

ProSupport Plus for Infrastructure

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies¹ vám ponúka službu ProSupport Plus for Infrastructure („**služba**“, „**služby**“ alebo „**služby podpory**“) v súlade s týmto opisom služby („**opis služby**“). Vaša ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky spoločnosťou Dell Technologies („**objednávkový formulár**“) bude obsahovať názvy produktov², príslušných služieb a súvisiacich možností. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby („**zmluva**“), obráťte sa na obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell Technologies, kontaktujte príslušného predajcu.

Rozsah tejto služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Telefonický prístup dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov)³ ku globálnemu stredisku odborníkov spoločnosti Dell Technologies, v ktorom pracujú hlavní technici služby ProSupport poskytujúci pomoc pri riešení problémov s hardvérom a softvérom.
- Výjazd špecializovaného servisného technika spoločnosti Dell Technologies a/alebo dodanie náhradných dielov na miesto inštalácie alebo iné miesto zákazníka schválené spoločnosťou Dell Technologies uvedené v zmluve s cieľom vyriešenia problému s produktom.
- Prístup k špecializovanému zástupcovi Service Account Manager (SAM) na diaľku.
- Náhradné diely, ak sa to považuje za potrebné na vyriešenie alebo zabránenie problému.
- ProSupport AIOps Platforms zahŕňajú služby CloudIQ, TechDirect a MyService 360, ktoré fungujú prostredníctvom softvéru na pripojenie, ako je napríklad brána zabezpečeného pripojenia (SCG), a poskytujú okrem iných nasledujúce výhody:
 - proaktívna detekcia problémov a automatizované vytváranie prípadov,
 - prediktívna detekcia zlyhaní hardvéru,
 - samoobslužné vytváranie prípadov,
 - samoobslužné odoslanie dielov,
 - bezpečnostné odporúčania spoločnosti Dell,
 - hodnotenie kybernetickej bezpečnosti CloudIQ.

Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke nižšie.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell Technologies v prípade potreby služby

Starostlivosť o zákazníkov online, prostredníctvom chatu a e-mailu: Starostlivosť o zákazníkov spoločnosti Dell Technologies na webovej lokalite, prostredníctvom chatu a e-mailu dostupná pre vybrané produkty na adrese www.dell.com/contactus.

Žiadosti o telefonickú podporu: Dostupné nepretržite na základe prístupu 24x7 (vrátane sviatkov). Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby, pokiaľ to nie je uvedené inak v tomto dokumente. Zoznam platných telefónnych čísel pre svoju lokalitu nájdete na adrese www.dell.com/contactus.

¹ Označenie „Dell Technologies“ v tomto dokumente označuje príslušný obchodný subjekt spoločnosti Dell („spoločnosť Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a príslušný obchodný subjekt spoločnosti EMC („spoločnosť EMC“) uvedený v objednávkovom formulári 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.

² V tomto dokumente termíny „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 vašom objednávkovom formulári 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 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.

³ Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca.

Nasledujúca tabuľka uvádza servisné položky služby ProSupport Plus for Infrastructure poskytované na základe podmienok záruky alebo údržby spoločnosti Dell Technologies. Služba ProSupport Plus for Infrastructure je dostupná na podporu a údržbu pre nasledujúce:

1. Zariadenia od spoločnosti Dell Technologies, ktoré sú v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedené ako:
 - zahŕňajúce službu ProSupport Plus for Infrastructure počas príslušnej záručnej doby, alebo
 - majúce nárok na inováciu na službu ProSupport Plus for Infrastructure počas príslušnej záručnej doby, alebo
 - majúce nárok na službu ProSupport Plus for Infrastructure počas nasledujúceho obdobia údržby.
2. Softvér spoločnosti Dell Technologies, ktorý je v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedený ako majúci nárok na službu ProSupport Plus for Infrastructure počas obdobia údržby.

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	PROSUPPORT PLUS – PODROBNOSTI KRYTIA
GLOBALNA TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník kontaktuje spoločnosť Dell Technologies telefonicky alebo na webovom rozhraní s nepretržitým prístupom 24x7, nahlási problém so zariadením alebo softvérom. Telefonické kontakty budú presmerované kontaktnej osobe vzdialenej technickej podpory, aby vám pomohla s problémom. Automatizované vytváranie prípadov je k dispozícii, ak bola platforma AIOps nastavená prostredníctvom brány zabezpečeného pripojenia (SCG).	Súčasť služby. • V prípade problémov so závažnosťou 1 majú zákazníci k dispozícii sprá eskalácie a postupy pre kritické situácie CritSit s krytím Incident Manage
REAKCIA NA MIESTE	Keď spoločnosť Dell Technologies identifikuje problém a usúdi, že je nevyhnutná pomoc na mieste, vyšle na miesto inštalácie autorizovaný personál, aby chybu odstránil.	Súčasť služby, výlučne pre zariadenia. Počiatočným cieľom reakcie na mieste je reakcia servisnej podpory na mieste do štyroch hodín po tom, čo spoločnosť Dell Technologies posúdi reakciu na mieste ako nevyhnutnú. <u>Reakcia na mieste</u> Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín od dokončenia určenia a izolovania problému. • Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. • Dostupné v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín. • V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické komponenty podľa definície spoločnosti Dell Technologies. Menej dôležité diely sa môžu dodať na druhý deň. Pomoc na mieste sa netýka softvéru a je možné ju zakúpiť samostatne.
PODPORA PRE KRITICKÉ SITUÁCIE	V prípade problémov so závažnosťou 1 vykoná spoločnosť Dell Technologies krytie zahrnuté v službe podľa uváženia spoločnosti Dell Technologies.	Súčasť služby, výlučne pre zariadenia. • Postupy v kritických situáciách – v prípade problémov úrovne závažnosti 1 vzniká nárok na poskytnutie rýchleho krytia Escalation/Resolution Manager a krytia incidentov CritSit. • Rýchle vyslanie: vyslanie vyššieho servisného technika paralelne s riešením problémov prostredníctvom pracovníka v kontaktnom centre. Príslušného technika a dostupnosť určí spoločnosť Dell. • Diagnostika na mieste poskytovaná spoločnosťou Dell na požiadanie, keď pracovníci zákazníka nie sú k dispozícii alebo sú primerane schopní vykonať riešenie problémov na mieste. Iba zariadenia pripojené k bráne zabezpečeného pripojenia. Žiadosť zákazníka musí byť iniciovaná prostredníctvom telefonической žiadosti o podporu. • Prioritná výroba v prípade kritickej situácie spôsobenej prírodnou katastrofou. V mnohých prípadoch ide o urýchlenú výrobu nového systému od spoločnosti Dell Technologies.
NEPRETRŽITÁ SLUŽBA 6-HOUR CALL TO REPAIR: POMOC NA MIESTE DO 4 HODÍN SO SLUŽBOU OPRAVY HARDVÉRU DO 6 HODÍN	Technik by mal prísť na miesto do 4 hodín po vyslaní a hardvér často opraví do 6 hodín po vyslaní.	• Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. • V prípade incidentov závažnosti 1 vynaloží spoločnosť Dell Technologies komerčne primerané úsilie na vrátenie hardvéru do prevádzkového stavu do 6 hodín od odoslania

