

SLUŽBA POST STANDARD SUPPORT FIRMY DELL EMC

Po uplynutí zmluvy o poskytovaní podpory, ktorú si zákazník zakúpil, môže firma Dell EMC¹, na základe vlastného uváženia, poskytnúť pri vybraných modeloch hardvéru službu Post Standard Support tým zákazníkom, ktorí potrebujú viac času na migráciu na aktuálne podporovanú verziu softvéru alebo podporovaný model hardvéru. Rozsah služby Post Standard Support uvádzame nižšie. Ak chcete zistiť, či môžete pre svoj model hardvéru od firmy Dell EMC získať službu Post Standard Support, navštívte, prosím, webovú stránku support.DELL.com a prejdite do časti Podpora podľa produktu > Vybrať produkt. Vytvorená cenová ponuka od firmy Dell EMC bude obsahovať názov zahrnutých produktov, dostupných služieb služby Post Standard Support a súvisiacich možností, ak nejaké budú na výber. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo chcete požiadať o kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby Post Standard Support, obráťte sa na prideleného obchodného zástupcu firmy Dell EMC. Na vašu príslušnú zmluvu, alebo v prípade absencie samostatne uzavretej príslušnej zmluvy a v závislosti od umiestnenia Zákazníka, sa na túto Službu vzťahujú Podmienky predaja spoločnosti Dell pre firmy (dostupné tu: www.Dell.com/CTS) alebo príslušné miestne podmienky predaja, ktoré sú uvedené na miestnej verzii webovej lokality dell.com vo vašej krajine (oba tieto dokumenty sa ďalej označujú ako „Zmluva“). Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell EMC, kontaktujte príslušného predajcu. V prípade, že Zmluva obsahuje nejaké podmienky, ktoré sú v nesúlade s podmienkami služby Post Standard Support alebo ich nejakým spôsobom zmenšujú (vrátane, no nielen, rozsahu služby Post Standard Support), tieto podmienky neplatia. Povinnosti zákazníka však, ak sú uvedené, platia. Pojmy začínajúce veľkým písmenom, ktoré tu nie sú špecificky definované, majú rovnaký význam, ako sa uvádza v Zmluve.

PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY POST STANDARD SUPPORT

1. Pred kúpou služby Post Standard Support musí zákazník splniť túto požiadavku: Zákazník musí mať k vybranému produktu Dell EMC uzavretú aktuálnu zmluvu o poskytovaní služieb údržby od firmy Dell EMC (napr. ProSupport Plus, ProSupport, podporu Premium, prípadne rozšírenú alebo základnú podporu) alebo získať od firmy Dell EMC potvrdenie o možnosti kúpy tejto služby.
2. Zákazník sa musí uistiť, že sú produkty v normálnom prevádzkovom stave a softvéry operačného prostredia ukladacích produktov sú najnovšej dostupnej kompatibilnej verzii od začiatku doby krytia, ktorá je uvedená na ich ponuke, objednávkovom formulári alebo inom vzájomne dohodnutom formulári faktúry alebo potvrdenia objednávky od firmy Dell EMC s firmou Dell EMC. Zákazník súhlasí s tým, že umožní firme Dell EMC vykonať kontrolu takýchto produktov na pracovisku a nainštalovať a prevádzkovať príslušný softvér podpory (napríklad softvér „Phone Home“) s cieľom overiť bežnú prevádzkyschopnosť produktov a, ak bude treba, inventarizovať konfiguráciu a získať výrobné čísla komponentov. Za akékoľvek služby potrebné na vrátenie produktov do bežného prevádzkyschopného stavu na začiatku obdobia poskytovania služby Post Standard Support zodpovedá zákazník.

