

Opis služby

Služba implementácie zabezpečenia koncových zariadení pre softvér

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies Services vám ponúka službu implementácie zabezpečenia koncových zariadení pre softvér (ďalej len „služba“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenia objednávky (podľa okolností, „Objednávkový formulár“) bude obsahovať názov služieb a 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

Cieľom služby implementácie zabezpečenia koncových zariadení pre softvér je poskytnúť zákazníkovi dobre definované riešenie implementácie. Implementovaná technológia môže byť „softvér ako služba“ (SaaS) alebo softvér „v mieste nasadenia“. Táto služba spočíva v implementácii jednej (1) z nasledujúcich technológií:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Zástupca spoločnosti Dell Technologies Services bude kontaktovať zákazníka a naplánuje s ním poskytnutie služby. Obe strany sa vždy musia vzájomne dohodnúť na konkrétnom počiatočnom dátume v závislosti od dostupnosti pracovníkov. Služba má tieto základné zložky:

- Projektový manažment
- Vyplnenie úvodného kontrolného zoznamu činností zákazníkom
- Revízia prostredia
- Aktivácia softvéru ako služby (SaaS) (ak je to relevantné)
- Inštalácia a konfigurácia softvéru (ak je to relevantné)
- Konfigurácia služby a zásad
- Vypracovanie a realizácia plánu testovania
- Pomoc pri odstraňovaní problémov s nasadením koncových zariadení
- Odovzdanie znalostí

Podrobný opis

Projektový manažment

Procesom implementácie vás bude sprevádzať pridelený projektový manažér spoločnosti Dell Technologies. Projektový manažér spoločne so zákazníkom prejde viacbodový kontrolný zoznam na overenie celkovej pripravenosti miesta implementácie a vypracuje harmonogram nasadenia projektu. Ide napríklad o tieto body: splnenie povinností zákazníka pred zásahom, overenie časových limitov projektu a kontaktov na pracovisko. Projektový manažér poskytne po dokončení implementácie požadované dokumenty.

Vyplnenie úvodného kontrolného zoznamu činností zákazníkom

Zákazník zodpovedá za to, že ešte pred kontrolou prostredia splní požiadavky v úvodnom kontrolnom zozname činností. Úvodný kontrolný zoznam činností odosiela projektový manažér spoločnosti Dell Technologies Services. Tento zoznam obsahuje podrobné kontrolné body a špecifikácie prostredia.

Revízia prostredia

Kontrola prostredia je činnosť, ktorej cieľom je získať údaje o existujúcom prostredí, do ktorého sa bude softvér implementovať.

Aktivácia softvéru ako služby (SaaS)

Aktivácia alebo vytvorenie inštancie softvéru SaaS pre zákazníka. Projektový manažér spoločnosti Dell Technologies Services so zákazníkom overí, či boli poskytnuté prístupové informácie a či bol prístup povolený.

Inštalácia a konfigurácia softvéru

Inštalácia a konfigurácia servera softvéru, jedného interného servera používateľského rozhrania a prípadne jedného externého servera demilitarizovanej oblasti (DMZ) (ak je to relevantné). Konfigurácia ďalších serverov, ako sú ďalšie servery používateľského rozhrania, servery SQL alebo servery služby Active Directory, môže vyžadovať službu prispôsobenej implementácie, ktorá je spoplatnená samostatne.

Konfigurácia služby a zásad

Revízia predvoleného nastavenia zásad a pomoc s odporúčanými zmenami.

Vypracovanie a realizácia plánu testovania

Vypracovanie plánu testovania, ktorý pokrýva všetky testy funkčnosti klientskej technológie.

Pomoc pri odstraňovaní problémov s nasadením koncových zariadení

Služba zahŕňa pomoc pri odstraňovaní problémov s nasadením koncových zariadení s cieľom sprostredkovať nasadenie takeého počtu koncových zariadení, pre ktorý bola služba zakúpená. Spoločnosť Dell Technologies poskytne pomoc v rámci časového obdobia navrhnutého v nasledujúcej tabuľke 1:

Tabuľka: 1

Počet licencií na nasadenie	Celkový počet dostupných hodín	Typický časový rozsah v týždňoch
1 – 100	4	2
101 – 300	6	3
301 – 500	8	4
501 – 1 000	18	6
1 001 – 3 000	24	8
3 001 – 5 000	40	10
5 001 – 10 000	48	12

Súčasťou sú nasledujúce činnosti:

- Pomoc s tvorbou balíkov nasadenia
- Pomoc so zmierňovaním problémov pri chybách nasadenia v konzole s nástrojmi softvéru alebo protokoloch
- Ak má softvér platnú službu technickej podpory, prípadné nevyriešené problémy budú prevedené na túto službu technickej podpory a bude otvorený prípad.

Odobovanie znalostí

Súčasťou tejto služby je odobovanie základných znalostí o technickej podpore a správcach počítačov. Služba sa môže týkať nasledujúcich tém:

- Funkcie a povinnosti správcu
- Prehľad postupov zotavenia pri havárii
- Povinnosti technickej podpory
- Povinnosti podpory koncových zariadení
- Prehľad odstraňovania problémov
- Odobovanie konfigurácie špecifickej pre zákazníka
- Používanie mobilnej aplikácie

Predpoklady

Pri špecificácii služieb podrobne uvedených v opise služby predpokladala spoločnosť Dell Technologies Services nasledujúce podmienky:

- Spoločnosť Dell Technologies Services nie je zodpovedná za riešenie problémov s kompatibilitou alebo iných problémov, ktoré nedokáže vyriešiť výrobca, ani za konfiguráciu hardvéru, softvéru, zariadenia alebo majetku, ktorá nezodpovedá nastaveniam podporovaným výrobcom.
- Poskytnutie služby v dohodnutom časovom rámci závisí od toho, či zákazník poskytne spoločnosti Dell Technologies Services potrebné informácie a či má spoločnosť prístup k majetku zákazníka.