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	PROSUPPORT PLUS – PODROBNOSTI KRYTIA
PROSUPPORT AIOPS PLATFORMS	AIOps je umelá inteligencia (AI) pre IT operácie. Označuje strategické využívanie technológií umelej inteligencie, strojového učenia (ML) a strojového uvažovania (MR), ktoré zjednodušujú a zefektívňujú procesy a optimalizujú využívanie IT zdrojov zákazníka.	<p>• Reakcia do 4 hodín a oprava do 6 hodín od vyslania. Vzťahuje sa iba na chyby alebo opravy podporovaných produktov, na ktoré sa vzťahuje táto služba. Podpora softvéru nie je zahrnutá.</p> <p>• Dostupné zákazníkom v okruhu 80 kilometrov od určeného centra podpory spoločnosti Dell Technologies.</p> <p>• Zákazník musí mať aktivovanú a udržiavanú podporovanú verziu softvéru Brána zabezpečeného pripojenia.</p> <p>Súčasť služby.</p> <p>ProSupport AIOps platforms zahŕňajú služby CloudIQ, TechDirect a MyService 360, ktoré fungujú prostredníctvom brány zabezpečeného pripojenia spoločnosti Dell Technologies a poskytujú okrem iných nasledujúce výhody:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktívna detekcia problémov a vytváranie prípadov, • prediktívna detekcia zlyhaní hardvéru, • samoobslužné vytváranie prípadov, • samoobslužné odoslanie dielov, • bezpečnostné odporúčania spoločnosti Dell, • hodnotenie kybernetickej bezpečnosti CloudIQ. <p>CloudIQ (CIQ) je cloudová aplikácia AIOps, ktorá umožňuje jednoduché a proaktívne monitorovanie a riešenie problémov s vašou IT infraštruktúrou Dell. Využíva strojové učenie na proaktívne monitorovanie a meranie celkového stavu serverov, úložísk, konvergovaných a hyperkonvergovaných zariadení, zariadení na ochranu údajov a sieťových zariadení prostredníctvom inteligentnej, komplexnej a prediktívnej analýzy. Prediktívna analýza kapacity a výkonu komponentov, ako sú disky SSD a pamäť, sa umožňuje pomocou aplikácie CIQ. CloudIQ je k dispozícii bez dodatočných poplatkov v prípade produktov s platnou zmlouvou ProSupport (alebo vyššou). Aplikácia CloudIQ je hostovaná v súkromnom cloude spoločnosti Dell Technologies a poskytuje každému zákazníkovi nezávislý a zabezpečený portál, ktorý zaručuje, že zákazníci vidia len svoje vlastné prostredie.</p> <p>Portál MyService360 poskytuje komplexné vizualizácie a analýzy údajov v rámci celého dátového centra, ako aj komplexnú históriu služieb pre produkty Dell Technologies.</p> <p>Kľúčové výhody:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktívne zobrazovanie kritických incidentov a rizík v reálnom čase. • Jasné a normatívne odporúčania na zjednodušenie opatrení a plánovania. • Historické trendy a analýza údajov. • Správa stav služieb na ochranu údajov, úložísk a konvergovaných systémov. <p>Portál TechDirect umožňuje zákazníkom samoobslužné odosielanie dielov.</p> <p>Brána zabezpečeného pripojenia (SCG) je technológia monitorovania pre veľké podniky, ktorá sa dodáva ako zariadenie a samostatná aplikácia. Monitoruje vaše zariadenia a proaktívne deteguje problémy s hardvérom, ktoré sa môžu vyskytnúť. V závislosti od vašej servisnej zmluvy tiež automatizuje vytváranie žiadostí o podporu pre problémy, ktoré sa zistia na monitorovaných zariadeniach.</p> <p>Informácie o produktoch, na ktoré sa služba vzťahuje, vám poskytne zástupca spoločnosti Dell Technologies.</p>