ROZSAH SLUŽBY POST STANDARD SUPPORT

1. Pre vybrané modely hardvéru Dell EMC:
 - a. Náhradné hardvérové súčasti dodá firma Dell EMC zákazníkovi, ak to sama uzná za nevyhnutné, buď do štyroch (4) hodín v rámci nepretržitej dostupnosti podpory alebo v ďalší pracovný deň, v závislosti od podmienok určených v Zmluve. Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie náhradných súčastí v ďalší pracovný deň a oneskoriť ho. Počas poskytovania služby Post Standard Support môže byť v niektorých situáciách vyžadovaná inštalácia jednotiek s možnosťou výmeny používateľom (CRU) firmou Dell EMC, ak firma Dell EMC inštruuje Zákazníka, aby jednotku vymenil. Na spotrebné súčasti sa služba Post Standard Support nevzťahuje. Firma Dell EMC vynaloží komerčne primerané úsilie na výmenu štandardných batérií, ktoré môžu byť v krajinách s obmedzením dovozu obmedzené. Zabezpečenie dostupnosti súčastí si môže vyžadovať dodaciu lehotu až tridsať (30) dní odo dňa začiatku poskytovania tejto Služby.

¹ Označenie „Dell EMC“, používané v tomto dokumente, označuje príslušný obchodný subjekt Dell („Dell“) uvedený v objednávkovom formulári firmy Dell a príslušný obchodný subjekt firmy EMC („EMC“) uvedený v objednávkovom formulári firmy EMC. Označenie „Dell EMC“ v tomto dokumente neznamená zmenu právneho názvu subjektu Dell alebo EMC, s ktorým ste v obchodnom vzťahu.

b. Tzv. „rýchle opravy“ vrátane bezpečnostných opráv nie sú súčasťou služby Post Standard Support pre hardvér Dell EMC, takže nie sú dostupné pre softvér operačného systému/prostredia, mikrokód ani firmvér, ktorý umožňuje základné fungovanie vybraných modelov hardvéru od firmy Dell EMC.

c. Dell EMC nenesie zodpovednosť za to, že nezaistí podporu v celom rozsahu, ak to bude spôsobené týmito faktormi: (1) akékoľvek vynechania, prehliadnutia, chyby alebo zlyhania zo strany zákazníka pri vykonávaní jeho povinností, opísaných v tomto dokumente, (2) problémy spôsobené údajmi alebo softvérom zákazníka, (3) poruchy alebo chyby spojené so sieťou, systémom a ďalším vybavením zákazníka, (4) poruchy hardvéru, ktorý nespravuje firma Dell EMC, alebo (5) úpravy hardvéru vykonané treťou stranou, nie firmou Dell EMC alebo jej zástupcami. Dell EMC má povinnosť upozorniť zákazníka a vynaložiť primerané úsilie (s ohľadom na ekonomicky najvhodnejšie postupy) bez ohľadu na vznik jednej či viacerých z vyššie uvedených udalostí (zákazník uhradí firme Dell EMC ďalšie príležitostné výdavky za túto prácu).

2. Ak Dell EMC zistí, že niektorý komponent produktu je chybný a možno ho jednoducho odpojiť a opätovne pripojiť, alebo ak analytik zistí, že produkt by mal byť vymenený spôsobom kus za kus, vyhradzuje si firma Dell EMC právo odoslať zákazníkovi celé náhradné zariadenie. Firma Dell EMC však nie je povinná odoslať celé náhradné zariadenie za žiadnych okolností, ak to nevyžadujú miestne zákony, a rozhodnutie o odoslaní celého náhradného zariadenia je výhradne na firme Dell EMC. Závazok firmy Dell EMC poskytovať služby Post Standard Support bude splnený, keď sa firma Dell EMC pokúsi vykonať akýkoľvek zodpovedajúci postup servisnej opravy, ktorý sama určí ako efektívny na riešenie problému opísaného zákazníkom po kontaktovaní firmy Dell EMC s cieľom zaistiť podporu v súlade s týmto opisom služby, a to aj vtedy, keď Dell EMC dospeje k záveru, že problém opísaný zákazníkom firme Dell EMC nie je možné vyriešiť. Dell EMC si tiež vyhradzuje právo ukončiť a zrušiť zmluvu o poskytovaní týchto služieb Post Standard Support, ak na základe vlastného a komerčne prijateľného uváženia, usúdi, že v rámci služieb Post Standard Support nie je možné opraviť vybavenie zákazníka tak, aby fungovalo dostatočne bezpečne a nehrozili problémy so zabezpečením.

