



## Opis služby

---

### Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

#### Úvod

Spoločnosť Dell Technologies<sup>1</sup> vám ponúka službu Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure (ďalej len „služba“ alebo „služby“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa vhodnosti, ďalej len „objednávka“) bude obsahovať názov služby/služieb<sup>2</sup> a dostupné voliteľné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu servisnej zmluvy, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell Technologies, kontaktujte príslušného predajcu.

#### Rozsah tejto služby

Táto služba (služby) je k dispozícii pre vybrané produkty Dell PowerStore (ďalej len „podporované produkty“). Služba obsahuje tieto súčasti:

---

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

<sup>2</sup> V tomto dokumente výrazy „produkty spoločnosti Dell Technologies“, „produkty“, „zariadenia“ a „softvér“ znamenajú zariadenia a softvér spoločnosti Dell Technologies uvedené v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) alebo vo vašej objednávke a „produkty tretích strán“ sú definované vo vašej zmluve alebo v prípade absencie takejto definície vo vašej zmluve v [obchodných podmienkach predaja spoločnosti Dell Technologies](#), prípadne podľa vhodnosti vo vašich miestnych podmienkach predaja od spoločnosti Dell Technologies. Výrazy „vy“ a „zákazník“ odkazujú na subjekt uvedený v časti o kupujúcom týchto služieb v zmluve. Serverový/úložný/sieťový softvér nie je klasifikovaný ako zariadenie.

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	LIFECYCLE EXTENSION – INFORMÁCIE O ROZSAHU
<b>PROSUPPORT</b>	Služba Dell ProSupport for Infrastructure je súčasťou.	Informácie o tom, ako kontaktovať spoločnosť Dell Technologies v prípade potreby servisu, a podrobnosti o súčiastiach služby ProSupport:  <a href="#">ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽBY DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE</a>
<b>PRODUCT SATISFACTION GUARANTEE NA 3 ROKY<sup>3</sup></b>	Product Satisfaction Guarantee na 3 roky uvádza, že všetky produkty spoločnosti Dell Technologies budú fungovať podľa očakávania alebo to napravíme.	Zákazník <a href="#">ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽBY DELL TECHNOLOGIES SATISFACTION GUARANTEE</a>  OEM <a href="#">ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽBY DELL TECHNOLOGIES OEM SATISFACTION GUARANTEE</a>
<b>STORAGE DATA REDUCTION GUARANTEE<sup>3</sup></b>	Služba Data Reduction Guarantee poskytuje garantovanú mieru redukcie údajov v úložisku pre vaše pracovné zariadenia.	Zákazník <a href="#">ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽBY DELL TECHNOLOGIES ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE</a>  OEM <a href="#">ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽBY DELL TECHNOLOGIES OEM ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE</a>  Dohody o záruke musia byť podpísané pred PO.
<b>ALL-INCLUSIVE SOFTWARE<sup>3</sup></b>	Nákup zúčastneného dátového poľa spoločnosti Dell Technologies zahŕňa vybraný softvér potrebný na ukladanie a správu údajov.	Softvér all-inclusive pre zúčastnené dátové polia nájdete v <a href="#">brožúre o softvéri all-inclusive</a> .  Informácie o zúčastnených produktoch a softvéri vám poskytne zástupca spoločnosti Dell Technologies.
<b>TECHNOLOGY UPGRADE</b>	Získajte jednorazovú službu Technology Upgrade pre podporované úložisko spolu so zakúpením podpory Lifecycle Extension na šesť rokov (buď pri zakúpení podporovaného produktu, alebo pri obnove služby).	Ďalšie podrobnosti o pokrytí nájdete v časti <b>TECHNOLOGY UPGRADE</b> v tomto dokumente

<sup>3</sup> Súčasť služby v rámci programu Dell Future Proof

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	LIFECYCLE EXTENSION – INFORMÁCIE O ROZSAHU
<b>CAPACITY REFRESH</b>	Dodatočná zľava na nákup kvalifikovanej kapacity pre podporovaný produkt.	Ďalšie podrobnosti o pokrytí nájdete v časti <b>CAPACITY REFRESH</b> v tomto dokumente
<b>TECHNOLOGY REFRESH AND RECYCLE<sup>4</sup></b>	Recyklujte produkty v prevádzkovom stave, aby ste mohli využívať ponuku úložísk novej generácie od spoločnosti Dell Technologies.	<p>Voliteľná recyklácia staršieho úložiska s platným nákupom podporovaného produktu od spoločnosti Dell Technologies, obnovenie kapacity alebo inovácia technológie.</p> <p>Na prijatie služby Capacity Refresh ani Technology Upgrade sa nevyžaduje vrátenie produktu.</p> <p>Oprávnenosť na vrátenie určuje spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia.</p> <p>Dostupnosť a podmienky sa líšia v závislosti od konkrétnej oblasti a produktu. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell Technologies.</p> <p>Nezahŕňa vyčistenie údajov, zničenie údajov, migráciu údajov ani odinštalovanie hardvéru.</p>
<b>ANNUAL MODERNIZATION CONSULTATION</b>	„Technický poradca“ je osoba, ktorá bude každoročne poskytovať konzultačné služby týkajúce sa osvedčených postupov, stratégie inovácie a preskúmaní oprávnenej infraštruktúry.	Ďalšie podrobnosti o pokrytí nájdete v časti <b>ANNUAL MODERNIZATION CONSULTATION</b> v tomto dokumente

