

## Opis služby

### Incident Recovery Retainer Service

#### Úvod

Firma Dell Technologies Services (ďalej len „firma Dell“) vám ponúka službu Incident Recovery Retainer Service (ďalej len „služba“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa okolností „objednávka“) bude obsahovať názvy služieb a ich dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu servisnej zmluvy, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu.

#### Rozsah tejto služby

Cieľom služby je poskytnúť zákazníčkovi služby Incident Recovery Retainer Services, ktoré mu majú pomôcť pripraviť sa na incident v oblasti kybernetickej bezpečnosti a zotavenie sa z neho. Zakúpená služba musí byť v súlade s dokumentom „Dodatočné zmluvné podmienky, časť 2.F – Ukončenie služby“ naplánovaná a poskytnutá do 12 mesiacov od dátumu kúpy. Hlavné súčasti služby sú uvedené nižšie v tabuľke č. 1:

Tabuľka: 1

| Zakúpená služba                                       | Hlavné súčasti služby   |
|---|---|
| Služba Incident Recovery Retainer Service – 120 hodín | <ul style="list-style-type: none"><li>• Naplánovanie možností obnovy po incidente – 40 hodín</li><li>• Poradenstvo o obnove po incidente – 120 hodín</li><li>• Úrovne služby</li><li>• Projektový manažment</li></ul> |
| Služba Incident Recovery Retainer Service – 240 hodín | <ul style="list-style-type: none"><li>• Naplánovanie možností obnovy po incidente – 40 hodín</li><li>• Poradenstvo o obnove po incidente – 240 hodín</li><li>• Úrovne služby</li><li>• Projektový manažment</li></ul> |

#### Podrobný opis

##### Naplánovanie možností obnovy po incidente

Posúdenie aktuálnych zákazníkovoých plánov obnovy po incidente. Vykonávajú sa nasledujúce činnosti:

- Kontrola organizácie zákazníkov, obchodných funkcií, klientskej siete, infraštruktúry a zariadení, aby sa firma Dell mohla pripraviť na reakciu v prípade incidentu v oblasti kybernetickej bezpečnosti.

- Kontrola zákazníkovoho plánu obnovy po incidente (ak je k dispozícii)
- Kontrola možností zálohovania a obnovenia údajov zákazníka
- Kontrola krytia poistenia kybernetickej bezpečnosti zákazníka
- Kontrola zákazníkovoho plánu zotavenia po havárii (ak je k dispozícii)
- Súhrnná správa o plánovaní

## Poradenstvo o obnove po incidente

Počet hodín dostupných poradenských služieb o obnove po incidente je uvedený na objednávke zákazníka. Poradenské služby o obnove po incidente môžu zahŕňať činnosti, ako sú poskytovanie plánovania a pripravenosti vo veci zotavenia po incidente a/alebo odstraňovanie nedostatkov v pripravenosti, ktoré boli zistené počas služby naplánovania možností obnovy po incidente.

- Poradenstvo o obnove po incidente sa predvolene poskytuje na diaľku. Ak je to možné a na základe súhlasu firmy Dell môže zákazník požiadať o poskytnutie poradenských služieb o obnove po incidente na mieste (účtujú sa dodatočné poplatky).
- Poradenstvo o obnove po incidente na diaľku sa odpočítava v prípade poskytnutia v prírastkoch po minimálne štyroch (4) pracovných hodinách.
- Poradenstvo o obnove po incidente na mieste sa odpočítava v prípade poskytnutia v prírastkoch po minimálne štyridsiatich (40) súvislých pracovných hodinách.
- Poradenské služby o obnove po incidente nie je možné doručiť, pretože zákazník musí poskytnúť rozsah a smerovanie.

## Úrovně služby obnovy po incidente

Úrovně služby obnovy po incidente sú uvedené nižšie v tabuľke 2.

Tabuľka: 2

| Metrika                            | Definícia  | Cieľ                    |
|------------------------------------|--|-------------------------|
| Priemerný čas reakcie              | Priemerný čas od prvotnej žiadosti po reakciu na incident. V rámci tohto kroku sa naplánuje stretnutie so zákazníkom týkajúce sa aktivácie služby. | Dve (2) hodiny          |
| Priemerný čas odpovede na diaľku   | Priemerný čas od úvodného stretnutia so zákazníkom týkajúcim sa aktivácie služby po odpoveď na diaľku.   | Šesť (6) hodín          |
| Priemerný čas odpovede na mieste * | Priemerný čas od úvodného stretnutia so zákazníkom týkajúcim sa aktivácie služby po odpoveď na mieste.   | Dvadsaťštyri (24) hodín |

\* Odpoveď na mieste: Služba obnovy po incidente sa predvolene poskytuje na diaľku. Ak je to možné a na základe súhlasu firmy Dell môže zákazník požiadať o poskytnutie služieb obnovy po incidente na mieste (účtujú sa dodatočné poplatky).