Príloha A

V nasledujúcej tabuľke opisujeme jednotlivé súčasti služby Post Standard Support:

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	INFORMÁCIE O ROZSAHU
TECHNICKÁ PODPORA	<p>Zákazník kontaktuje firmu Dell EMC telefonicky alebo prostredníctvom webového rozhrania kedykoľvek 24 hodín denne 7 dní v týždni, nahlási problém so zariadením alebo softvérom a poskytne informácie pre prvotné posúdenie úrovne závažnosti. Po podaní žiadosti o podporu firmy Dell EMC určí firma Dell EMC úroveň závažnosti problému, a to bez ohľadu na posúdenie poskytnuté zákazníkom a na základe vlastného uváženia.</p> <p>Dell EMC (i) poskytne na základe úrovne závažnosti problému pomoc na diaľku alebo (ii), ak usúdi, že je to potrebné, poskytne pomoc na mieste podľa nižšie uvedeného opisu.</p>	<p>Súčasť služby.</p> <p>Rýchlosť reakcie po kontaktovaní firmy Dell EMC zákazníkom závisí od úrovne závažnosti:</p> <p>Úroveň závažnosti 1: 1 hodina, nepretržitá dostupnosť</p> <p>Úroveň závažnosti 2: 3 hodiny, nepretržitá dostupnosť</p> <p>Úroveň závažnosti 3: 4 hodiny, dostupnosť podľa miestnej pracovnej doby</p>
POMOC NA MIESTE	<p>Keď Dell EMC identifikuje problém a usúdi, že je nevyhnutná oprava na mieste, vyšle na miesto inštalácie autorizovaný personál, aby chybu odstránil.</p>	<p>Súčasť služby, výlučne pre zariadenia.</p> <p>Pomoc na mieste poskytuje firma Dell EMC do štyroch (4) hodín v rámci nepretržitej dostupnosti alebo na ďalší pracovný deň, podľa podmienok uvedených v Zmluve, ak ju považuje za nevyhnutný spôsob riešenia problému.</p>

* DEFINÍCIE ÚROVNÍ ZÁVAŽNOSTI

ZÁVAŽNOSŤ 1 Kritická – výpadok dôležitej prevádzkovej funkcie, ktorý vyžaduje okamžitú reakciu.

ZÁVAŽNOSŤ 2 Vysoká – schopnosť vykonávania podnikových funkcií je zachovaná, ale výkon/schopnosti sú znížené alebo závažne obmedzené.

ZÁVAŽNOSŤ 3 Stredná/nízka – minimálny alebo žiadny vplyv na prevádzku podniku.

DORUČENIE NÁHRADNÝCH SÚČASTÍ	<p>Dell EMC poskytuje náhradné súčasti na základe vlastného posúdenia.</p>	<p>Súčasť služby.</p> <p>Po vykonaní diagnostiky a vytvorení žiadosti o dodanie náhradných súčastí budú zákazníkovi potrebné súčasti doručené do štyroch (4) hodín v rámci nepretržitej dostupnosti alebo na ďalší pracovný deň, v závislosti od podmienok určených v Zmluve. Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie náhradných súčastí a pomoc na mieste v nasledujúci miestny pracovný deň.</p> <p>Inštalácia náhradných dielov je vykonávaná spoločnosťou Dell EMC v rámci pomoci na mieste. Zákazník však má možnosť vykonať inštaláciu jednotiek s možnosťou výmeny používateľom (CRU; Customer Replaceable Unit). Zoznam dielov CRU pre konkrétne zariadenia nájdete v tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell EMC, prípadne požiadajte o ďalšie podrobnosti spoločnosť Dell EMC.</p> <p>Ak nainštaluje náhradnú súčasť firma Dell EMC, zariadi tiež vrátenie pôvodnej súčasti do skladu Dell EMC. Ak si Zákazník nainštaluje súčasť CRU, je</p>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

zároveň zodpovedný za vrátenie vymenenej súčasti CRU do prevádzky určenej firmou Dell EMC.