NÁHRADNÉ DIELY	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje náhradné diely na základe vlastného posúdenia.	<p>Súčasť služby. Cieľom doručenia náhradných dielov je v prípade kritických dielov pomoc servisnej podpory do štyroch hodín (t. j. v ten istý pracovný deň) po tom, čo spoločnosť Dell Technologies posúdi doručenie náhradného dielu ako nevyhnutné.</p> <p>V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické komponenty podľa definície spoločnosti Dell Technologies. Menej dôležité diely sa môžu dodať na druhý deň.</p> <p>Diely, ktoré sa nepovažujú za kritické, sú okrem iného rámy, mechanické šasi, prázdne zásuvky na pevný disk, súpravy koľajničiek a príslušenstvo na správu káblov. Diely, ktoré možno považovať za kritické, sú: základné dosky, procesory, vybrané pamäťové moduly a jednotky pevného disku, ktoré môžu ovplyvniť pole a produkčné prostredie.</p> <p>Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie nekritických náhradných dielov v ten istý alebo v ďalší pracovný deň a oneskoriť ho.</p> <p>Spoločnosť Dell 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 súčasť potrebná na opravu podporovaného produktu k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti pracoviska zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, doručí sa na druhý deň alebo v najbližšom vhodnom a komerčne primeranom termíne. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú komponenty systému definované spoločnosťou Dell. Ak chce zákazník dostať diel do štyroch (4) hodín, musí sa nachádzať v oblasti pokrytia určenej spoločnosťou Dell. Ďalšie informácie o geografických obmedzeniach nájdete v Dodatočných zmluvných podmienkach nižšie. Vyššie uvedené časy reakcie pri dodávke dielov sa vzťahujú iba na skladovanie dielov v súlade so štandardnými konfiguráciami. Zaisťovanie zásob náhradných dielov pre nové produkty alebo neštandardné konfigurácie môže trvať dlhšie, vyžaduje si čas dodania tridsať (30) dní.</p> <p>Inštalácia náhradných dielov je vykonávaná spoločnosťou Dell Technologies v rámci pomoci na mieste. Zákazník však má možnosť vykonať inštaláciu jednotiek s možnosťou výmeny zákazníkom (Customer Replaceable Unit – CRU). Zoznam dielov CRU pre konkrétne zariadenia nájdete v tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies, prípadne požiadajte o ďalšie podrobnosti spoločnosť Dell Technologies.</p> <p>Ak náhradný diel inštaluje spoločnosť Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies zariadi aj vrátenie pôvodného dielu do priestorov spoločnosti Dell Technologies. Ak si zákazník nainštaluje diel CRU, je zároveň zodpovedný za vrátenie vymeneného dielu CRU do zariadenia určeného spoločnosťou Dell Technologies. Ak zákazník potrebuje pomoc s výmenou jednotky CRU, spoločnosť Dell Technologies môže s výmenou pomôcť na diaľku alebo prostredníctvom technika na mieste.</p> <p>Ak technik spoločnosti Dell počas diagnostiky určí, že opravu možno dosiahnuť prostredníctvom určeného dielu CRU alebo ak sa zákazník rozhodne o samoobslužné odoslanie určeného dielu CRU, spoločnosť Dell zašle príslušný diel CRU priamo zákazníkovi.</p> <p>Ak technik Dell určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celú náhradnú jednotku. Celá náhradná jednotka nemusí byť v rovnaký deň na sklade a môžu existovať predĺžené lehoty dodania celej náhradnej jednotky na vaše miesto v závislosti od toho, kde sa nachádzate, a od typu produktu, ktorý sa nahrádza.</p>
-----------------------	---	--

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	PROSUPPORT PLUS – PODROBNOSTI KRYTIA
PROAKTÍVNA VÝMENA DISKU SSD	Ak pred dosiahnutím úrovne výdrže dosiahne disk SSD prahovú úroveň výdrže (určenú spoločnosťou Dell) alebo vyššiu, zákazník má nárok na náhradný disk SSD. Úroveň výdrže znamená priemerný percentuálny podiel zostávajúcej životnosti príslušného disku SSD. Prahová úroveň výdrže je bod v životnosti disku SSD (určený spoločnosťou Dell), pri ktorej vzniká nárok na výmenu jednotky – napríklad po dosiahnutí 95 % úrovne výdrže. Úrovne výdrže sa budú líšiť.	Zahrnuté pre produkty dátových úložísk a produkty hyperkonvergovanej/konvergovanej infraštruktúry. Cieľ reakcie je založený na príslušných súčiastiach služby doručenia náhradných dielov a pomoci na mieste uvedených vyššie. Zákazník musí počas príslušného obdobia podpory aktivovať a udržiavať aktuálne podporované verzie softvéru vzdialenej podpory IT a monitorovania (implementované ako brána zabezpečeného pripojenia). Predpokladom týchto ďalších funkcií obnovenia prevádzky je umožnenie fungovania softvéru na pripojenie (podľa potreby). Disky s vopred pripravenými obrazmi nemajú nárok na proaktívnu výmenu diskov SSD vykonanú spoločnosťou Dell Technologies.
PRÁVA NA NOVÉ VYDANIA SOFTVÉRU	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje práva na nové vydania softvéru verejne sprístupnené spoločnosťou Dell Technologies.	Súčasť služby.
INŠTALÁCIA NOVÝCH VYDANÍ SOFTVÉRU	Vzdialenú inštaláciu nových verzií softvéru vykoná spoločnosť Dell Technologies.	Softvér pre prevádzkové prostredie zariadenia (OE) Zahrnuté len v prípade úložného zariadenia, ak sa na súvisiaci integrovaný softvér prevádzkového prostredia vzťahuje záruka spoločnosti Dell alebo aktuálna zmluva o údržbe spoločnosti Dell. Softvér prevádzkového prostredia zariadenia je definovaný ako softvérové programovanie používateľského rozhrania a/alebo mikrokód potrebný na umožnenie správy, riadenia a základných funkcií zariadenia, bez ktorého zariadenie nemôže fungovať. Zákazník má nárok na vzdialenú inštaláciu aktualizácií softvéru prevádzkového prostredia pomocou aktivovanej a udržiavanej podporovanej verzie softvéru brány zabezpečeného pripojenia. Pozrite si tabuľku záruky a údržby produktov pre oprávnené produkty. Iný softvér (non-OE) Zákazník vykoná inštaláciu nových verzií softvéru, pokiaľ spoločnosť Dell Technologies nepovažuje za potrebné inak.
NEPRETRŽITÉ VZDIALENÉ MONITOROVANIE A OPRAVA 24X7	Niektoré produkty automaticky a nezávisle kontaktujú Dell Technologies a poskytujú vstupné informácie, ktoré pomáhajú spoločnosti Dell Technologies pri identifikácii problémov. Dell Technologies sa v prípade potreby pripája k produktom na diaľku, aby uskutočnila dodatočnú diagnostiku a podporu na diaľku.	Vzťahuje sa na produkty, ktoré majú SCG alebo iné nástroje na pripojenie podporované spoločnosťou Dell pre nástroje a technológie monitorovania na diaľku dostupné od spoločnosti Dell Technologies. Podrobnosti o nástroji SCG nájdete vyššie v časti o platforme AIOPs. Keď spoločnosť Dell Technologies dostane upozornenie na problém, uplatňujú sa tie isté reakcie globálnej technickej podpory a pomoc na mieste, ktoré boli popísané vyššie.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