## Technology Upgrade

Zákazník sa musí zaviazat' k celkovej dĺžke šiestich rokov poskytovania služby (buď pri zakúpení podporovaného produktu, alebo pri obnove služieb) („obdobie služby“), zákazník môže získať jednorazovú službu Technology Upgrade pre podporovaný produkt. Na účely služieb opísaných v tomto dokumente znamená „Technology Upgrade“ možnosti inovácie podporovaných produktov, ktoré sú uvedené v časti „Technology Upgrade“ ďalej v tomto dokumente. Aby zákazník mal nárok na službu Technology Upgrade, musí si udržať zmluvu pre tieto služby (napr. služby opísané v tomto opise služby spolu s podporou ProSupport) a ešte si službu Technology Upgrade nesmel uplatniť počas obdobia služby. Aby sa predišlo pochybnostiam, zákazník môže počas obdobia služby požiadať iba o jednu službu Technology Upgrade.

<sup>4</sup> Súčasť služby v rámci programu Dell Future Proof

#### Počiatkové obdobie poskytovania služieb a načasovanie uplatnenia inovácie:

- Zákazník si zakúpi službu na šesť rokov spolu s podporovaným produktom. Zákazník má nárok na uplatnenie služby Technology Upgrade 180 dní po začatí platnosti servisnej zmluvy počas obdobia služby v závislosti od dostupnosti. Alebo
- zákazník si zakúpi službu na tri roky spolu s podporovaným produktom a obnoví ju na ďalšie tri roky. Zákazník má nárok na uplatnenie služby Technology Upgrade po začatí štvrtého roku servisnej zmluvy počas obdobia služby v závislosti od dostupnosti.

#### Obnovenie služieb a načasovanie uplatnenia inovácie:

Po prvom období služby zákazník môže získať ďalšiu jednorazovú službu Technology Upgrade s každým ďalším obnovením služby na tri roky (ďalej len „obdobie obnovenia“) za týchto podmienok:

- Služba Technology Upgrade je k dispozícii 180 dní po začiatku obdobia obnovenia až do konca obdobia v závislosti od dostupnosti.
- Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo rozhodnúť sa neobnoviť službu, ak zákazník nevyužije súčasť Technology Upgrade služby počas prvého obdobia služby pre podporované produkty.
- Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo kedykoľvek odmietnuť predať akékoľvek nové oprávnenie na službu Lifecycle Extension with ProSupport v súvislosti s budúcimi nákupmi podporovaných produktov.

#### Technology Upgrades:

- **Technology Modernization Upgrade: Next-Gen Appliance** – jednorazové pridanie podporovaného zariadenia PowerStore novej generácie, ktoré pozostáva zo základného krytu, uzlov a hardvérových vstupno-výstupných modulov, v rámci toho istého klastra ako podporovaný produkt, ak je k dispozícii a ako určí spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia. Oprávnenie na pokrytie inštalácie pre pridané zariadenie v rámci klastra podporovaného produktu sa poskytuje so službou. Na uplatnenie tejto možnosti inovácie je potrebný nákup kapacity úložiska. Alebo
- **Flexible Technology Upgrade: Higher Model In-Family Upgrade** – jednorazová inovácia páru uzlov v rámci tej istej generácie základného puzdra podporovaného zariadenia PowerStore na model o jeden stupeň vyšší, ak je k dispozícii a ako určí spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia. Oprávnenie na pokrytie inštalácie a súbežnej podpory pre inovovaný pár uzlov v podporovanom produkte je poskytované so službou pre inováciu páru uzlov na model tej istej generácie o jeden stupeň vyšší. Alebo
- **Flexible Technology Upgrade: Scale-out Discount** – jednorazová zľava vo veľmi podobnej hodnote na nákupy produktov Dell Technologies, ako určí spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia, na uľahčenie pridania iného podobného modelu zariadenia PowerStore, ako určí spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia, v rámci toho istého klastra ako podporovaný produkt („nákup rozšírenia“). Môže sa požadovať nákup minimálnej kapacity na získanie zľavy na nákup rozšírenia a v žiadnom prípade nebude mať zľava na nákup rozšírenia za následok vrátenie peňazí zákazníkovi.

## Dodatočné podmienky pre službu Technology Upgrade

- Zmluvy pre službu Lifecycle Extension Technology Upgrade je nutné uplatniť v krajine, v ktorej boli zakúpené, a to aj v prípade, že kryté zariadenie bolo presunuté do druhej krajiny.
- Služba Technology Upgrade sa nemusí dať využiť, dokiaľ spoločnosť Dell Technologies nesprístupní príslušnú inováciu. Zodpovedajúce možnosti inovácie určí spoločnosť Dell Technologies podľa svojho vlastného uváženia.
- Pred vykonaním inovácie páru uzlov, pridaním zariadenia alebo rozšírením môže spoločnosť Dell Technologies vyžadovať, aby konfigurácia podporovaného produktu spĺňala určité technické alebo iné požiadavky stanovené spoločnosťou Dell Technologies, ako je napríklad splnenie požiadavkou na určitú úroveň operačného systému alebo firmvéru alebo výmena všetkých komponentov, pri ktorých už bolo oznámené skončenie ich životnosti (EOL).
- Služba predstavuje oprávnenie na inováciu páru uzlov v podporovanom základnom zariadení PowerStore alebo na veľmi podobnú hodnotu vo forme zľavy na nákup podobného modelu zariadenia PowerStore a môže byť potrebné samostatne zakúpiť ďalší hardvér (ako je napríklad šasi, napájacie zdroje, karty IO atď.) na nasadenie inovovaného páru uzlov alebo na rozšírenie pridaním ďalšieho podobného modelu zariadenia PowerStore do toho istého klastra podporovaného produktu, ktorý má nárok na službu.
- Na zahrnutie takýchto samostatných nákupov hardvéru s podporovaným produktom a na nasadenie inovovaného páru uzlov alebo rozšírenia pridaním ďalšieho podobného modelu zariadenia PowerStore do toho istého klastra, ako je podporovaný produkt, ktorý má nárok na služby sa môžu vyžadovať samostatné servisné zmluvy k nasadeniu, servisné zmluvy k podpore alebo iné servisné zmluvy.

