

# Popis služby

## Dell ProSupport Flex pre klientov

### Úvod

Spoločnosť Dell s radosťou predstavuje službu ProSupport Flex pre klientov („**služba alebo služby**“) v súlade s týmto popisom služby („**popis služby**“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (v platnom znení, ďalej ako „**objednávka**“) bude obsahovať názov služby a dostupné voľiteľné možnosti, ktoré ste si k nej zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo žiadate kópiu servisnej zmluvy, obráťte sa na technickú podporu spoločnosti Dell alebo na vášho obchodného zástupcu.

### Rozsah tejto služby

Ak chce zákazník využívať túto službu, musí spĺňať nasledovné kritériá<sup>1</sup>:

1. Inštalačná báza zákazníka musí pozostávať minimálne z tisíc (1 000) podporovaných produktov, na ktoré sa vzťahujú platné servisné zmluvy spoločnosti Dell, s nárokom na poskytovanie služby („minimálne množstvo inštalačnej bázy“).
2. Táto služba je založená na princípe štítkov a môže sa aplikovať len na tie majetkové položky, ktoré majú nárok na službu ProSupport Flex pre klientov.
3. Na podporu klientskeho prostredia musí zákazník využiť technickú podporu
4. Zákazník musí splniť požiadavku minimálneho množstva služieb, medzi ktoré patrí:
  - technická podpora ProSupport Flex pre klientov pre všetky podporované produkty (podľa nižšie uvedenej definície),
  - zaslanie dostupných náhradných dielov na požiadanie,
  - výjazd servisného technika na miesto v prípade kvalifikovaného incidentu,
  - nahlasovanie incidentov, ktoré si vyžadujú servis, prostredníctvom služby TechDirect spoločnosti Dell alebo rozhrania API,
  - Service Account Manager (SAM, Správca zabezpečenia účtov) pre oprávnené majetkové položky klientov.

Ak si zákazník zakúpil služby, ale nespĺňa vytýčené kritériá, môže spoločnosť Dell podľa vlastného uváženia ukončiť zmluvu týkajúcu sa služby ProSupport Flex pre klientov. Ak zákazník nespĺňa požiadavku minimálneho množstva podporovaných produktov inštalačnej bázy, na ktoré sa vzťahujú služby, môže spoločnosť Dell podľa vlastného uváženia rozhodnúť o pripojení zákazníka, umožniť zákazníkovi nákup služby a na dvanásť (12) mesiacov poskytnúť zákazníkovi službu Service Account Managera a správy služieb, ktoré sú definované nižšie. Ak po dvanástich (12) mesiacoch poskytovania služieb spoločnosťou Dell zákazník stále nenaplní požiadavku minimálneho množstva podporovaných produktov inštalačnej bázy, spoločnosť Dell sa môže podľa vlastného uváženia rozhodnúť zákazníka kedykoľvek odpojiť a službu ProSupport Flex pre klientov nahradiť službou ProSupport, až pokiaľ zákazník nenaplní požiadavku minimálneho množstva inštalačnej bázy počas trvania zákazníkom zakúpenej služby. Spoločnosť Dell môže taktiež podľa vlastného uváženia požiadať zákazníka, aby zaplatil ďalší poplatok, ak chce naďalej využívať služby Service Account Managera a správy služieb, ktoré sú definované nižšie. Ak sa zákazník rozhodne nezaplatiť ďalší poplatok, môže spoločnosť Dell podľa vlastného uváženia pozastaviť alebo ukončiť službu Service Account Managera a správy služieb.

V rámci tejto služby si zákazník vyberá z nasledovných možností:

1. Service Account Manager (SAM) poskytujúci služby na diaľku alebo na pracovisku zákazníka, ktorý slúži ako jednotný kontaktný bod zákazníka a pomáha pri správe účtu a poskytovaní podpory a servisu.
2. Služby technickej podpory, ktoré poskytuje globálny tím technickej podpory spoločnosti Dell.

<sup>1</sup> Zákazník bude mať predbežný nárok na služby spoločnosti Dell v závislosti od toho, aké má interné prostriedky podpory, históriu servisu a históriu schopnosti zaistiť si údržbu vlastnými silami, aký je jeho celkový profil konta a predajný segment, a od ďalších faktorov, na základe ktorých môže spoločnosť Dell dospieť podľa vlastného uváženia k záveru, že je pravdepodobné, že zákazník úspešne vykoná požadované činnosti údržby vlastnými silami. V takých prípadoch sa môže spoločnosť Dell rozhodnúť, že sa vzdá svojho práva ukončiť poskytovanie služieb alebo previesť zákazníka na inú službu z dôvodu nedodržania kritérií uvedených v tejto časti zákazníkom.