Pridelený zástupca SAM služby ProSupport Plus for Infrastructure je vzdialený zdroj, ktorý poskytuje širokú škálu možností správy systému, prostredia a účtu kvôli zníženiu časov výpadku a zlepšeniu celkovej kvality podpory spoločnosti Dell Technologies.

Súčasťou služby je:

Pomoc pri nasadzovaní:

- Overenie presnosti príslušných údajov o podpore zákazníka, ako je názov účtu, adresa atď.
- Poskytovanie vedomostí, ako napríklad postup pri kontaktovaní spoločnosti Dell Technologies s cieľom otvoriť servisné požiadavky a používanie nástrojov a technológií na podporu od spoločnosti Dell Technologies
- Stanovenie harmonogramu pre výstupy zástupcu SAM, ako je nahlasovanie a prehľady služby

Mesačné vykazovanie: Výkazy a odporúčania týkajúce sa systémov zahrnutých v službe vrátane:

- zhrnutie otvorených a uzavretých servisných požiadaviek podľa mesiacov;
- overenie aktuálnych verzií nainštalovaného systémového softvéru na základe cieľových odporúčaní pre kód a
- stav zmluvy vrátane počiatočného, resp. koncového, dátumu a iných základných informácií o zmluve.

Na umožnenie plnej funkčnosti mesačného vykazovania musia byť nainštalované technológie pripojenia spoločnosti Dell Technologies, ako je napríklad brána zabezpečeného pripojenia, pričom musia byť povolené príslušné možnosti zberu protokolov.

Prehľad služby: Zástupca SAM poskytuje prehľad služby o podrobnostiach v servisnej správe. Plán, časový rámec a ďalšie oblasti určené na kontrolu určia zákazník a zástupca SAM počas fázy nasadzovania.

Údržba systému: Pre príslušné aktíva poskytne zástupca SAM pomoc zákazníkovi pri koordinácii odovzdávania udalostí údržby systému v rámci času zákazníka vyhradeného na údržbu. Nižšie sú uvedené ďalšie informácie.

Podpora spoločnosti Dell Technologies pri eskalácii: Sprostredkovanie v rámci služby formou koordinácie zdrojov spoločnosti Dell potrebných na riešenie jednotlivých problémov so závažnosťou 1 alebo systémovjších problémov.

Týka sa produktov spadajúcich do služby ProSupport Plus for Infrastructure alebo do aktuálnej zmluvy o údržbe počas bežných miestnych pracovných hodín spoločnosti Dell Technologies, ktoré sa môžu líšiť v závislosti od oblasti a krajiny, pričom sa to nevzťahuje na nepracovné dni spoločnosti Dell Technologies a miestne sviatky. Nižšie nájdete dodatočné podrobnosti o krytí.

Spoločnosť Dell Technologies je zodpovedná za vykonávanie len tých činností a úloh zástupcu SAM, ktoré sú výslovne uvedené v tomto dokumente. Všetky ostatné úlohy, činnosti a služby sa považujú mimo rozsahu.

DEFINÍCIE ÚROVNÍ ZÁVAŽNOSTI

ZÁVAŽNOSŤ 1 (Kritická) – nemožnosť vykonávania kritických obchodných funkcií, vyžaduje si okamžitú reakciu.

ZÁVAŽNOSŤ 2 (Vysoká) – možnosť vykonávania obchodných funkcií, avšak výkon alebo možnosti sú znížené alebo významne obmedzené.

ZÁVAŽNOSŤ 3 (Stredná/nízka) – minimálny alebo žiadny vplyv na obchodné funkcie.