## Capacity Refresh

Ak si zákazník zakúpi pre podporovaný produkt oprávnenú službu Capacity Refresh, ako určí spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia, môže získať kredit až do výšky 25 % surovej kapacity s maximálnym limitom 100 TB, ktorý sa uplatní na nákup oprávnenej služby Capacity Refresh.

### Príklad 1:

Zákazník si zakúpi surovú kapacitu 100 TB ako oprávnenú službu Capacity Refresh. Zákazník získa kredit vo výške 25 % zo 100 TB, ktorý sa uplatní na nákup ako zľava alebo iným spôsobom. Zákazník dostane 100 TB novej surovej kapacity za nákupnú cenu surovej kapacity 75 TB.

### Príklad 2:

Zákazník si zakúpi surovú kapacitu 500 TB ako oprávnenú službu Capacity Refresh. Zákazník získa kredit vo výške 100 TB, ktorý sa uplatní na nákup ako zľava alebo iným spôsobom. Zákazník dostane 500 TB novej surovej kapacity za nákupnú cenu surovej kapacity 400 TB.

## Dodatočné podmienky pre službu Capacity Refresh

- Kredit služby Capacity Refresh nie je k dispozícii do 180 dní od dátumu fakturácie podporovaného produktu a musí sa použiť v priebehu obdobia služby, ktoré bolo zakúpené s podporovaným produktom.
- Kredit služby Capacity Refresh nie je prenosná na iné jednotky ani tretie strany a je k dispozícii iba pre podporovaný produkt, ktorý je spojený so službou.
- Kredit služby Capacity Refresh možno použiť ako jednorazový kredit v spojení s možnosťou uplatnenia Technology Modernization Upgrade Next-Gen Appliance až v čase uplatnenia. Dodatočný kredit služby Capacity Refresh na nové zariadenie ďalšej generácie po uplatnení bude vyžadovať zakúpenie samostatnej služby Lifecycle Extension for ProSupport na nové zariadenie ďalšej generácie.
- Zákazník súhlasí so zachovaním úrovne podpory Lifecycle Extension for ProSupport počas trvania zmluvného obdobia a so zakúpením rovnakej služby pre nové ukladacie médium na využitie tejto výhody.
- Služba Capacity Refresh nezahŕňa inštaláciu, nasadenie, konfiguráciu, vyčistenie údajov, zničenie údajov, migráciu údajov ani odinštalovanie mediálneho hardvéru.
- Za migráciu údajov z existujúcich ukladacích médií na nové a za odstránenie, zašifrovanie alebo zaistenie neobnoviteľnosti všetkých údajov uložených na vrátenom ukladacom médiu pred jeho vrátením, odinštalovanie ukladacieho média a jeho vybratie z hardvérových stojanov je výlučne zodpovedný zákazník.
- Vrátenie starých ukladacích médií je dobrovoľné a nevyžaduje sa na to, aby zákazník získal kredit služby Capacity Refresh na nákup oprávnenej služby Capacity Refresh. Oprávnenosť na vrátenie určuje spoločnosť Dell Technologies podľa jej vlastného uváženia.
- Kredit služby Capacity Refresh nie je možné kombinovať s inými špeciálnymi ponukami, akciami ani programami, pokiaľ to spoločnosť Dell Technologies výslovne neuviede.
- Môže sa požadovať nákup minimálnej kapacity na získanie kreditu služby Capacity Refresh a v žiadnom prípade nebude mať kredit služby Capacity Refresh za následok vrátenie peňazí zákazníkovi.

## Annual Technology Modernization Consultation

Technický poradca bude každoročne poskytovať konzultačné služby týkajúce sa osvedčených postupov, stratégie inovácie a preskúmaní oprávnenej infraštruktúry. (Konkrétne úlohy a povinnosti technického poradcu sú uvedené v tabuľke 1). Technickí poradcovia môžu ponúkať výročnú správu, vyhodnotenie a poradenstvo, ktoré pomôžu zákazníkovi určiť, kedy a ktoré možnosti služby Technology Upgrade,

Capacity Refresh a ďalších súčastí služby Lifecycle Extension zabezpečia, že jeho infraštruktúra, na ktorú sa vzťahuje táto služba, bude stále moderná.