## Projektový manažment

Firma Dell poverí jednotný kontaktný bod (JKB) správou doručenia služby. JKB bude zodpovedný za:

- Vlastníctvo všetkých formálnych komunikácií súvisiacich s projektom medzi firmou Dell a zákazníkom.
- Štvrťročné kontroly, využitie hodiny a plánovanie dopredu.
- Naplánovanie zdrojov poradenstva o obnove po incidente podľa požiadaviek zákazníka.
- Spravovanie fakturácie týkajúcej sa cestovania a výdavkov súvisiacich s poradenstvom o obnove po incidente (ak je k dispozícii).

## Predpoklady

Pri špecifikácii služby podrobne uvedenej v opise služby predpokladala firma Dell Technologies Services nasledujúce podmienky:

- Všetky informácie poskytnuté zákazníkovi, ktoré sa týkajú technických požiadaviek pracoviska a architektúry, musia byť v podstatných bodoch správne.
- Poradenstvo sa vykonáva pod dohľadom technického personálu zákazníka podľa pokynov zákazníka. Firma Dell neposkytuje nástroje ani softvér.
- Firma Dell poskytne službu na požiadanie zákazníka v rozsahu dostupných zdrojov. Zákazník môže požiadať JKB o ďalšie zdroje s podobnými znalosťami.

## Výnimky

Hoci je služba určená na pomoc zákazníkovi s identifikáciou a znižovaním rizík, riziká nie je možné úplne eliminovať a firma Dell Technologies nezaručuje, že v IT prostredí zákazníka nedôjde k narušeniu, ohrozeniu alebo akejkoľvek inej neoprávnenej aktivite.

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,
- záložné krytie, kým sú pridelené zdroje nedostupné počas prázdnin, sviatkov alebo z iných dôvodov,
- zmluvy o úrovni služieb (SLA),
- sankcie počas poskytovania služieb.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka.
- Riešenie problémov alebo oprava existujúcich problémov so systémami alebo servermi, ak to nie je uvedené v tomto opise služby.
- Testovanie integrácie medzi produktom firmy 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, firma Dell Technologies Services nepreberá žiadnu zodpovednosť (vrátane finančnej zodpovednosti) za akýkoľvek personál, hardvér, softvér, zariadenie ani iný majetok zákazníka alebo tretej strany, ktorý sa v súčasnosti využíva na pracovisku zákazníka.
- Riešenie problémov s kompatibilitou alebo iných problémov, ktoré nedokáže vyriešiť výrobca, alebo konfigurácia hardvéru alebo softvéru, ktorá nezodpovedá nastaveniam podporovaným výrobcom.
- Nákup licencií na softvér alebo softvér ako službu.
- Fyzické testovanie preniknutia.

## Povinnosti zákazníka špecifické pre ponuku

Zákazník súhlasí s tým, že pri poskytovaní služby bude spolupracovať s firmou Dell Technologies Services a že zaistí nasledujúce podmienky:

- Počas poskytovania služby musí zákazník poskytnúť analytikovi firmy 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 analytik pracovať na splnení potrieb zákazníka a nemôže službu poskytovať.
- Zákazník bude spolupracovať s analytikmi firmy Dell Technologies Services a bude sa riadiť ich pokynmi.
- Kontrola a odsúhlasenie úvodných kontrolných zoznamov činností a plánov testovania.
- Zabezpečenie náležitej nepretržitej funkčnosti všetkých integrácií zariadení. Ak to zákazník vyžaduje, firma Dell Technologies mu s tým môže za poplatok pomôcť.
- Zabezpečenie aktuálnosti zoznamu kontaktov autorizovaných zákazníkom vrátane povolení a súvisiacich informácií.
- Promptné poskytnutie informácií a pomoci (napr. súborov, denníkov, kontextu IT prostredia) počas prešetrovania hrozieb u zákazníka vykonávaných firmou Dell Technologies.
- Identifikácia a overovanie všetkých používateľov, ktorých zákazník autorizuje na používanie služby.
- Zabránenie neoprávnenému prístupu používateľov a zachovávanie dôvernosti mien používateľov, hesiel a informácií o kontaktoch.
- Zákazník zodpovedá za všetky činnosti používateľov, ktorých autorizoval, a o akomkoľvek neoprávnenom použití služby bude firma Dell okamžite informovať.