Ďalšie informácie o podpore pre kritické situácie

Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služby, ak na základe primeraných dôkazov usúdi, že zákazník zneužíva alebo nadmerne využíva službu diagnostiky na mieste na požiadanie (On-Demand Onsite Diagnosis) pre kritické problémy (napríklad ak má zákazník k dispozícii personál na riešenie problémov na mieste alebo ak počet zákazníkových žiadostí o výjazdy na vykonanie diagnostiky na mieste presahuje štandardnú mieru zlyhania z dôvodu príkladov uvedených nižšie pre dané komponenty alebo systémy). Ak spoločnosť Dell Technologies usúdi (na základe vlastného uváženia), že zákazník službu zneužíva, vyhradzuje si právo odmietnuť poskytnutie služby.

Vyňaté služby

Nasledujúce činnosti sú mimo rozsahu tohto opisu služby:

- Odinštalovanie, preinštalovanie alebo konfigurácia produktov, softvéru alebo aplikácií.
- Odstránenie odinštalovaného produktu z priestorov pracoviska zákazníka.
- Serverový/úložný/sieťový softvér nie je klasifikovaný ako zariadenie.
- Riešenie problémov so softvérom v prevádzkovom prostredí nad rámec uvedenia produktu do funkčného stavu (napríklad konzultácie, ladenie výkonu, konfigurácia, skriptovanie alebo porovnávanie sú vylúčené).
- Služby požadované z dôvodu nezpracovania akejkoľvek systémovej opravy alebo úpravy poskytnutej spoločnosťou Dell Technologies alebo z dôvodu, že zákazník neprijal preventívne opatrenia, ktoré mu predtým odporučila spoločnosť Dell Technologies, ako je napríklad oznámené bezpečnostné odporúčanie alebo dôležitá aktualizácia obsahujúca opravu, ktorú zákazník neimplementoval.
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu nevhodného zaobchádzania s produktmi alebo zariadením alebo ich používaním.
- Prispôbenie servera alebo úložiska zákazníka s výnimkou prípadov, keď je to v tomto opise služby uvedené inak.
- Akékoľvek obnovenie alebo prenos údajov či aplikácií.
- Záručný servis alebo podpora pre systémy, softvér alebo dodatočné komponenty od iných spoločností ako Dell Technologies.
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov personálu tretích strán o inštaláciu, opravu, údržbu alebo úpravu hardvéru, firmvéru alebo softvéru.
- Inštalácia sieťovej tlačiarne alebo mapovanie zdieľania sieťových súborov.
- Konfigurácia servera, úložiska, siete alebo smerovača akéhokoľvek druhu.
- Služby týkajúce sa sietí vrátane pripojenia systému k sieti (okrem siete Ethernet LAN).
- Akákoľvek činnosť, ktorá nie je konkrétne uvedená v tomto opise služby.

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

Povinnosti zákazníka v súvislosti so súčasťou služby zástupcu SAM

Predpokladom na poskytnutie súčasti služby zástupcu SAM opísanej vyššie spoločnosťou Dell Technologies je, že zákazník splní nasledujúce povinnosti:

- Sprístupnenie primeraných časov vyhradených na údržbu systému zástupcovi SAM v rozsahu, aký spoločnosť Dell Technologies určí za potrebný.
- Zaistenie splnenia všetkých technických a prevádzkových požiadaviek a požiadaviek na prostredie.
- Poskytnutie včasného prístupu zástupcovi SAM (a) k aspoň jednej technickej kontaktnej osobe s povinnosťami správy systému a príslušnými oprávneniami na prístup k systému/informáciám a (b) k príslušným odborníkom, systémom a sieťam konkrétnych oblastí (vrátane, nie však výlučne, vzdialených systémov/prístupu do siete) v rozsahu, ktorý určí spoločnosť Dell Technologies za potrebný.
- Prevzatie zodpovednosti za všetky problémy súvisiace so sieťovými pripojeniami, výkonnosťou a konfiguráciou.
- Overenie pripravenosti miest, kde sa zariadenia nachádzajú, pred začatím služby ProSupport Plus for Infrastructure.
- Zabezpečenie pripojenia produktu k bráne zabezpečeného pripojenia s povolenými príslušnými možnosťami zhromažďovania protokolov.

Ďalšie dôležité informácie o súčasťi služby zástupcu SAM

- Dostupnosť služby SAM počas bežného pracovného času. Pracovný čas je definovaný miestne podľa lokality SAM a v jednotlivých oblastiach sa môže líšiť. Služby zástupcu SAM je možné vykonávať na mieste podľa uváženia spoločnosti Dell Technologies a v prípadoch, keď o tejto potrebe rozhodne spoločnosť Dell Technologies.
- Podporu po pracovnom čase je možné poskytnúť prostredníctvom iných zdrojov v rámci spoločnosti Dell Technologies podľa uváženia spoločnosti Dell Technologies.
- Lokalita SAM sa pridelí na základe vzájomnej dohody počas procesu začatia na základe oblasti služieb preferovanej zákazníkom a možností personálu spoločnosti Dell.