Tabuľka č. 1: Konkrétne úlohy a povinnosti technického poradcu

Konzultačné služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odporúčania týkajúce sa operačných systémov a efektívnej infraštruktúry, ktoré pomôžu pri navrhovaní a spustení optimalizovaného prostredia</li> <li>• Pomoc pri plánovaní inovácií hardvéru a softvéru</li> <li>• Poskytovanie návodu na efektívnu prevádzku na maximalizáciu návratnosti investícií</li> </ul>
Modernizačné inovácie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stav oprávnenosti na inováciu</li> <li>• Ak má zákazník nárok na uplatnenie služby Technology Upgrade: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posúdenie možností inovácie dostupných na trhu</li> <li>• Odporúčanie možností inovácie</li> </ul> </li> <li>• Pomoc s plánovaním inovácie</li> </ul>
Výročné posúdenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• V súlade so súčasnými a budúcimi požiadavkami zákazníka na infraštruktúru na omoc pri naplňaní jeho prevádzkových cieľov</li> <li>• Grafické znázornenie a vyhodnotenie architektúry systému na optimalizáciu návrhu a konfigurácie systému</li> <li>• Hodnotiace stretnutia, ktorých cieľom je zladenie infraštruktúry s požiadavkami zákazníka a podnikateľskými iniciatívami</li> <li>• Rady týkajúce sa stavu a odporúčané kompletne riešenia infraštruktúry vrátane bezpečnosti, konfigurácie štruktúry, balíkov funkcií a procesov SAN</li> </ul>
Prehodnotenia kapacity a výkonu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza metrických údajov o kapacite a výkone na zaistenie nepretržitého vysokého výkonu a efektívnej prevádzky infraštruktúry.</li> <li>• Odporúčania vhodných riešení a osvedčených postupov pomáhajú vyhovieť požiadavkám na kapacitu a výkon</li> <li>• Odporúčania zvýšenia alebo rozšírenia kapacity</li> <li>• Stretnutia so zákazníkom s cieľom zhodnotiť výsledky z prehodnotenia kapacity a výkonu a analyzovať výsledky</li> </ul>
Vyhodnotenie redundantnosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza riešenia na zaistenie funkčnosti odporúčaní týkajúcich sa redundantnosti a zabezpečenia pred zlyhaním</li> <li>• Poradenstvo zamerané na overené postupy údržby úplne redundantného riešenia</li> </ul>
Služby pre efektívnu prevádzku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hodnotenie prostredia zákazníka a jeho potrieb na odporúčanie osvedčených postupov konfigurácie a optimalizácie systému</li> <li>• Vykonávanie prehodnotení systému na poskytnutie poradenstva o osvedčených postupoch, inováciách a správe systému</li> </ul>

### Výstupy služby Annual Modernization Consultation

Zákazník dostane dokument o výročnom posúdení, ktorý obsahuje podrobnosti o architektúre systému, poskytuje analýzu metrických údajov kapacity a výkonu a ponúka osvedčené postupy založené na konkrétnych obchodných požiadavkách. Výstupy výročného posúdenia sú založené na analýze stavu v danom čase (30-dňové obdobie pred vytvorením správy). Dodacia lehota na vytvorenie správy je približne 6 týždňov – 4 týždne zhromažďovania údajov, 1 – 2 týždne na analýzu. Podporovaný produkt musí byť pripojený k službe Secure Remote Services alebo SupportAssist a musí mať povolený zber údajov nástrojom CloudIQ. Nižšie uvedený zoznam obsahuje konkrétne položky, ktoré môže zákazník očakávať.

Tabuľka č. 2: Výstupy

Výstup	Opis
Výročné posúdenie	V súlade s opisom uvedeným v tabuľke č. 1
Súpis riešenia	Podrobný súpis všetkého hardvéru systému.
Správa o kapacite	Analýza podrobných údajov o infraštruktúre a výkone. Zhrnie použitie infraštruktúry, ukazovateľov využívania a radí a pomáha pri plánovaní kapacity vrátane dostupných možností inovácie alebo rozšírenia kapacity.
Dokument s osvedčenými postupmi a odporúčaniami	Prispôsobená príručka predstavuje a rozoberá osvedčené postupy a nastavenia konfigurácie hardvéru a softvéru podľa prostredia používateľa.
Odporúčania týkajúce sa modernizácie technológií	Stav oprávnenia na službu Technology Modernization Upgrade. Prehľad aktuálnych možností modernizácie technológií na trhu, ktoré má zákazník k dispozícii, a odporúčania týkajúce sa výhod uskutočnenia inovácie.

## Míľniky a harmonogram – Annual Modernization Consultation

Tabuľka č. 3: Míľniky

Míľnik	Opis	Ročne
Úvodné vyhodnotenie	Vykonanie úvodného vyhodnotenia služby Modernization <ul style="list-style-type: none"> <li>Zavedenie konfiguračných, kapacitných a výkonnostných štandardov a požiadaviek</li> <li>Základné zhodnotenie stavu systému</li> <li>Diskusia o obchodných požiadavkách a iniciatívach zákazníka</li> <li>Informovanie o rámci služby Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation a zosúladenie s požiadavkami zákazníka</li> </ul>	Raz V rámci hodnotenia za prvý rok



Výstupy	Dodanie analýzy modernizácie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hlavný prehľad a súhrn</li> <li>• Prehodnotenie kapacity a výkonu</li> <li>• Prehodnotenie stavu systému</li> <li>• Diskutovanie o aktualizáciách dokumentácie</li> <li>• Všeobecné odporúčania podľa prevádzkových cieľov</li> <li>• Vyhodnotenie redundantnosti</li> <li>• Poskytnutie aktualizácií osvedčených postupov</li> <li>• Posúdenie dostupných možností inovácie technológie</li> <li>• Podľa vhodnosti odporučenie možností inovácie technológie</li> <li>• Podľa vhodnosti odporučenie možností inovácie alebo rozšírenia kapacity</li> </ul>	Ročne
---------	---	-------

### Vylúčenia služby Annual Modernization Consultation

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

- Akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Priebežné monitorovanie
- Dodatočné preskúmania alebo konzultácie mimo výročnej konzultácie
- Migrácia údajov z existujúceho, priamo pripojeného úložiska alebo iných zariadení
- Inštalčné alebo skriptovacie služby
- História alebo metriky mimo 30-dňového okna určeného na zhromažďovanie, analýzu a vyhodnocovanie údajov.

