



Opis služby

Služba poradenstva pre koncové body

Úvod

Spoločnosť Dell EMC Services vám s potešením poskytne v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“) službu poradenstva pre koncové body (ďalej len „služba“ alebo „služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa okolností „objednávka“) bude obsahovať názov služieb a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah tejto služby

Služba poskytuje zákazníkom projektovú pomoc v presne stanovenom rozsahu. Účelom služby nie je nahradiť iné služby, ktoré ponúka spoločnosť Dell EMC, ako sú napríklad (nie však výhradne) implementácia a optimalizácia softvéru či kontinuálne služby údržby. Hlavné súčasti služby sú:

- Projektové asistenčné služby technického konzultanta spoločnosti Dell EMC Services (ďalej len „technický konzultant“) na hodinovej báze s príslušnými vedomosťami v oblasti projektov.
- Technickí konzultanti s príslušnými vedomosťami sú uvedení v tabuľke 1.
- Pevná cena za pevné časové obdobie zahŕňajúca všetky náklady.
- Na prípadné predĺženie času dostupnosti uvedené na objednávke sa budú vzťahovať ďalšie poplatky.
- Na službu sa vzťahuje dostupnosť technického konzultanta a plánuje sa v spolupráci s projektovým koordinátorom spoločnosti Dell EMC.
- Všetky aktivity „na diaľku“ budú vykonané prostredníctvom vzdialeného pripojenia.
- Všetky aktivity „na diaľku“ môžu byť naplánované a vykonané minimálne v časových úsekoch s dĺžkou 2 (dve) hodiny.
- Všetky aktivity „na mieste“ budú vykonané počas po sebe nasledujúcich pracovných dní jedného týždňa.
- Poskytovanie služby „na mieste“ môže trvať 5 dní. Výnimkou sú krajiny uvedené v tabuľke č. 2, ktoré majú stanovenú minimálnu dobu 1 deň.
- Zakúpená služba musí byť v súlade s dokumentom „Dodatočné zmluvné podmienky, časť 2.F – Ukončenie služby“ naplánovaná a poskytnutá do 6 mesiacov od dátumu kúpy.

Podrobný opis

Služba bude poskytnutá v dvoch fázach (ako je uvedené nižšie) a jej súčasťou bude:

Plánovanie a dodanie

- Službu naplánuje projektový koordinátor spoločnosti Dell EMC Services spolu so zákazníkom.
- Zákazník by mal uviesť jasné ciele, ktoré majú byť dosiahnuté počas každej jednotlivej porady.
- Všetky aktivity „na diaľku“ budú vykonané prostredníctvom telefónu a nástroja WebEx.
- Projektový koordinátor spoločnosti Dell EMC Services pripraví správu o vykonanej práci po skončení každej porady. Správa obsahuje dosiahnuté ciele a čas ostávajúci z aktuálne zakúpenej služby.

Ukončenie služieb

- Po vyčerpaní všetkých hodín na objednávke od spoločnosti Dell EMC Services poskytne projektový koordinátor zákazníkovi záverečnú správu, v ktorej budú uvedené všetky vykonané úkony.
- Súhrn bude obsahovať informácie o všetkých vyčerpaných hodinách a bude jasne uvádzať, že poskytovanie služby bolo dokončené.

Úroveň vedomostí technického konzultanta

- Technickí konzultanti majú v priemere 3 – 5 rokov skúseností alebo ekvivalentné vedomosti v technickej oblasti.
- V tabuľke č. 1 sú uvedené stručné opisy technických schopností, ktoré môže zákazník bežne očakávať od technického konzultanta pre poskytovanie služby.

