmi spoločnosti Dell Technologies. Spoločnosť Dell Technologies sa zrieka akýchkoľvek záruk vrátane akýchkoľvek predpokladaných záruk obchodovateľnosti alebo vhodnosti na určitý účel a všetkých záruk vyplývajúcich z priebehu obchodovania alebo obchodného využitia. Spoločnosť Dell Technologies nezaručuje, že prevádzka podporovaných produktov, pre ktoré sú podľa tohto opisu služby zaisťované služby, bude prebiehať bez prerušenia či bez chýb alebo že spoločnosť Dell Technologies opraví všetky poruchy. Výhradná zodpovednosť spoločnosti Dell Technologies na základe akejkoľvek záruky je obmedzená na údržbu a/alebo výmenu, ako je tu uvedené.
- B. Spoločnosť Dell Technologies neenesie zodpovednosť za žiadne výdavky ani škody, ktoré vzniknú zákazníkovi, či už priamo interne, alebo vo forme úhrady akejkoľvek tretej strane, vyplývajúce zo zlyhania fungovania podporovaných produktov alebo vplyvom poruchy podporovaných produktov, bez ohľadu na právny dôvod, na ktorom je nárok založený. Spoločnosť Dell Technologies neenesie za žiadnych okolností zodpovednosť voči zákazníkovi za žiadne náhodné, následné ani zvláštne škody akéhokoľvek druhu alebo za akékoľvek škody vyplývajúce z výkonu podporovaných produktov, dočasné alebo trvalé straty ziskov plynúcich z tohto opisu služby alebo v súvislosti s ním, či už ide o žalobu na základe zmluvy, delikt (vrátane nedbanlivosti) alebo niečo iné. Nápravné opatrenia, ktoré sú uvedené v tomto opise služby alebo sú v ňom zmieňované, sú výlučné. Zákazník a spoločnosť Dell Technologies sa vzdávajú všetkých ďalších právnych a spravodlivých opravných prostriedkov. Obmedzenia tejto časti trvajú aj v prípade zlyhania akéhokoľvek výlučného opravného prostriedku.
- C. Zákazník súhlasí, že spoločnosť Dell Technologies nebude uchovávať, spracúvať ani udržiavať údaje zákazníka ani osobné údaje.

7 Dodatočné podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa podpory a záruk

- A. **Krytie hardvéru:** Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Ďalšie informácie vám poskytne analytik technickej podpory spoločnosti Dell Technologies.
- B. **Zlyhanie vrátenia:** Závazok spoločnosti Dell Technologies vykonávať služby bude splnený, keď sa spoločnosť Dell Technologies pokúsi vykonať akýkoľvek zodpovedajúci postup servisnej opravy, ktorý určí ako efektívny na vyriešenie záležitosti podpory opísanej zákazníkom po tom, čo ju kontaktuje na účel zaistenia podpory v súlade s týmto opisom služby, a to aj vtedy, keď spoločnosť Dell Technologies určí, že záležitosť podpory opísanú zákazníkom nie je možné vyriešiť. Ak spoločnosť Dell Technologies doručí zákazníkovi náhradnú jednotku, zákazník jej musí chybný systém alebo komponent odovzdať. Výnimkou je prípad, ak si zákazník zakúpil službu Keep Your Hard Drive (Ponechanie pevného disku). Vtedy si môže zákazník príslušné pevné disky ponechať. Ak zákazník nevráti chybný systém alebo komponent spoločnosti Dell Technologies podľa požiadaviek uvedených vyššie 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 spoločnosti Dell Technologies osobne), zákazník súhlasí s uhradením ceny náhradnej jednotky spoločnosti Dell Technologies po prijatí faktúry. Ak zákazník faktúru neuhradí do desiatich (10) dní od jej prijatia, spoločnosť Dell Technologies môže na základe upozornenia a v súvislosti s inými zákonnými právami a náhradami ukončiť platnosť tohto opisu služby.