### Špecifické povinnosti zákazníka v súvislosti so službou Annual Modernization Consultation

- Konfigurácia príslušného softvéru na správu systému na účely prenosu a sprístupnenia požadovaných konfiguračných údajov pre servery spoločnosti Dell Technologies prostredníctvom šifrovaných kanálov. Napríklad Secure Remote Services a APEX AIOps Surveillance Infrastructure.
- Určenie vhodného kontaktu na strane zákazníka, ktorý bude môcť robiť rozhodnutia a ktorý dokáže pochopiť zistenia a odporúčania technického poradcu a prediskutovať ich s ním.
- Účasť na plánovaných stretnutiach v rámci služby Annual Modernization Consultation.
- Vyhodnotenie a realizácia odporúčaní technického poradcu.
- Diskutovanie o krátkodobých a dlhodobých plánoch týkajúcich sa infraštruktúry podporovaných produktov s cieľom proaktívnej identifikácie a plánovania modernizačných inovácií technológie.
- Spolupráca s technickým poradcom s cieľom zaistiť, aby boli záznamy spoločnosti Dell Technologies o kontaktoch zákazníka a špeciálnych okolnostiach presné a aktuálne.

## Dodatočné podmienky služby Lifecycle Extension with ProSupport

- Služba nie je prenosná na iné jednotky ani tretie strany a je k dispozícii iba pre podporovaný produkt, ktorý je spojený so službou v čase zakúpenia podporovaného produktu.
- Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo rozhodnúť sa neobnoviť službu, ak zákazník nevyužije súčasť Technology Upgrade počas pôvodného príslušnej služby, ktorá bola pôvodne zakúpené s podporovanými produktmi.
- Spoločnosť Dell Technologies môže kedykoľvek vyhlásiť ukončenie životnosti služby a odmietnuť predať akékoľvek nové oprávnenie na službu Lifecycle Extension with ProSupport v súvislosti s budúcimi nákupmi podporovaných produktov.

## Vyňaté činnosti

**Do rozsahu tejto služby, aby sa predišlo pochybnostiam, nie sú zahrnuté nasledujúce činnosti a položky:**

- Akékoľvek oprávnenia, služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Nasadenie akéhokoľvek dodatočného hardvéru, softvéru alebo licencií, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka, ako je uvedené nižšie.
- Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy, ako je uvedené nižšie.

## Ukončenie

Zákazník nemôže zrušiť službu Lifecycle Extension with ProSupport pred ukončením obdobia zmluvy.

Ak z dôvodu technických či konštrukčných obmedzení alebo nadchádzajúceho skončenia životnosti pre oprávnené konfigurácie nie je možné, aby spoločnosť Dell Technologies doručila zákazníkovi inováciu v rámci služby Technology Upgrade, ako je uvedené v tomto opise služby, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo ukončiť súčasť Technology Upgrade služby a poskytnúť refundáciu za súčasť Technology Upgrade služby vo forme kreditu na budúci nákup produktov alebo služieb od spoločnosti Dell Technologies.

## Povinnosti zákazníka špecifické pre ponuku

Zákazník má okrem iných povinností uvedených v tomto opise služby alebo inak oznámených spoločnosťou Dell Technologies ešte tieto povinnosti:

- Migrovať údaje z ľubovoľných ukladacích médií, pre ktoré spoločnosť Dell Technologies oznámila skončenie životnosti, prípadne ktoré majú menej ako 5 % použiteľnej životnosti, alebo ktoré nepodporuje inovovaný pár uzlov, ešte pred vykonaním inovácie páru uzlov. Okrem migrácie

údajov sa môže vyžadovať aj zakúpenie nových ukladacích médií, napájacích zdrojov, IO modulov alebo iného hardvéru a súvisiacej podpory. Zaplatiť za hardvér poskytnutý spoločnosťou Dell Technologies všetky príslušné dane a poplatky za prepravu, ktoré sú splatné pri inovácii páru uzlov pre podporovaný produkt alebo pri rozšírení. Tieto poplatky nie je možné uhradiť vopred.