Tabuľka č. 1

Bežné schopnosti technického konzultanta

Zabezpečenie koncových zariadení a aplikácie

- Softvér koncových zariadení*
 - Konfigurácia konzoly a predanie vedomostí
 - Konfigurácia a správa agentov koncového zariadenia pre softvér SaaS
 - Konzultácie k zásadám a postupom určeným pre neaktívne údaje
 - Šifrovanie údajov pre platformy Windows, Mac a Windows Server vrátane správcu Bitlocker, šifrovanie výmenných nosičov, samošifrovacie disky, šifrovanie v cloude, hardvérový akcelerátor šifrovania a serverový operačný systém (OS).
 - Tvorba klientskych balíkov pomocou systémov centrálnej správy softvéru
- Riešenie problémov so softvérovými aplikáciami koncových zariadení, asistencia pri riešení problémov pomocou antivírusu tretej strany a softvéru Dell Data Security vrátane konfigurácie výnimiek umožňujúcich riadne fungovanie softvéru
- Správa životného cyklu aplikácií
- Tvorba balíčkov nasadenia pomocou systémov centrálnej správy softvéru
- Kontrola stavu existujúceho prostredia softvéru koncových zariadení

Optimalizované nasadenie

- Odborné znalosti platformy VMware Workspace ONE a nasledujúcich (no nielen týchto) funkcií: Grouping, AirLift, Mobile Device and Identity Management, Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
- Odborné znalosti riešenia Microsoft Intune a nasledujúcich (no nielen týchto) funkcií: Mobile Device & Application Management (Windows, iOS, Android), Autopilot, Azure Active Directory Management and Connect a konfigurácia politík
- Odborné znalosti nástroja Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) a nasledujúcich (no nielen týchto) funkcií: Cloud Management Gateway

- Odborné znalosti v oblasti nasadzovania softvéru, aplikovania opráv a správy zariadení pri nasledujúcich (no nielen týchto) produktoch: Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk, Ivanti Shavlik
- Znalosť systému na distribúciu bezdrôtovej siete (WDS) a rámcov Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Odborné znalosti v oblasti protokolu DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) a systému názvu domén (DNS)
- Ak sa vyžadujú nejaké ďalšie znalosti, ktoré tu nie sú uvedené, obráťte sa na obchodného zástupcu

Všeobecné

- Zabezpečte prenos vedomostí novým zamestnancom a podpornému personálu
- Pomôžte s aktualizáciou dokumentácie

* Softvérom pre koncové zariadenia sa rozumejú nasledujúce produkty:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

Tabuľka č. 2

Krajiny, kde majú stanovenú minimálnu dobu poskytovania služby „na mieste“ 1 deň

Belgicko
 Dánsko
 Francúzsko
 Nemecko
 Írsko
 Taliansko
 Holandsko
 Španielsko
 Švédsko
 Švajčiarsko
 Spojené kráľovstvo

Austrália
 Hongkong
 India
 Nový Zéland
 Singapur

Predpoklady

Pri špecifikácii služieb podrobne uvedených v opise služby predpokladala spoločnosť Dell EMC Services nasledujúce podmienky:

- Spoločnosť Dell EMC Services nie je zodpovedná za riešenie problémov s kompatibilitou alebo iných problémov, ktoré nedokáže vyriešiť výrobca, ani za konfiguráciu hardvéru alebo softvéru, ktorá nezodpovedá nastaveniam podporovaným výrobcom.
- Poskytnutie služieb v dohodnutom časovom rámci závisí od toho, či zákazník poskytne spoločnosti Dell EMC Services potrebné informácie a či má spoločnosť prístup k prostriedkom zákazníka.
- Všetky informácie poskytované zákazníkom a týkajúce sa technických požiadaviek pracoviska a architektúry musia byť v podstatných bodoch správne.
- Zákazník súhlasí s informáciami uvedenými vo všetkých ďalších dokumentoch poskytnutých spoločnosťou Dell EMC Services počas zásahu.

Vyňaté služby

Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, do rozsahu tohto opisu služby nie sú zahrnuté nasledujúce činnosti:

- Akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka.
- Odstraňovanie problémov alebo oprava existujúceho systému alebo problémov so serverom, ak to nie je uvedené v tomto opise služby.
- Testovanie integrácie medzi produktom spoločnosti Dell EMC a ďalšími produktmi tretích strán, ako sú napríklad produkty tretích strán na šifrovanie a zabezpečenie.
- Ak to nie je uvedené v tomto opise služby, nie je súčasťou služby náprava ani zmierňovanie žiadnych problémov s výkonom zistených analýzou prostredia zákazníka.
- Ak v tomto opise služby nie je stanovené inak, nepreberá spoločnosť Dell EMC Services žiadnu zodpovednosť (vrátane finančnej zodpovednosti) za akýkoľvek personál, hardvér, softvér alebo iný majetok zákazníka alebo tretej strany, ktorý sa v súčasnosti využíva na pracovisku zákazníka,