PROAKTÍVNA ÚDRŽBA SYSTÉMU V RÁMCI SLUŽBY PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

Údržba systému v rámci služby ProSupport Plus poskytuje zákazníkom spoločnosti Dell Technologies udalosti plánovanej proaktívnej údržby na diaľku, ktoré sa konajú počas obdobia trvania servisnej zmluvy na zariadeniach, na ktoré sa vzťahuje služba ProSupport Plus for Infrastructure a ktoré sú monitorované príslušnou technológiou pripojenia spoločnosti Dell Technologies, napríklad bránou zabezpečeného pripojenia. Takéto udalosti údržby pomáhajú udržať výkon a môžu znížiť pravdepodobnosť výskytu incidentov v budúcnosti v dôsledku nekompatibilných verzií hardvéru, softvéru, BIOS a firmvéru. Udalosti plánovanej proaktívnej údržby systému koordinujú zákazníci, zástupca SAM a pracovníci podpory spoločnosti Dell Technologies. Poskytovanie takýchto udalostí je vo všeobecnosti k dispozícii nepretržite 24x7x365, ale môže podliehať vzájomnej dostupnosti zdrojov zákazníka a spoločnosti Dell Technologies. Spoločnosť Dell Technologies odporúča vykonávanie udalostí plánovanej proaktívnej údržby systému dvakrát ročne. Určité produkty môžu mať obmedzenia počtu možného vykonania plánovanej proaktívnej údržby systému za rok. O zozname podporovaných produktov a prípadných obmedzeniach sa poraďte so svojim obchodným zástupcom alebo prideleným zástupcom SAM.

Nezahrnuté v údržbe systému v rámci služby ProSupport Plus for Infrastructure

- Aktualizácie prepojených zariadení, na ktoré sa nevzťahuje aktuálna zmluva o poskytovaní podpory ProSupport Plus for Infrastructure.
- Aktualizácie akéhokoľvek softvéru bez príslušného nároku na ne na základe príslušnej zmluvy o podpore softvéru od spoločnosti Dell Technologies alebo tretej strany pre vybrané produkty tretích strán.
- Vytvorenie operačného systému a opravy hypervízora alebo iná súvisiaca technická podpora alebo podpora softvérového vývoja.
- Vytvorenie opravných balíkov aplikácií.
- Poskytovanie údržby na mieste prevádzky.
- Odinštalovanie alebo inštalovanie dodatočného hardvéru alebo úlohy konfiguračného charakteru.

- Inštaláciu alebo konfiguráciu softvéru, ktorý nie je výslovne uvedený v tomto opise služby.
- Ladenie výkonu aplikácií.
- Identifikáciu alebo odstránenie vírusov, spyware alebo malvéru.
- Akékoľvek iné aktualizácie alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne dokumentované v tomto opise služby.

Ďalšie dôležité informácie o údržbe systému v rámci služby ProSupport Plus for Infrastructure

- Počas údržby môžu inovácie spôsobiť dočasné prerušenie pripojenia k ostatným zariadeniam.
- Po dokončení inovácie je možné, že bude potrebné pripojené zariadenia reštartovať a skontrolovať pripojenie.
- Systémy, ktoré sa majú inovovať, sa musia byť prístupné spoločnosti Dell Technologies alebo agentom autorizovaným spoločnosťou Dell Technologies počas dohodnutého času údržby.
- Podľa inovovaných systémov je možné, že k dispozícii bude musieť byť ďalší systém alebo prostriedok údržby systému.
- Podľa inovovaných systémov je možné, že spoločnosť Dell Technologies alebo agent autorizovaný spoločnosťou Dell Technologies bude musieť mať oprávnenia správcu.
- Zákazník zodpovedá za získanie a udržiavanie všetkých požadovaných licencií na aktualizácie zariadení a softvéru.
- V prípade, že aktualizácia softvéru na zariadení krytom službou spôsobuje chyby alebo zníženie výkonu na inom pripojenom produkte, ktoré nie je kryté službou, Dell Technologies sa po konzultácii so zákazníkom môže rozhodnúť nepokračovať s údržbou systému, kým sa situácia nevyrieši.
- Na umožnenie úplnej údržby systému v rámci služby ProSupport Plus for Infrastructure musí byť nainštalovaná technológia pripojenia, ako je napríklad brána zabezpečeného pripojenia, pričom musia byť povolené príslušné možnosti zberu protokolov.
- Inštalácia nových vydaní softvéru pre high-end ukladacie systémy, systémy konvergovanej a hyperkonvergovanej infraštruktúry spoločnosti Dell Technologies zistených počas údržby systémov vrátane, okrem iného, softvérových verzií zverejnených v príslušných tabuľkách konfigurácie interoperability (Tabuľka jednoduchšej podpory alebo Tabuľka certifikácií vydaní spoločnosti Dell Technologies) môže vyžadovať zakúpenie samostatného zapojenia služieb od spoločnosti Dell Technologies. Viac informácií vám poskytne spoločnosť Dell Technologies.

KOLABORATÍVNA POMOC

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

Ak chce zákazník využívať kolaboratívnu pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie priamo od konkrétneho predajcu tretej strany a spoločnosti Dell Technologies alebo autorizovaného distribútora Dell Technologies. Po určení a nahlásení problému zákazníka je za poskytnutie technickej a inej podpory v súvislosti s jeho vyriešením zodpovedný výlučne dodávateľ tretej strany. **SPOLOČNOSŤ DELL TECHNOLOGIES NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ANI SLUŽIEB OD INÝCH DODÁVATEĽOV.** Zoznam partnerov kolaboratívnej pomoci nájdete v [zozname kolaboratívnej pomoci](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