- C. **Diely na sklade:** Spoločnosť Dell Technologies aktuálne skladuje diely v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu prevádzky zákazníka. Ak nie je diel potrebný na opravu podporovaného produktu k dispozícii na sklade spoločnosti Dell Technologies v blízkosti pracoviska zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, zašle sa spôsobom, ktorý zaručí doručenie na druhý deň. V lokalitách s reakciou na žiadosť o servis do štyroch (4) hodín sa skladujú komponenty systému definované spoločnosťou Dell Technologies. Kľúčový komponent sa definuje ako komponent, ktorého zlyhanie môže zabrániť systému vykonávať základné funkcie. Diely, ktorých zlyhanie sa nepovažuje za vznik kritickej situácie, sú okrem iného softvér, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky zip, monitory, klávesnice a myši. Na to, aby zákazník získal diel do štyroch (4) hodín, musí sa nachádzať v oblasti pokrytia určenej spoločnosťou Dell Technologies. Spoločnosť Dell Technologies skladuje diely iba v súlade so štandardnými konfiguráciami. Zaistenie zásob servisných dielov vyžaduje čas dodania tridsať (30) dní.
- D. **Pripravené na poskytnutie služby:** Interval RTS (pripravené na poskytnutie služby) predstavuje počet dní nevyhnutných na prípravu na poskytnutie služby po dátume prijatia objednávky a zobrazuje sa v ponuke pre zákazníka. Spoločnosť Dell Technologies začne poskytovať službu k dátumu uvedenému vo vašej ponuke pre zákazníka. Zaistenie zásob si vyžaduje ďalší čas. Služba je poskytovaná na základe najlepšej snahy medzi dátumom prijatia objednávky a vypršaním platnosti intervalu RTS.
- E. **Vlastníctvo servisných dielov:** Všetky servisné diely spoločnosti Dell Technologies vybrané z podporovaného produktu a vrátené spoločnosti Dell Technologies sa stávajú majetkom spoločnosti Dell Technologies. Ak zákazník dostane od spoločnosti Dell Technologies náhradné diely, musí jej zaplatiť aktuálnu maloobchodnú cenu všetkých servisných dielov vybraných z podporovaného produktu, ktoré si ponechá (s výnimkou pevných diskov z podporovaných produktov krytých službou Keep Your Hard Drive). Spoločnosť Dell Technologies použije nové a repasované diely vyrobené rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy a zákazník výslovne súhlasí s ich použitím.

8 Trvanie služby

Tento opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným v ponuke a jeho platnosť trvá po celé obdobie („**obdobie**“) uvedené v ponuke. 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, cena a trvanie jednotlivých služieb sú uvedené v ponuke. Ak to nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb sa uskutočňuje v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka a nie na účely ďalšieho predaja alebo poskytovania služieb.

9 Dôležité doplňujúce informácie

- A. **Zmena časového plánu:** Po naplánovaní tejto služby sa prípadné zmeny v časovom pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dňom. Ak zákazník zmení časový 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 % z ceny služby. Akékoľvek zmeny v časovom pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- B. **Komerčne prijateľné obmedzenia rozsahu služby:** Spoločnosť Dell Technologies môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že jej poskytnutím vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell Technologies či poskytovateľov služieb Dell Technologies Services alebo je požadovaná služba mimo rozsahu služby. Spoločnosť Dell Technologies nezodpovedá za výpadky ani oneskorenia vo výkone z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka definovaných v tomto opise služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.

- C. **Voliteľné služby:** Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, vykazovania, konzultácií, spravovanej profesionálnej podpory, technickej správy konta alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell Technologies a budú sa líšiť v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- D. **Poverenie:** Spoločnosť Dell Technologies môže túto službu a/alebo opis služby postúpiť tretím stranám ako kvalifikovaným poskytovateľom služieb.
- E. **Zrušenie:** Spoločnosť Dell Technologies môže kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas obdobia 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 na mieste.
 - Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