Ak táto služba nie je poskytnutá v predpísanom čase, vyhradzuje si spoločnosť Dell EMC Services právo vyhodnotiť hlavnú príčinu. Ak leží hlavná príčina mimo kontroly spoločnosti Dell EMC Services, navrhne spoločnosť Dell EMC Services postup riešenia oneskorenia. Tento postup môže vyžadovať, aby si zákazník prikúpil ďalšie služby alebo mu môžu vzniknúť ďalšie výdavky, aby mohla spoločnosť Dell EMC Services dokončiť poskytnutie tejto služby. Ak má zákazník požiadavky presahujúce rozsah služby uvedený v tomto opise služby, bude mu ponúknutá pomoc s týmito požiadavkami v podobe dodatočnej služby za dodatočný poplatok.

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

Povinnosti zákazníka špecifické pre danú ponuku

Zákazník vo všeobecnosti súhlasí s tým, že bude pri poskytovaní služby spolupracovať so spoločnosťou Dell EMC Services. Zákazník súhlasí s tým, že zaistí nasledujúce podmienky:

- Na dobu poskytovania služby musí zákazník technikovi spoločnosti Dell EMC Services poskytnúť prístup ku všetkým prostrediam.
- Zákazník musí byť prítomný a dostupný počas všetkých plánovaných a kontrolných porád alebo musí určiť svojho zástupcu.

- Zákazník sa musí náležitým spôsobom zapojiť do poskytovania služieb. Zákazník chápe, že bez jeho riadneho zapojenia (vrátane stanovenia cieľov) nemôže technik pracovať na splnení potrieb zákazníka a nemôže službu poskytovať.
- Zákazník bude spolupracovať s analytikmi spoločnosti Dell EMC Services počas telefonického kontaktu a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov možno vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a analytikom alebo technikom.
- Zákazník skontroluje a odsúhlasí doplnkové dokumenty poskytnuté spoločnosťou Dell EMC Services pred zásahom. Medzi dokumenty na kontrolu môže patriť okrem iného úvodný kontrolný zoznam činností a plán testovania.

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na zabezpečenie prístupu. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj spoločnosť Dell EMC Services zabezpečil oprávnenie na prístup k softvéru, hardvéru, systémom a údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, licencovaným alebo vlastným zákazníkom, a na ich používanie, s cieľom poskytovať tieto služby. Ak ešte zákazník nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell EMC Services 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 EMC Services, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi spoločnosti Dell EMC Services, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s vykonávaním služby spoločnosťou Dell EMC Services. Všeobecné inzerovanie a iné podobné širokozáberové formy oslovenia sa však nepovažujú za priame ani nepriame oslovenie a zamestnanie môžete ponúkať ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorého zamestnanecký pomer v spoločnosti Dell EMC Services bol už ukončený alebo ktorý zamestnanec sám ukončil pred začatím náborových pohovorov s vami.

Spolupráca so zákazníkom. Zákazník berie na vedomie, že bez rýchlej a dostatočnej spolupráce nebude spoločnosť Dell EMC Services schopná poskytovať službu a že ak ju vykoná, môže byť poskytnutá služba podstatne rozdielna alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell EMC Services spoluprácu potrebnú na vykonanie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, neponesie spoločnosť Dell EMC Services zodpovednosť za žiadne zlyhanie pri vykonávaní 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 EMC Services) 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. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell EMC Services), ak už systém tieto položky neobsahuje.