PODPORA SYSTÉMOVÉHO SOFTVÉRU SPOLOČNOSTI DELL TECHNOLOGIES

Podpora softvéru spoločnosti Dell Technologies zahrnutá v službe ProSupport Plus for Infrastructure poskytuje podporu pre vybrané produkty tretích strán vrátane vybraných aplikácií pre koncových používateľov, operačných systémov, hypervízorov a firmvéru v prípade, že takéto produkty tretích strán sú 1) v čase žiadosti o podporu používané, aktuálne nainštalované a funkčné v produktoch, 2) vzťahujú sa na ne existujúce podmienky používania služby údržby a podpory v rámci služby ProSupport Plus for Infrastructure a 3) majú príslušné aktívne zmluvy o podpore a oprávnenia priamo s príslušným vydavateľom produktov tretích strán. Táto úroveň podpory je poskytovaná pre zariadenia, na ktoré sa vzťahuje služba ProSupport Plus for Infrastructure, bez ohľadu na to, ako bol oprávnený softvér zakúpený alebo ako bola získaná jeho licencia. Zákazník je však povinný zaistiť, že takýto oprávnený softvér bol zakúpený

a licencia naň bola získaná riadne vzhľadom na vydavateľa. Zákazník je výhradne zodpovedný za opravu problémov s licenciami a nákupmi oprávneného softvéru, aby splnil podmienky na prijatie týchto služieb kedykoľvek počas doby krytia. Zoznam oprávneného softvéru nájdete v [úplnom zozname podpory softvéru](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov. Situácie, pri ktorých vznikli otázky zákazníka, musí byť možné zopakovať v jednom systéme, ktorý môže byť fyzický alebo virtuálny. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že riešenie určitých problémov, ktoré viedli k požiadavke zákazníka na poskytnutie služby, nemusí byť dostupné od vydavateľa príslušného softvérového titulu (okrem iného vrátane prípadov, keď vydavateľ už z akéhokoľvek dôvodu neposkytuje podporu alebo údržbu príslušného softvérového titulu) alebo môže vyžadovať dodatočnú podporu od vydavateľa vrátane inštalácie dodatočného softvéru alebo iných zmien produktov. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak nie je takéto riešenie zo strany vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii, povinnosť spoločnosti Dell Technologies poskytnúť zákazníkovi podporu bude tiež v plnej miere naplnená.

Ďalšie zmluvné podmienky vzťahujúce sa na koncových používateľov, ktorí si zakúpili produkt OEM

„OEM“ je distribútor predávajúci podporovaný produkt v takom rozsahu ako výrobca originálneho zariadenia, ktorý kupuje produkty a služby spoločnosti Dell Technologies od obchodnej skupiny OEM Solutions (alebo jej nástupcov) pre projekt typu OEM. Produkt OEM zvyčajne obsahuje alebo zahŕňa také produkty Dell Technologies, ktoré sú obsiahnuté vo vlastníckom hardvéri, softvéri alebo inom typu duševného vlastníctva zákazníka OEM, v dôsledku čoho vzniká špecializovaný systém alebo riešenie s funkciami určenými pre dané odvetvie alebo na daný účel (taký systém alebo riešenie sa označuje ako „riešenie OEM“) a takéto riešenie OEM predáva pod vlastnou značkou OEM. V prípade distribútorov OEM výraz „podporované produkty“ zahŕňa produkty spoločnosti Dell Technologies poskytované bez označenia značky Dell Technologies (t. j. neznačkový systém určený pre OEM) a termín „koncový používateľ“ označuje vás alebo akúkoľvek inú osobu kupujúcu riešenie OEM na vlastné účely koncového používania a nie na ďalší predaj, distribúciu ani ďalšie poskytovanie na základe licencie iným osobám. Je zodpovednosťou distribútorov OEM poskytnúť koncovému používateľovi riešenie problémov prvej úrovne. Distribútor OEM by mal vykonať vhodnú prvotnú diagnostiku, a až potom kontaktovať spoločnosť Dell Technologies. Distribútor OEM naďalej zodpovedá za prvotné odstraňovanie problémov aj v prípade, že jeho koncový používateľ požiada o servis spoločnosť Dell Technologies. Ak koncový používateľ požiada spoločnosť Dell Technologies o servis bez toho, aby kontaktoval svojho distribútora OEM, spoločnosť Dell Technologies požiada koncového používateľa, aby najskôr kontaktoval svojho distribútora OEM, ktorý mu poskytne riešenie problémov prvej úrovne.

Služba ProSupport Plus for Infrastructure spoločnosti Dell Technologies pre neštandardné diely vo vlastných serverových produktoch

Oprava a výmena neštandardných alebo špecifických dielov („služby podpory neštandardných komponentov“) predstavujú službu výmeny s pridanou hodnotou dopĺňajúcu záruku na produkt PowerEdge, ktorá sa vzťahuje na štandardné komponenty od spoločnosti Dell Technologies v štandardnej konfigurácii a v dôsledku ktorej má zákazník nárok na výmenu chybného komponentu, ak chyba vznikla vo výrobe alebo ak ide o chybu materiálu („záručné opravy“). Firmvér/softvér značky Dell Technologies pre „neštandardné komponenty“ NIE JE k dispozícii a zákazník musí použiť na monitorovanie alebo aktualizáciu komponentu prostriedky poskytované výrobcom. Ak chce zákazník vyriešiť problémy s kvalitou softvéru/firmvéru, prevádzky alebo hardvéru, musí spolupracovať priamo s výrobcom. Spoločnosť Dell Technologies poskytne Službu podpory pre neštandardné komponenty na výmenu neštandardných alebo špecifických komponentov, ktorých dostupnosť zákazník odhaduje a garantuje, ako je to uvedené vyššie, ak zákazník uzavrel so spoločnosťou Dell Technologies príslušnú dohodu, podľa ktorej pomôže spoločnosti Dell Technologies s predložením objednávky do príslušného skladu, čím sa oprava urýchli. Za predpokladu, že zákazník presne predpovedal potreby skladovania, spoločnosť Dell Technologies vymení diel, ktorý vykazuje nedostatok, podľa platného času odozvy zákazníka na záručné opravy, a nainštaluje náhradný diel do produktu zákazníka, ale zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť Dell Technologies nie je zodpovedná zákazníkovi za zabezpečenie čiastočnej dostupnosti. V prípade výmeny neštandardných komponentov nemusia byť náhradné diely alebo služba technika v teréne k dispozícii v ten istý deň (napríklad do 4 hodín) a spoločnosť Dell Technologies v takýchto prípadoch predvolene použije službu Next Business Day (t. j. po telefonickom riešení a diagnostike problému možno zaslať náhradný diel alebo poslať technika na potrebné miesto zvyčajne na ďalší pracovný deň). Náhradné diely môžu byť nové alebo renovované podľa príslušných miestnych zákonov a vykonanie opráv a výmen v rámci služby podpory neštandardných komponentov môže vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies využila výrobcu alebo vydavateľa záruky tretej strany alebo službu údržby, a zákazník súhlasí s tým, že pomôže spoločnosti Dell Technologies pri získavaní materiálov, ktoré tento výrobca alebo vydavateľ tretej strany vyžaduje na vykonanie služby.