3. Technické služby na mieste, riešenie dielov na mieste (podľa nižšie uvedenej definície) a/alebo doručovanie náhradných dielov na pracoviská zákazníkov (podľa potreby a podľa zakúpenej úrovne služby) v prípade kvalifikovaných incidentov zákazníkov.
4. Prístup na internetové fóra podpory a voliteľné správy o incidentoch, odosielaní, sledovaní záruky, porovnávaní a využívaní systému.
5. Podľa potreby si zákazník môže objednať a zaplatiť ďalšie služby a služby nad rámec záruky.

**Podporované produkty:** táto služba je dostupná pre vybrané produkty Dell vrátane Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™, Wyse™ a monitorov, ktoré sú súčasťou štandardnej konfigurácie Dell („**Podporované produkty**“). Najaktuálnejší zoznam podporovaných produktov získate na adrese [www.Dell.com](http://www.Dell.com), od obchodného zástupcu alebo od oddelenia technickej podpory spoločnosti Dell. Podporovaný produkt špecifikovaný v tomto popise služby je uvedený na objednávke zákazníka pre spoločnosť Dell. Na produkty zakúpené v obchode so softvérom a periférnymi zariadeniami spoločnosti Dell sa tento popis služby **nevzťahuje**. Zákazník musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť samostatnú servisnú zmluvu. Každý podporovaný produkt bude označený sériovým číslom (ďalej označované ako „**servisný tag**“). Ďalšie produkty môžu byť zahrnuté do tohto popisu služby alebo pridané do zoznamu podporovaných produktov v závislosti od regiónu, umiestnenia alebo jazyka.

## Zákazníkov výber služieb

Služba ProSupport Flex pre klientov umožňuje výber úrovni a typov podporných služieb, takže zákazník si môže zvoliť také služby, ktoré zodpovedajú jeho potrebám.

V nasledovnej tabuľke sa uvádzajú komponenty služieb a zhrnutie podrobností každého komponentu. Pomocou tejto tabuľky dokážu zákazníci identifikovať konkrétne podmienky a nároky, ktoré vyplývajú z ich výberu služieb tým, že podmienky z tabuľky prepoja s popisom služieb uvedeným na objednávke zákazníka. Zákazník berie na vedomie, že všetky podmienky uvedené v tomto popise služieb sa vzťahujú na tie služby, na ktoré má zákazník nárok. Okrem toho definuje niektoré služby podrobnejšie samostatný popis služieb. Ďalšie informácie získate od obchodného zástupcu spoločnosti Dell.

<b><u>Komponent služieb</u></b>	<b><u>Dostupné možnosti služieb</u></b>	<b><u>Ďalšie informácie nájdete na stránke:</u></b>
<b>Podpora riadenia vzťahov obchodným zástupcom pre oblasť služieb (SAM)</b>	<p><u>Dostupné možnosti služby:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba SAM poskytovaná na diaľku</li> <li>• Služba SAM poskytovaná na mieste</li> <li>• Mesačné správy</li> <li>• Dve návštevy prevádzky</li> </ul> <p><u>Minimálny výber z možností služieb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba SAM poskytovaná na diaľku</li> </ul>	Strana 4
<b>Služby technickej podpory (cez telefón, e-mail a chat)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odosielanie žiadosti o službu prostredníctvom webovej stránky, rozhrania API, telefónu alebo chatu (ak je to možné)</li> </ul> <p>Podľa spotreby a kvalifikačných kritérií si zákazníci môžu vybrať nízku alebo strednú úroveň spotreby. Pre konkrétne rady podporovaných produktov si môže zákazník vybrať rôzne úrovne technickej podpory</p> <p><u>Minimálny výber z možností služieb:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služby technickej podpory, najnižšia úroveň podpory na všetky typy zariadení</li> </ul>	Strana 6