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

- F. **Geografické obmedzenia a presun:** Táto služba bude poskytnutá na mieste uvedenom 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 Technologies pre váš podporovaný produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell Technologies, musí spoločnosť Dell Technologies najprv prekvalifikovať váš podporovaný produkt z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným uvedením do platnosti časov reakcie pre podporovaný produkt. Ceny, ktoré sa vzťahujú na služby, sa môžu líšiť v inej lokalite, ako je geografická lokalita uvedená v servisných záznamoch spoločnosti Dell Technologies pre váš podporovaný produkt, a budete musieť zaplatiť prípadné dodatočné poplatky za služby v novej lokalite. Ak bude cena v novej lokalite nižšia, nebudete mať nárok na vrátenie peňazí, ktoré ste pôvodne zaplatili za službu. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka. Preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o tieto podrobnosti. Závazok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych faktorov vrátane, bez obmedzenia, dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych konzultačných sadziieb spoločnosti Dell Technologies za čas a materiály.
- G. Spoločnosť Dell Technologies nepreberá za žiadneho výrobcu záručné povinnosti týkajúce sa podporovaného produktu.
- H. Spoločnosť Dell Technologies nepreberá záručné povinnosti týkajúce sa softvéru žiadneho výrobcu ani nebude vykonávať údržbu softvéru žiadneho druhu v súlade s týmto opisom služby.
- I. **Výnimky zo služby a ďalšie náklady:** Služby podliehajú ďalším nákladom z nasledujúcich dôvodov: (i) nedbanlivosť zákazníka alebo akejkoľvek tretej strany; (ii) zneužitie vrátane nefunkčnosti podporovaných produktov v súlade so špecifikáciami výrobcov OEM; (iii) premiestnenie, presun alebo zmena konfigurácie podporovaných produktov, ktoré nie sú v súlade so špecifikáciami výrobcov OEM; (iv) údržba alebo oprava podporovaných produktov inou stranou než spoločnosťou Dell Technologies; (v) zlyhanie zariadení, ktorých údržbu nezaisťuje spoločnosť Dell Technologies; (vi) externé príčiny vzhľadom na podporované produkty vrátane požiaru, vody, poruchy alebo kolísania v elektrickej sieti, nedostatočného chladenia, vyššej moci a poškodenia, ktoré je obvykle kryté poistením. Spoločnosť Dell Technologies môže na základe vlastného uváženia účtovať poplatky za servisné návštevy v súvislosti s podporovanými produktmi fungujúcimi v bežnom prevádzkovom stave vrátane, nie však výhradne, zlyhania súvisiaceho s nepodporovanými produktmi a servisných návštev, ktoré boli uskutočnené bez zisteného zlyhania.

- J. **Postúpenie služby:** V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto opise služby môže zákazník postúpiť túto službu tretej strane, ktorá si zakúpi celý jeho podporovaný produkt ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia trvania v prípade, že zákazník je pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo ak si zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba postúpená predtým) a nový nadobúdateľ vykoná všetky úvodné kroky požadované spoločnosťou Dell Technologies pri zakúpení tejto služby. Môže sa účtovať poplatok za postúpenie a cena pre následného nadobúdateľa sa môže líšiť od ceny pre pôvodného zákazníka. 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 udržanie 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 dostupné za rovnakú alebo nižšiu cenu.

10 Kritériá platieb

- A. **Pevný poplatok** (na základe systémov uvedených vo vašej ponuke pre zákazníka): Platba za služby je za celé obdobie trvania zmluvy. Zoznam podporovaných produktov a podrobné ceny nájdete v ponuke pre zákazníka.
- B. **Predpokladané ceny:** V prípade, že podrobnosti o produktoch uvedené v ponuke pre zákazníka nebudú presné alebo úplné vzhľadom na aktuálne systémy, ceny spoločnosti Dell Technologies sa môžu zmeniť.
- C. **Konfigurácia systémov:** Ceny vychádzajú z konfigurácie systémov na začiatku poskytovania služby. Akékoľvek zmeny konfigurácie môžu viesť k zmenám cien.
- D. **Podmienky fakturácie/platieb:** Faktúra za služby bude vydaná vopred na základe prijatej nákupnej objednávky od zákazníka odkazujúcu na tento opis služby. Platba bude vykonaná v mene uvedenej v ponuke pre zákazníka alebo v miestnej mene pre príslušnú krajinu alebo oblasť. Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, platba je splatná tridsať (30) dní od dátumu vystavenia faktúry.
- E. **Prevod meny:** Kurzy pre prevod mien v spoločnosti Dell Technologies vychádzajú z aktuálnych forwardových alebo opčných hedžových zmlúv dohodnutých s globálnymi bankovými spoločnosťami. Tieto kurzy sa obvykle stanovujú na začiatku každého štvrtého roka, ale vzhľadom na dynamickú povahu devízových trhov môže spoločnosť Dell Technologies kedykoľvek zmeniť nástroje, meny alebo procesy svojho hedžového programu.
- F. **Výdavky:** Výdavky sú zahrnuté v pevnom poplatku. Ak sa nezmení rozsah, spoločnosť Dell Technologies nebude účtovať žiadne ďalšie výdavky súvisiace s poskytovaním služieb bez výslovného písomného súhlasu zákazníka. Ďalšie výdavky zahŕňajú výdavky súvisiace so službou vrátane skutočných, prijateľných a nevyhnutných výdavkov na cestovanie a životných nákladov.
- G. **Dane:** Ceny spoločnosti Dell Technologies nezahŕňajú DPH ani príslušné miestne dane.
- H. **Zmeny rozsahu práce:** Ak zákazník zmení alebo rozšíri rozsah služieb, budú sa účtovať ďalšie poplatky. Akékoľvek ďalšie práce požadované nad rámec rozsahu tohto opisu služieb musia byť odsúhlasené v súlade s procesom riadenia zmien.
- I. **Plánovanie služieb:** Služby nemôžu byť naplánované ani začaté, kým spoločnosť Dell Technologies neprijme objednávku (ak existuje) odkazujúcu na tento opis služby. Po prijatí objednávky odkazujúcej na tento opis služby obvykle zástupca spoločnosti Dell Technologies kontaktuje zákazníka počas siedmich (7) pracovných dní, aby sa začalo plánovanie služieb. Plánovanie služieb bude založené na preferenciách a požiadavkách zákazníka a na dostupnosti požadovaných zdrojov.
- J. **Ceny:** Podmienky ponúknuté spoločnosťou Dell Technologies v rámci tohto opisu služby (týkajúce sa okrem iného cien) budú platné tridsať (30) dní po počiatočnom doručení tohoto opisu služby zákazníkovi. V prípade, že tento opis služby bude zákazníkom realizovaný po tomto období tridsiatich (30) dní, môže spoločnosť Dell Technologies podľa vlastného uváženia (i) akceptovať opis služby za stanovených podmienok alebo (ii) odmietnuť tento opis služby s tým, že zákazníkovi poskytne revidovaný opis služby, ktorý stanoví akékoľvek nevyhnutné aktualizácie podmienok predchádzajúceho opisu služby.
-