Zálohovanie údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých zasiahnutých systémoch ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Spoločnosť Dell EMC Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

Ak zákony platné vo vašej krajine nepožadujú inak, NEBUDE SPOLOČNOSŤ DELL EMC SERVICES ZODPOVEDNÁ ZA:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATA ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODSTRÁNITEL'NÉ NOSIČE;
- VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) SPOLOČNOSŤOU DELL EMC SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

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

Prevádzkové hodiny. V súlade s miestnymi zákonmi o týždennom pracovnom čase sa služba bude poskytovať od pondelka do piatka počas bežnej pracovnej doby spoločnosti Dell EMC Services, ktorá je od 8:00 do 18:00 miestneho času zákazníka, pokiaľ nie je v ďalšej časti uvedené inak:

Krajina	Bežné pracovné hodiny spoločnosti Dell EMC Services
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 bežných pracovných hodín alebo počas miestnych štátnych sviatkov sa nebudú vykonávať žiadne aktivity v súvislosti so službami, ak sa vopred písomne nedohodlo inak.

Zmluvné podmienky poskytovania služieb

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na faktúre za nákup tejto služby („právnická osoba Dell“). Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb s právnickou osobou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, na ktorých môžete nájsť vašu zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita 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 stránky Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. 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 stránky Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. 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.

Európa, Blízky východ a Afrika	<p>Miestne stránky Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Nemecko: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akokoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. 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 stránky Dell.com jednoduchým otvorením stránky Dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom niektorej z možností na webovej stránke 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 adrese Dell.com/servicedescriptions/global.

V prípade nesúladu medzi podmienkami dokumentov, ktoré tvoria túto zmluvu, budú mať rozhodujúcu platnosť dokumenty v tomto poradí: (i) tento opis služby; (ii) zmluva; (iii) objednávkový formulár. 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.

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 webových stránkach Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell EMC 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 spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

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 písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell EMC Services a zákazníkom, uskutočňuje sa nákup služieb v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

2. Dôležité doplnkové informácie

A. Zmena naplánovania služieb. Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dňom. 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 za 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, nemôže byť platba za hardvér v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením služieb, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.

C. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb. Spoločnosť Dell EMC Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell EMC Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell EMC Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služieb. Spoločnosť Dell EMC Services nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, ani za nedodržania povinností zákazníkom vyplývajúcich z tohto opisu služby.

D. Voliteľné služby. Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell EMC Services a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell EMC Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.

E. Postúpenie služieb a subdodávateľa. Spoločnosť Dell EMC Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell EMC Services.

F. Ukončenie služby. Pokiaľ platné zákony nevyžadujú inak, zákazník môže túto službu využiť jedenkrát počas 6 mesiacov od dátumu pôvodnej kúpy (ďalej len „dátum ukončenia služby“). Dátum pôvodnej kúpy je definovaný ako skorší z dvoch dátumov: dátumu na faktúre za službu alebo dátumu potvrdenia objednávky spoločnosťou Dell EMC Services. Poskytnutie služby spoločnosťou Dell EMC Services bude považované za splnené po uplynutí dátumu ukončenia služby, aj keď zákazník službu nevyužije, za predpokladu, že spoločnosť Dell EMC a zákazník budú dodržiavať príslušné zákony a v prípade nesúlady medzi týmto ustanovením a hlavnou zmluvou zákazníka, ktorá oprávňuje na zakúpenie týchto služieb, bude namiesto tohto opisu služby právne záväzná hlavná zmluva. Táto služba má byť použitá v jednom nepretržitom nasadení služby. Zákazník nie je oprávnený na vrátenie nevyužitej časti služieb alebo ich využitie pri poskytovaní ďalších služieb v rámci samostatnej zmluvy, pokiaľ sa spoločnosť Dell EMC a zákazník nedohodli inak, a za predpokladu, že spoločnosť Dell EMC a zákazník budú dodržiavať príslušné zákony a v prípade nesúlady medzi týmto ustanovením a hlavnou zmluvou zákazníka, ktorá oprávňuje na zakúpenie týchto služieb, bude namiesto tohto opisu služby právne záväzná hlavná zmluva. Služba sa bude považovať za plne realizovanú spoločnosťou Dell EMC Services a zákazníkom, keď spoločnosť Dell EMC Services dokončí súvislý servisný zásah.

G. Zrušenie. Spoločnosť Dell EMC Services môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas obdobia z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:

- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie;
- Zákazník sa správa hrubo, vyhráza sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

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

H. Geografické obmedzenia a premiestnenie. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti.

© 2018 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.