<u>Súčasť služby</u>	<u>Dostupné možnosti služieb</u>	<u>Ďalšie informácie nájdete na stránke:</u>
<b>Servis na mieste<sup>1</sup></b>	<u>Terénne služby na mieste:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>V prípade kvalifikovaných incidentov výjazd servisného technika na miesto, ktorý vymení náhradné diely (musí byť naplnená požiadavka minimálneho výberu služieb)</li> <li>Plánované návštevy technika na mieste s cieľom vymeniť náhradné diely</li> </ul> <u>Minimálny výber z možností služieb:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>V prípade kvalifikovaných incidentov podporovaných produktov výjazd servisného technika na miesto v nasledujúci pracovný deň</li> </ul>	Strana 9
<b>Služby na zaistenie dostupnosti náhradných dielov<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaslanie na požiadanie: doručenie náhradných dielov na základe záručného servisu doručenia dielov, ktorý je definovaný v zmluve o úrovni služieb.</li> <li>Riešenie dielov na mieste: výmena náhradných dielov pokrytých produktov na adrese prevádzky zákazníka.</li> </ul> <u>Minimálny výber z možností služieb:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zaslanie na požiadanie v nasledujúci pracovný deň, ak je to možné</li> </ul>	Strany 11
<b>Správy služieb</b>	<u>Štandardné správy služieb:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Štandardné správy o incidentoch</li> <li>Štandardné správy o zasielaní</li> <li>Správy o sledovaní záruky</li> </ul> <u>Minimálny výber z možností služieb:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Štvrťročné správy</li> </ul>	Strany 5

Keď zákazník požiadajú o službu ProSupport Flex pre klientov, pre každú vyššie uvedenú kategóriu služby vyberie konkrétnu úroveň a typ služby. Vybrané úrovne služieb sú označené na objednávke zákazníka.

Služba ProSupport Flex pre klientov umožňuje zákazníkom zmeniť výber úrovni a typov zakúpenej služby. Každá takáto úprava služieb poskytovaných na základe tohto dokumentu bude mať za následok uplatnenie príslušných podmienok služby na tie súčasti služby, ktoré zákazník zmenil spôsobom uvedeným v tomto popise služby, s platnosťou od dátumu vykonania úpravy, a môže viesť k zvýšeniu poplatkov pre zákazníka. Uplatnením nižších úrovni podpory zákazník nezískava nárok na vrátenie zaplatených poplatkov.

Táto služba poskytuje pokročilú priamu technickú podporu a súvisiace podporné prostriedky autorizovaným predajcom, ktorí úspešne ukončili prijímacie kroky popísané nižšie („predajcovia“). Akýkoľvek predajca môže túto službu zahrnúť do vlastnej podpornej infraštruktúry na poskytovanie technickej podpory a služieb opravy, ktoré predajca ponúkne koncovému používateľovi, ktorý si zakúpi a vlastní príslušný podporovaný produkt (ako je definované nižšie) pre interné potreby koncového používateľa. Nemôže ju použiť na ďalší predaj alebo distribúciu iným stranám („koncový používateľ“). Akýkoľvek predajca, ktorý úspešne dokončí prijímacie kroky vyžadované spoločnosťou Dell na spôsobilosť v súvislosti so službami a nákupom služieb, súhlasí, že bude vykonávať určité úlohy podpory na základe žiadostí o službu zo strany koncových používateľov súvisiacich s podporovaným produktom. Táto služba je samostatná a odlišná od služieb, ktoré spoločnosť Dell poskytne priamo koncovým používateľom na základe záruky, ktorá sa vzťahuje na používanie podporovaného produktu koncovým používateľom („záručné opravy pre koncových používateľov“). Akýkoľvek predajca, ktorý si túto službu zakúpi, bude postupovať v súlade so záväzkami vyplývajúcimi z podmienok predaja a poskytovania služieb spoločnosti Dell, ktorým podlieha nákup podporovaného produktu zo strany koncového používateľa, a to tak, že koncovému používateľovi poskytne príslušnú kópiu popisu služby Základný servis hardvéru od spoločnosti Dell (dostupná [tu](#)), ktorá bude odkazovať na podmienky nákupu podporovaného produktu zo strany koncového používateľa. Akákoľvek predajcom zakúpená služba od spoločnosti Dell je určená pre vlastné potreby predajcu pri poskytovaní vlastných služieb technickej podpory pre svojich koncových používateľov. Žiadny predajca, ktorý si túto službu zakúpi, si ju nekupuje v pozícii predajcu služieb podľa podmienok predaja akéhokoľvek predajcu ani podľa inej partnerskej zmluvy, ktorú môže mať so spoločnosťou Dell uzatvorenú, s výnimkou príslušnej záruky platiacej pre ktorýkoľvek podporovaný produkt, pre ktorý predajca službu zakúpil.