Príloha A

REAKCIA NA MIESTE

Úrovne reakcie na mieste dostupné na zakúpenie

Nasledujúce časy reakcie sa vzťahujú na oprávnený incident, pokiaľ to bolo so zákazníkom výslovne dohodnuté v príslušných dokumentoch objednávky. Dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od regiónu alebo lokality. Podrobnejšie informácie vám poskytne zástupca oddelenia predaja alebo podpory spoločnosti Dell Technologies.

Spoločnosť Dell bude reagovať na oprávnené incidenty prostredníctvom komerčne prijateľných aktivít v nasledujúcich časoch:

Typ reakcie na mieste	Čas reakcie na mieste	Obmedzenia/osobitné podmienky
Nepretržite poskytovaný servis na mieste s reakciou do 4 hodín	Technik by mal prísť na miesto do 4 hodín po dokončení telefonického riešenia problému.	Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov.
Služba reakcie na mieste v ďalší pracovný deň*	Po telefonickom riešení a diagnostike problému možno vyslať technika, ktorý príde na miesto v ďalší pracovný deň.	Dostupné päť (5) dní v týždni, desať (10) hodín denne <i>mimo</i> sviatkov. V prípade hovorov prijatých v odbornom stredisku spoločnosti Dell Technologies po 17.00* miestneho času zákazníka (od pondelka do piatka) alebo výjazdov vyslaných spoločnosťou Dell Technologies po tomto čase sa môže stať, že servisný technik príde na pracovisko zákazníka až v nasledujúci pracovný deň. V prípade, že sa po príchode technika na miesto prevádzky zákazníka zistí, že sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje, práca sa môže prechodne pozastaviť, kým neprídu ďalšie diely alebo zdroje.
Nepretržitá služba 6-Hour Call to Repair: reakcia na mieste do 2 hodín s opravou do 6 hodín	Technik by mal prísť na miesto do 2 hodín po vyslaní a hardvér často opraví do 6 hodín od vyslania.	Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. Reakcia do 2 hodín a oprava do 6 hodín od vyslania. Dostupné pri vybraných modeloch podporovaných produktov.

* Ak má technik prísť v ďalší pracovný deň, požiadavka na servisnú návštevu musí byť v odbornom stredisku spoločnosti Dell Technologies prijatá pred miestnym hraničným časom vyslania. Hraničné časy vyslania sa môžu líšiť podľa krajiny a pohybujú sa medzi 15.30 a 17.00 miestneho času zákazníka (od pondelka do piatka). Vyslanie uskutočnené po miestnom hraničnom čase môže vyžadovať ďalší pracovný deň, než servisný technik a/alebo diely dorazia k zákazníkovi.

Vzťahuje sa iba na chyby alebo opravy podporovaných produktov. Podpora softvéru nie je zahrnutá.

© 2016 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 tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell Technologies.