PRÁVO NA NOVÉ VYDANIA SOFTVÉRU	Firma Dell EMC poskytuje práva na nové vydania softvéru verejne sprístupnené ňou samou.	Nie je súčasťou služby.
INŠTALÁCIA NOVÝCH VYDANÍ SOFTVÉRU	Inštaláciu nových vydaní softvéru vykoná firma Dell EMC.	Nie je súčasťou služby.
NEPRETRŽITÉ VZDIALENÉ MONITOROVANIE A OPRAVA	Niektoré produkty automaticky a nezávisle kontaktujú firmu Dell EMC a poskytujú vstupné informácie, ktoré pomôžu firme Dell EMC pri identifikácii problémov. Dell EMC sa v prípade potreby pripája k produktom na diaľku, aby uskutočnila dodatočnú diagnostiku a podporu na diaľku.	Táto služba je dostupná pre zariadenia vybavené nástrojmi a technológiami na monitorovanie stavu, ktoré zákazníkovi poskytne firma Dell EMC počas trvania zmluvy o poskytovaní tejto služby Post Standard Support.
NEPRETRŽITÝ PRÍSTUP K ONLINE NÁSTROJOM PODPORY	Riadne zaregistrovaní zákazníci majú prístup k webovej pomoci a nástrojom svojpomoci pre zákazníkov 24 hodín denne 7 dní v týždni prostredníctvom webovej lokality online podpory firmy Dell EMC.	Súčasť služby.

Možnosti podpory („informácie o technickej podpore firmy Dell EMC“) uvedené na tejto webovej lokalite platia (i) iba medzi firmou Dell EMC a organizáciami, ktoré obstarávajú vybrané produkty a/alebo služby údržby na základe zmluvy uzavretej priamo s firmou Dell EMC („zákazník firmy Dell EMC“) a (ii) iba pre tie produkty alebo možnosti podpory, ktoré si objednal zákazník firmy Dell EMC v čase, keď boli informácie o technickej podpore firmy Dell EMC aktuálne. Dell EMC môže informácie o technickej podpore firmy Dell EMC kedykoľvek zmeniť. Pri produktoch zahrnutých v tejto službe Post Standard Support nemá zákazník nárok na ich zahrnutie do žiadneho projektu nasadenia iných produktov, ktoré si kúpil spolu so štandardnými službami podpory firmy Dell EMC. Zákazník firmy Dell EMC bude informovaný o každej zmene servisných informácií spôsobom uvedeným v aktuálnej zmluve o objednávke produktu alebo v zmluve o podpore alebo údržbe medzi firmou Dell EMC a zákazníkom. Akákoľvek takáto zmena sa však nevzťahuje na výroby a možnosti podpory objednané zákazníkom firmy Dell EMC pred dňom účinnosti príslušnej zmeny.

Dell EMC nebude mať povinnosť poskytovať služby Post Standard Support pre zariadenie, ktoré je mimo oblasti poskytovania služieb firmy Dell EMC. „Oblasť poskytovania služieb firmy Dell EMC“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do sto (100) míľ po ceste od servisného strediska Dell EMC; a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko Dell EMC, pokiaľ nie je definované inak vo vašej zmluve s príslušným obchodným subjektom Dell EMC – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve.

Produkty alebo služby získané od distribútora firmy Dell EMC sa riadia výlučne zmluvou medzi kupujúcim a distribútorom. Táto zmluva môže stanoviť podmienky, ktoré sú rovnaké ako informácie o podpore firmy Dell EMC uvedené na tejto webovej stránke. Na základe dohody s distribútorom, môže v mene distribútora poskytovať zákazníkovi služby firma Dell EMC, a ak mu bude poskytovať službu Post Standard Support, budú sa na ňu vzťahovať podmienky uvedené v tomto Opise služby. Ak chcete získať ďalšie informácie o poskytovaní služieb firmou Dell EMC pre produkty kúpené prostredníctvom distribútora, obráťte sa na príslušného distribútora alebo miestneho obchodného zástupcu firmy Dell EMC.

KONTAKT

Viac informácií vám poskytne pridelený miestny zástupca alebo autorizovaný distribútor.



Copyright © 2020 Dell Inc. alebo jej dcérske spoločnosti. Všetky práva vyhradené. Dell, Dell EMC, ako aj ďalšie ochranné známky sú ochranné známky firmy Dell Inc. alebo jej pobočiek. Iné ochranné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA. H5685.8

EMC Corporation a Dell Inc. vyhlasujú, že všetky informácie uvedené v tomto dokumente v čase jeho zverejnenia sú presné. Uvedené informácie sa môžu zmeniť bez upozornenia.

Rev. 4. augusta 2020