- Všetky informácie poskytnuté zákazníkom, ktoré sa týkajú technických požiadaviek pracoviska a architektúry, musia byť v podstatných bodoch správne.
- Zákazník súhlasí s informáciami uvedenými vo všetkých ďalších dokumentoch poskytnutých spoločnosťou Dell Technologies Services počas zásahu.

Vyňaté služby

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.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka.
- Pomoc s nasadením softvéru na servery.
- 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 Technologies a ďalšími produktmi tretích strán, ako sú napríklad produkty tretích strán na šifrovanie a zabezpečenie.
- Ak to nie je uvedené v tomto opise služby, súčasťou služby nie je náprava ani zmierňovanie žiadnych problémov s výkonom zistených analýzou prostredia zákazníka.
- Ak v tomto opise služby nie je stanovené inak, spoločnosť Dell Technologies Services nepreberá 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, spoločnosť Dell Technologies Services si vyhradzuje právo vyhodnotiť hlavnú príčinu. Ak je hlavná príčina mimo kontroly spoločnosti Dell Technologies Services, spoločnosť Dell Technologies Services navrhne postup riešenia oneskorenia. Tento postup môže vyžadovať, aby si zákazník prikúpil ďalšie služby alebo aby zákazník vynaložil ďalšie výdavky na to, aby mohla spoločnosť Dell Technologies 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 pri poskytovaní služby bude spolupracovať so spoločnosťou Dell Technologies Services. Zákazník súhlasí s tým, že zaistí nasledujúce podmienky:

- Počas poskytovania služby musí zákazník poskytnúť technikovi spoločnosti Dell Technologies Services prístup ku všetkým požadovaným 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 služby. 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 Technologies 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 Technologies Services pred zásahom. Medzi dokumenty na kontrolu môžu 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 Technologies 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, a na ich používanie s cieľom poskytovať tieto služby. Ak zákazník ešte nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady, skôr než požiadala spoločnosť Dell Technologies Services 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 Services, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi spoločnosti Dell Technologies Services, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s vykonávaním služby spoločnosťou Dell Technologies Services. 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 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 Technologies Services schopná poskytovať službu a že ak ju vykoná, poskytnutá služba môže byť podstatne odlišná alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell Technologies Services spoluprácu potrebnú na vykonanie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, spoločnosť Dell Technologies Services neponesie zodpovednosť za akékoľvek zlyhanie pri vykonávaní služby a zákazník nebude mať nárok na vrátenie peňazí.

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies 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 Technologies 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 v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Spoločnosť Dell Technologies Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

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

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ;
- VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE; A/ALEBO
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) SPOLOČNOSŤOU DELL TECHNOLOGIES SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Záruky tretích strán. Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies Services získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila alebo nepredala spoločnosť Dell Technologies Services. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell Technologies Services alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonanie služieb spoločnosťou Dell Technologies Services neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo že následky ich straty budú pre zákazníka prijateľné. Spoločnosť Dell Technologies 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 bežného pracovného času spoločnosti Dell Technologies Services, 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 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
Bližky 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 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 (ak je to relevantné, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu zákazníka, 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 (v angličtine) Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)	Dell.ca/terms (v angličtine) Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita Dell.com špecifická 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. Na predchádzanie pochybnostiam sa akékoľvek ustanovenia týkajúce platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Ázia, Tichomorje, Japonsko	Miestna webová lokalita Dell.com špecifická 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. Na predchádzanie pochybnostiam sa akékoľvek ustanovenia týkajúce platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

Európa, Blízky východ a Afrika	<p>Miestna webová lokalita Dell.com špecifická 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 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. Na predchádzanie pochybnostiam sa akékoľvek ustanovenia týkajúce platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vaším predajcom.</p>
--------------------------------------	---	---

* Zákazníci môžu prejsť na miestnu webovú lokalitu Dell.com jednoduchým otvorením stránky 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 po obnovení, úprave, rozšírení alebo pokračovaní 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 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 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 Technologies 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. **Ďalšie dôležité informácie**
 - A. **Zmena naplánovania služby.** 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 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. **Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb.** Spoločnosť Dell Technologies Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell Technologies Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell Technologies Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služieb. Spoločnosť Dell Technologies 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 Technologies Services a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
 - E. **Postúpenie služieb a subdodávatelia.** Spoločnosť Dell Technologies Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell Technologies 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 Technologies Services. Poskytnutie služby spoločnosťou Dell Technologies Services bude považované za splnené po uplynutí dátumu ukončenia služby, aj keď zákazník službu nevyužije, za predpokladu, že spoločnosť Dell Technologies a zákazník budú dodržiavať príslušné zákony a v prípade nesúladu 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 Technologies a zákazník nedohodli inak, a za predpokladu, že spoločnosť Dell Technologies a zákazník budú dodržiavať príslušné zákony a v prípade nesúladu 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 Technologies Services a zákazníkom, keď spoločnosť Dell Technologies Services dokončí súvislý servisný zásah.

G. Zrušenie. Spoločnosť Dell Technologies 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, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak spoločnosť Dell Technologies 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 Technologies Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší danú službu na základe tohto odseku, nebude mať zákazník nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies 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, a preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti.

© 2021 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.