- Zaplatiť za hardvér poskytnutý spoločnosťou Dell Technologies všetky príslušné dane a poplatky za prepravu, ktoré sú splatné pri poskytnutí služieb Technology Upgrade alebo Capacity Refresh pre podporovaný produkt. Tieto poplatky nie je možné uhradiť vopred.
- Dokončiť inštaláciu do 60 dní od doručenia hardvéru spoločnosťou Dell Technologies.
- Splniť všetky technické požiadavky alebo povinnosti zákazníka požadované na úspešné vykonanie inovácie páru uzlov v rámci rodiny alebo pridanie alebo rozšírenie zariadenia ďalšej generácie, ako je uvedené v tomto opise služby alebo oznámené spoločnosťou Dell Technologies, pred inštaláciou inovácie alebo rozšírením. Ak tak zákazník neurobí, spoločnosť Dell Technologies nie je povinná poskytnúť inštaláciu inovácie alebo rozšírenie zariadenia.
- Zaisťovať, aby bolo všetko vyčistenie údajov a usporiadanie pôvodného/existujúceho páru uzlov v súlade s platnými právnymi predpismi. Spoločnosť Dell Technologies nie je povinná prijať vrátenie originálnych/existujúcich uzlov od zákazníka, ak túto službu spotrebuje zákazník. Spoločnosť Dell Technologies ponúka samostatné služby, ktoré za príplatok zaisťujú vyčistenie údajov a likvidáciu prostriedkov. Spoločnosť Dell Technologies neručí za žiadne údaje, ktoré zákazník ponechal na pôvodných/existujúcich uzloch, diskoch alebo inom hardvéri. Pôvodný/existujúci pár uzlov nie je možné predať tretej strane ani opätovne použiť v inom systéme a musí byť smerovaný na likvidáciu. Pri využití tejto služby sa po nahradení pôvodného/existujúceho páru uzlov ukončia všetky predtým použiteľné služby ProSupport pre pôvodný/existujúci pár uzlov.

## Všeobecné povinnosti zákazníka

**Oprávnenie na zabezpečenie prístupu.** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, aby zabezpečil oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell Technologies na prístup a používanie softvéru licencovaného alebo vlastneného zákazníkom, hardvéru, systémov a údajov na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, s cieľom zabezpečovania týchto služieb. Ak zákazník ešte nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell Technologies o vykonanie týchto služieb.

**Zákaz nábora.** Tam, kde to umožňuje zákon, sa požaduje, aby zákazník počas dvoch rokov odo dňa uvedeného v objednávke, bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Dell Technologies, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi spoločnosti Dell Technologies, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s poskytovaním služby spoločnosťou Dell Technologies. Všeobecné inzerovanie a iné podobné širokozábberové formy oslovovania sa však nepovažujú za priame ani nepriame oslovovanie a zamestnanie môžete ponúkať ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorého zamestnanecký pomer v spoločnosti Dell Technologies bol už ukončený alebo ktorý zamestnanec sám ukončil pred začatím náborových pohovorov s vami.

**Spolupráca so zákazníkom.** Zákazník rozumie, že bez promptnej a primeranej spolupráce nebude spoločnosť Dell Technologies schopná vykonávať službu, a ak ju vykoná, výsledok môže byť skreslený alebo sa môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell Technologies spoluprácu potrebnú na vykonanie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, spoločnosť Dell Technologies neponesie zodpovednosť za akékoľvek zlyhanie pri poskytovaní služby a zákazník nebude mať nárok na vrátenie peňazí.

**Povinnosti na mieste.** Ak služba vyžaduje zásah na mieste, musí zákazník poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a prostrediu zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny, ochranných prostriedkov (ak je to relevantné) a miestnej telefónnej linky. Poskytnúť musí aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez toho, aby spoločnosť Dell Technologies vznikli akékoľvek výdavky), ak už tieto položky nie sú súčasťou systému.

**Zálohovanie údajov.** Zákazník pred poskytnutím a počas poskytovania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať záložné kópie údajov uložených vo všetkých systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Spoločnosť Dell Technologies nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Ak to nezakazujú miestne zákony, spoločnosť Dell Technologies nebude niesť zodpovednosť za stratu údajov za nasledujúce:

- akékoľvek dôverné, majetkové alebo osobné údaje,
- stratené alebo poškodené údaje, programy alebo softvér,
- poškodené alebo stratené odpojiteľné médiá,
- výpadok používania systému alebo siete, alebo
- akékoľvek činnosti alebo zanedbanie činnosti vrátane nedbalosti zo strany spoločnosti Dell Technologies či poskytovateľa služieb tretej strany.

**Záruky tretích strán.** Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý spoločnosť Dell Technologies nevyrobila alebo nepredala. 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.

**Prevádzkové hodiny.** V súlade s miestnymi zákonmi o týždennom pracovnom čase sa služba bude poskytovať od pondelka do piatka počas bežného pracovného času spoločnosti Dell Technologies, ktorý je od 8.00 do 18.00 miestneho času zákazníka, pokiaľ nie je v ďalšej časti uvedené inak.

Krajina	Bežný pracovný čas spoločnosti Dell Technologies
Sv. Krištof, Sv. Lucia, Sv. Vincent, Trinidad, Panenské ostrovy, zvyšok anglicky hovoriacej karibskej oblasti	Pondelok až piatok od 7:00 do 16:00
Barbados, Bahamy, Belize, Dánsko, Dominikánska republika, Fínsko, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kostarika, Nórsko, Panama, Portoriko, Salvádor Surinam, Švédsko, Turks a Caicos, Veľký Kajman	Pondelok až piatok od 8:00 do 17:00
Austrália, Bermudy, Čína, Haiti, Holandské Antily, Japonsko, Nový Zéland, Singapur, Thajsko	Pondelok až piatok od 9:00 do 17:00
Argentína, Brazília, Ekvádor, Francúzsko, India, Indonézia, Kórea, Malajzia, Mexiko, Paraguaj, Peru, Taiwan, Taliansko, Uruguaj	Pondelok až piatok od 9:00 do 18:00
Bolívia, Čile	Pondelok až piatok od 9:00 do 19:00
Blízky východ	Nedeľa až štvrtok od 8:00 do 18:00
Hongkong	Pondelok až piatok od 9:00 do 17:30

Mimo bežného pracovného času alebo počas miestnych štátnych sviatkov sa nebudú vykonávať žiadne aktivity v súvislosti so službou, ak sa vopred písomne nedohodlo inak.