Technické testy výslednej konfigurácie uskutočnené spoločnosťou Dell Technologies podľa osobitného súpisu prác (ďalej aj „SOW“), napríklad testovanie vykonané po inštalácii neštandardných alebo špecifických komponentov pre konfiguráciu, ktorá používa softvér požadovaný zákazníkom, predstavujú bod v časovej aktivite, ktorá bude vykonaná jednorazovo a nebude vykonávaná priebežne, a služby podpory neštandardných komponentov sú dostupné iba pre konkrétne konfigurácie tak, ako je to definované zákazníkom a otestované spoločnosťou Dell Technologies. Spoločnosť Dell Technologies bude informovať o presných testoch konfigurácie

hardvéru vrátane úrovni firmvéru. Po uskutočnení technických testov poskytne spoločnosť Dell Technologies výsledky prostredníctvom hlásení s označením vyhovuje/nevyhovuje. Spoločnosť Dell Technologies vynaloží komerčne primerané úsilie na podporu uznania a prevádzky neštandardného komponentu v produkte spoločnosti Dell Technologies, avšak modifikácie štandardných riešení (zahŕňajúcich BIOS, iDRAC a softvér na pripojenie) nebudú podporované. Bude zodpovednosťou zákazníka, aby pri riešení problémov s neštandardnými komponentmi, ktoré odhalí technické testovanie, spolupracoval priamo s výrobcou (vrátane problémov s kvalitou, so špecifikáciami alebo obmedzeniami softvéru, firmvéru alebo hardvéru). Dodatočné technické testovanie vykonané spoločnosťou Dell Technologies po tom, čo zákazník dostal hlásenie s výsledkom VYHOVUJE bude vyžadovať nový SOW a príslušné nenávratné technické poplatky vzťahujúce sa na všetky technické testy vyžiadané v súvislosti s opravou alebo náhradou akéhokoľvek komponentu konfigurácie počas trvania záruky na zariadenie zákazníka.

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 náboru. 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 širokozáberové 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 spoločnosti 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:

1. akékoľvek dôverné, súkromné alebo osobné údaje,
2. stratené alebo poškodené údaje, programy alebo softvér,
3. poškodené alebo stratené odpojiteľné médiá,
4. výpadok používania systému alebo siete, alebo
5. 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.

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	- 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	Miestne webové lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions .*	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 popise 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, Tichomorje, Japonsko	Miestne webové lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions .*	Popisy 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 popis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako jej príjemcu a obmedzení tejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise 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 Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú URL adresu z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Nemecko: Dell.de/AGB</p> <p>- Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Popisy 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 popis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako jej príjemcu a obmedzení tejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise 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 vaším 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 pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na lokalite Dell.com/service-descriptions.

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 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 v prípade písomného oznámenia 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 takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
 - g) **Postúpenie služieb a subdodávateľa.** 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 ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
 - a. Zákazník nezaplatí časť alebo celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
 - b. Zákazník sa správa hrubo, vyhráza 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 vylúčení.

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 spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies.

i) **Geografické obmedzenia a premiestnenie.**

1. Môže sa stať, že spoločnosť Dell Technologies nebude schopná poskytnúť 4-hodinové služby podpory na mieste a náhradné diely v súvislosti so zariadením, ktoré nepatrí do oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do stošesťdesiat (160) kilometrov 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 lokality poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies si ešte pred zakúpením vyžiadať od obchodného zástupcu.
2. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v servisných záznamoch spoločnosti Dell Technologies pre váš produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies musí najprv znova stanoviť kvalifikáciu vášho produktu z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným zavedením platnosti časov reakcie pre produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkových hodín poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od zemepisnej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o poskytnutie týchto podrobností. Záväzok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane, bez obmedzenia, dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa vtedy aktuálnych konzultačných sadzieb 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 úložné 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 v prípade písomného oznámenia zákazníkovi šesťdesiat (60) dní vopred.

- j) **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.

KONTAKT

Viac informácií vám poskytne miestny zástupca alebo autorizovaný distribútor.

Copyright © 2024 Dell Inc. alebo jej dcérske spoločnosti. Všetky práva vyhradené. Dell Technologies, Dell a ďalšie ochranné známky sú ochranné známky spoločnosti Dell Inc. alebo jej dcérskych spoločností. Ďalšie ochranné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA.

Spoločnosť Dell Technologies vyhlasuje, že všetky informácie uvedené v tomto dokumente sú v čase jeho zverejnenia presné. Uvedené informácie sa môžu zmeniť bez upozornenia.