## Všeobecné povinnosti zákazníka

**Oprávnenie na zabezpečenie prístupu.** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj firmu 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 firmu Dell Technologies Services o poskytnutie 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 firmy Dell Technologies Services, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi firmy Dell Technologies Services, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s poskytovaním služby firmou Dell Technologies Services. 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 vo firme 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 firma Dell Technologies Services schopná poskytnúť službu a že ak ju poskytne, poskytnutá služba môže byť podstatne odlišná alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne firme Dell Technologies Services spoluprácu potrebnú na vykonanie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, firma Dell Technologies Services 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, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre firmu 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 firmu Dell Technologies Services), ak už systém tieto položky neobsahuje.

**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 bezpečnostné kópie údajov uložených v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Firma Dell Technologies Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

Ak zákony platné vo vašej krajine nepožadujú inak, FIRMA 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,
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) FIRMOU DELL TECHNOLOGIES SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

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

**Vylúčené údaje.** Vylúčené údaje znamenajú: (i) údaje, ktoré sú utajené, sú na americkom zozname munície (vrátane softvéru a technických údajov), alebo oboje; (ii) výrobky, služby a súvisiace technické údaje označené za obranné výrobky a obranné služby; (iii) zverejnené údaje týkajúce sa nariadenia o medzinárodnom obchodovaní so zbraňami (ITAR) a (iv) osobne identifikovateľné informácie, ktoré podliehajú zvýšeným bezpečnostným požiadavkám v dôsledku interných zásad alebo postupov zákazníka, štandardov špecifických pre dané odvetvie alebo právnych predpisov. Zákazník berie na vedomie, že služba nie je určená na spracúvanie, ukladanie ani používanie v súvislosti s vylúčenými údajmi. Zákazník výhradne zodpovedá za kontrolu údajov, ktoré budú poskytnuté alebo sprístupnené firme Dell Technologies Services, aby sa zaistilo, že neobsahujú vylúčené údaje.

## Zmluvné podmienky poskytovania služby

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 polohy zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami firmy Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). 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<br>zákazníka                   | Podmienky a ustanovenia platné pre nákup služieb  |  |
|---|---|--|
|   | Zákazníci kupujúci<br>služby priamo   | Zákazníci kupujúci služby<br>prostredníctvom autorizovaného predajcu   |
| Spojené štáty                             | <a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>  | <a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>   |
| Kanada                                    | <a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina)<br><a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)   | <a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina)<br><a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)  |
| Južná<br>Amerika<br>a karibské<br>krajiny | Miestne online obchodné podmienky predaja na webovej lokalite <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> špecifickej pre konkrétnu krajinu alebo na stránke <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .* | 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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. 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 službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, 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,<br>Tichomorie,<br>Japonsko          | Miestna webová lokalita <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*   | 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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. 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 službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, 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>Ázia,<br/>Tichomorje,<br/>Hongkong</p>         | <p><a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellarmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellarmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a></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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. 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 službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, 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> |
| <p>Európa,<br/>Blízky<br/>východ<br/>a Afrika</p> | <p>Miestna webová lokalita <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú URL adresu uvedenú nižšie:</p> <p>Francúzsko: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Nemecko: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Spojené kráľovstvo: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></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 služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. 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 službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, 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 lokality [Dell.com](https://www.dell.com) jednoduchým otvorením lokality [Dell.com](https://www.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](https://www.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/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/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 spoločností 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 firmou Dell Technologies Services a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb sa uskutočňuje 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. 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 na základe oprávnených komerčných záujmov.** Firma Dell Technologies Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká nepríjemné riziko pre firmu Dell Technologies Services alebo poskytovateľov služieb firme Dell Technologies Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služby. Firma 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.** Na zakúpenie od firmy Dell Technologies Services môžu byť k dispozícii voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení), ktoré sa líšia v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy s firmou Dell Technologies Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- E. Postúpenie služieb a subdodávateľa.** Firma Dell Technologies Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene firmy Dell Technologies Services.
- F. Ukončenie služby.** Pokiaľ platné zákony nevyžadujú inak, zákazník môže túto službu využiť jedenkrát počas 12 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 firmou Dell EMC Services. Poskytnutie služby firmou Dell EMC Services bude považované za splnené po uplynutí dátumu ukončenia služby, aj keď zákazník službu nevyužije, za predpokladu, že firma Dell EMC 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 firma Dell EMC a zákazník nedohodli inak, a za predpokladu, že firma Dell EMC 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 firmou Dell EMC Services a zákazníkom, keď firma Dell EMC Services dokončí súvislý servisný zásah.



**G. Zrušenie.** Firma Dell Technologies Services môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas jej trvania 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 na mieste.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak firma 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, keď firma Dell Technologies Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak firma Dell Technologies Services zruší danú službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech firmy 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 sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka. Preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o tieto podrobnosti.

© 2021 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na firmy, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok firmy Dell.