## Zmluvné podmienky poskytovania služby

Tento opis služby sa vzťahuje na vás ako zákazníka („vy“ alebo „zákazník“) a spoločnosť Dell Technologies. Táto služba sa poskytuje na základe zmluvy zákazníka so spoločnosťou Dell Technologies.

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 podmienky v tomto dokumente alebo v online podmienkach uvedených nižšie. 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 spoločnosť Dell Technologies bude musieť poskytnúť zákazníkovi podporu v dôsledku služieb poskytnutých 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 miestneho obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies.

V prípade absencie zmluvy, ktorá výslovne povoľuje túto službu, sa v závislosti od lokality zákazníka táto služba poskytuje v súlade s obchodnými podmienkami predaja spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou predajcu uvedenou v nasledujúcej tabuľke. Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných URL adries podľa pracoviska 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	Podmienky a ustanovenia platné pre nákup služieb	
	Zákazníci kupujúci služby priamo	Zákazníci kupujúci služby prostredníctvom autorizovaného predajcu
Spojené štáty	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestne webové lokality <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> špecifické pre konkrétne krajiny alebo <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	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. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Ázia, Tichomorie, Japonsko	Miestne webové lokality <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> špecifické pre konkrétne krajiny alebo <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako jej príjemcu 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. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

<p>Európa, Blízky východ a Afrika</p>	<p>Miestne webové lokality <a href="#">Dell.com</a> špecifické pre konkrétne krajiny alebo <a href="#">Dell.com/servicedescriptions</a>.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú URL adresu z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: <a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Nemecko: <a href="#">Dell.de/AGB</a></p> <p>Spojené kráľovstvo: <a href="#">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako jej príjemcu 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. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.</p>
---	--	---

\* Zákazníci môžu prejsť na miestne lokality [Dell.com](#) jednoduchým otvorením lokality [Dell.com](#) v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom niektorej z možností na webovej lokalite Dell s názvom „Choose a Region/Country“ na adrese [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

Zákazník navyše súhlasí s tým, že obnovením, úpravou, rozšírením alebo pokračovaním v používaní služby po pôvodnom období bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na lokalite [Dell.com/servicedescriptions](#).

Objednaním služieb, prevzatím poskytnutých služieb, využívaním služieb či súvisiaceho softvéru alebo kliknutím na tlačidlo či začiarknutím políčka, prípadne použitím podobného prvku na vyjadrenie súhlasu na webovej lokalite Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell Technologies súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene firmy alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výraz „vy“ alebo „zákazník“ bude v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

## Dodatočné zmluvné podmienky

1. **Trvanie služby.** Tento opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na objednávke a jeho platnosť trvá po celé obdobie (ďalej len „**obdobie**“) uvedené na objednávke. Podľa situácie, počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník kúpil ľubovoľnú službu alebo viacero služieb, ako aj frekvencia poskytovania služieb, cena a trvanie jednotlivých služieb sú uvedené v objednávke zákazníka. Ak to nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies 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.
2. **Ďalšie dôležité informácie**
  - a) **Preplánovanie.** Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dátumom. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
  - b) **Platba za hardvér zakúpený so službami.** Ak nie je písomne dohodnuté inak, platba za hardvér nemôže byť v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením služieb, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.
  - c) **Obmedzenia rozsahu služby.** Spoločnosť Dell môže odmietnuť poskytnúť službu, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell, alebo ak je požadovaná služba mimo rozsahu služby. Spoločnosť Dell nezodpovedá za zlyhania alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane, okrem iného, nedodržania povinností zákazníka vyplývajúcich z tohto opisu služby.
  - d) **Zmeny rozsahu služieb.** Pokiaľ nie je so zákazníkom písomne dohodnuté inak, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo zmeniť rozsah služieb písomným oznámením zákazníkovi šesťdesiat (60) dní vopred. Okrem zmien spôsobených vydavateľmi a výrobcami produktov tretích strán bude zákazník informovaný o každej zmene rozsahu služieb podpory spôsobom uvedeným v aktuálne platnej zmluve medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom.
  - e) **Ochrana osobných údajov.** Spoločnosť Dell Technologies bude so všetkými osobnými údajmi zhromaždenými v rámci tohto opisu služby zaobchádzať v súlade s Vyhlásením o používaní osobných údajov spoločnosti Dell Technologies v príslušnej jurisdikcii, ktoré je k dispozícii na adrese <http://www.dell.com/localprivacy> a ktoré je týmto začlenené formou odkazu.
  - f) **Voliteľné služby.** Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell Technologies a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies. Ak sa takáto zmluva neuzavrie, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
  - g) **Postúpenie a subdodávky.** Spoločnosť Dell Technologies môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell Technologies.
  - h) **Zrušenie.** Spoločnosť Dell Technologies môže kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokolvek z nasledujúcich dôvodov:
    - a. Zákazník nezaplatí časť alebo celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
    - b. Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
    - c. Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.
    - d. Zákazník požaduje výmenu komponentov, ktoré podstatne prekračujú štandardnú mieru zlyhaní pre príslušný komponent a systém, pričom tieto miery zlyhaní sú neustále monitorované. Prečítajte si vyššie uvedenú časť o vylúčeníach.

Ak spoločnosť Dell Technologies zruší poskytovanie tejto služby podľa tohto odseku, 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 refundáciu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies.

i) **Geografické obmedzenia a premiestnenie.**

- (i) Môže sa stať, že spoločnosť Dell Technologies nebude schopná poskytnúť 4-hodinové služby podpory na mieste a náhradné diely v súvislosti so zariadením, ktoré sa nachádza mimo oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do stošesťdesiat (160) kilometrov alebo sto (100) míľ po ceste od servisného strediska spoločnosti Dell Technologies a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko spoločnosti Dell Technologies, pokiaľ nie je definované inak vo vašej platnej zmluve so spoločnosťou Dell Technologies – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise 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 servisu na mieste v regióne EMEA podľa lokalít poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies si vyžiadajte od obchodného zástupcu ešte pred zakúpením.
- (ii) Táto 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. Zväzok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane, bez obmedzenia, dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa vtedy aktuálnych konzultačných sadziieb spoločnosti Dell Technologies za čas a materiály. Pokiaľ nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom dohodnuté inak, v prípadoch, keď sa náhradné diely odosielajú priamo zákazníkovi, musí byť zákazník schopný prijať zásielku na mieste vykonania servisu. Spoločnosť Dell Technologies nezodpovedá za omeškanie služby spôsobené zákazníkovo neschopnosťou zásielku prevziať alebo jeho odmietnutím zásielky. Viackomponentové ukladacie systémy vyžadujú dohody o možnosti aktívnej podpory pre všetky hardvérové a softvérové komponenty systému, aby mohli získať všetky výhody zmluvy o podpore pre celé riešenie. Pokiaľ nie je so zákazníkom písomne dohodnuté inak, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo zmeniť rozsah služieb podpory na základe písomného oznámenia zákazníkovi šesťdesiat (60) dní vopred.

- j) **Udelenie autorských práv alebo licenčných práv na výstupy.** S podmienkou zaplataenia všetkých súm splatných spoločnosti Dell Technologies zákazníkom strany súhlasia, že (i) zákazník vlastní všetky autorské práva na časť výstupov (definovaných nižšie), ktoré pozostávajú výlučne z písomných prehľadov, analýz a iných pracovných dokumentov pripravených a doručených spoločnosťou Dell Technologies zákazníkovi pri plnení povinností spoločnosti Dell Technologies podľa tohto dokumentu, a (ii) pre časť výstupov, ktorá pozostáva zo skriptov a kódov, spoločnosť Dell Technologies udeľuje zákazníkovi nevýhradné, neprenosné, neodvolateľné (s výnimkou prípadu porušenia podmienok tohto opisu služby) a trvalé právo používať, kopírovať a vytvárať odvodené diela z takýchto výstupov (bez práva na sublicencovanie) na účely interných obchodných operácií zákazníka, ako sú opísané v tomto dokumente. Licencia udelená v tejto časti sa nevzťahuje na (a) materiály poskytnuté zákazníkovi, a (b) žiadne iné licencované produkty ani položky spoločnosti Dell Technologies alebo inak poskytnuté na základe samostatnej zmluvy. „Výstupy“ znamenajú akékoľvek prehľady, analýzy, skripty, kód alebo iné pracovné výsledky, ktoré spoločnosť Dell Technologies doručila zákazníkovi v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z tohto opisu služby.



1. Materiály poskytnuté zákazníkom. Zákazník sa nevzdáva žiadneho zo svojich práv na materiály, ktoré poskytuje spoločnosti Dell Technologies na používanie pri vykonávaní služieb. V súlade s majetkovými právami zákazníka (definovanými nižšie) zákazník udeľuje spoločnosti Dell Technologies nevýhradné, neprenosné právo používať takéto materiály výlučne v prospech zákazníka pri plnení povinností spoločnosti Dell Technologies podľa tejto zmluvy.
  2. Vyhradenie majetkových práv. Každá strana si vyhradzuje všetky majetkové práva, ktoré výslovne neudelila druhej strane. Spoločnosť Dell Technologies nie je obmedzená pri vývoji, používaní alebo propagácii služieb alebo produktov, ktoré sú podobné výstupom alebo službám poskytovaným podľa tohto dokumentu. Taktiež nie je obmedzená pri používaní výstupov alebo vykonávaní podobných služieb v rámci akýchkoľvek iných projektov na základe povinnosti spoločnosti zachovávať dôvernosť voči zákazníkovi. „Majetkové práva“ znamenajú všetky patenty, autorské práva, obchodné tajomstvá, metodiky, nápady, koncepty, vynálezy, know-how, techniky alebo iné práva duševného vlastníctva určitej strany.
- k) Poradie dôležitosti. Ak sa zmluvné strany v písomnej dohode nedohodnú inak, v prípade nesúladu medzi podmienkami dokumentov, ktoré tvoria túto zmluvu, budú mať rozhodujúcu platnosť dokumenty v tomto poradí: (i) tento opis služby, (ii) zmluva. Rozhodujúce podmienky budú vykladané čo najdôkladnejšie, aby sa nesúlad vyriešil a súčasne aby sa zachovala platnosť čo najväčšieho počtu ustanovení, ktoré nie sú v nesúlade, vrátane ustanovení v rovnakom odseku, časti alebo podčasti.

© 2024 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na firmy, 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.