<sup>1</sup> Nevzťahuje sa na podporované produkty, ktorých servis nie je možný priamo na mieste

<sup>2</sup> Nevzťahuje sa na podporované produkty, ktorých servis nie je možný priamo na mieste



## Podpora riadenia vzťahov

### Správa podpory

Správa podpory sa bude realizovať prostredníctvom jednotného kontaktného bodu, ktorým je služba SAM. SAM bude pre zákazníkov primárnym kontaktným bodom a bude slúžiť na správu eskalácií poskytovania služieb. SAM takisto spravuje koordináciu všetkých podporovaných operačných služieb ProSupport Flex pre klientov, na ktoré má zákazník nárok.

Na základe vybraných a zakúpených možností správy podpory môžu medzi povinnosti SAM patriť nasledovné:

- Slúžiť ako jednotný bod zodpovedný za doživotnú popredajnú podporu produktov, ktoré na to majú príslušný nárok
- Sledovať proces doručovania produktov alebo poskytovania služieb a poskytovať analýzy pre zákazníkov
- Potvrďovať očakávania a/alebo záväzky, ktoré pre zákazníka vyplývajú zo zakúpených služieb ProSupport
- Poskytovať vedeniu zákaznickej spoločnosti aktuálne informácie o výkonnosti a podnetoch riešení od spoločnosti Dell
- Vytvoriť servisný plán.
- Štandardne je SAM k dispozícii na diaľku. Návštevy na mieste sa môžu konať dvakrát ročne, štvrťročne, mesačne, podľa potreby a/alebo podľa vzájomnej písomnej dohody medzi SAM a zákazníkom. Štandardná služba SAM zahŕňa dve (2) návštevy na mieste ročne, pokiaľ sa spoločnosť Dell vzdala požiadavky na minimálnu inštalačnú bázu. V takom prípade bude štandardná služba SAM poskytovaná iba na diaľku. Ďalšie návštevy na mieste podliehajú ďalším poplatkom a náhrade nákladov.
- Pomôcť s koordináciou servisných riešení v odpovedi na eskalované incidenty alebo problémy.
- Slúžiť ako jednotný bod kontaktu pre všetky otázky týkajúce sa podpory, žiadosti o poskytnutie služby alebo akékoľvek iné problémy, ktoré súvisia s verejným rozhraním API služieb podpory spoločnosti Dell.

Prostredie zákazníka, na ktoré sa vzťahuje služba SAM, je obmedzené len na tie majetkové položky zákazníka, ktoré majú aktívne zmluvy o poskytovaní služby ProSupport Flex pre klientov. Služby SAM sa poskytujú len v čase od 8:00 do 18:00 miestneho času zákazníka<sup>3</sup> od pondelka do piatka okrem sviatkov. Pracovné hodiny nesmú presiahnuť 45 hodín za týždeň (180 hodín za mesiac). Mimo vymedzeného času bude zákazníkom k dispozícii centrálna technická podpora.

Zákazníkovi bude pridelený SAM od vzájomne dohodnutého dátumu a bude k dispozícii po celý deň/týždeň/mesiac/štvrtrok/rok, podľa žiadosti uvedenej na objednávke zákazníka. V prípade, že pridelený SAM nebude k dispozícii (kvôli dovolenke, školeniu atď.), zákazník bude o tejto skutočnosti vopred informovaný a dočasne mu bude pridelený iný SAM.

### **Vylúčené služby (Service Account Manager)**

- Akákoľvek inštalácia alebo konfigurácia hardvéru alebo softvéru.
- Sledovanie umiestnenia a dispozície majetkových položiek zákazníka.
- Obstarávanie hardvéru, softvéru alebo iných zariadení, ktoré si táto služba vyžaduje.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto popise služby.
- Služby podpory riadenia vzťahov definované v tejto podsekcii, pre produkty a majetkové položky, na ktoré sa nevzťahuje aktívna zmluva o poskytovaní služby ProSupport Flex pre klientov.
- Vyjednávanie, vývoj, dopĺňanie alebo úprava zmlúv spoločnosti Dell.
- Za poskytovanie správy podľa cieľov/správy projektov a správy životného cyklu (správa konfigurácie, správa zmien a správa uvádzania) sa môžu požadovať ďalšie poplatky.

### **Povinnosti zákazníka (podpora riadenia vzťahov – obchodný zástupca pre oblasť služieb)**

Spoločnosť Dell a zákazník sa vzájomne dohodnú na jednom z nasledujúcich profilov plánu podpory:

<sup>3</sup> Podľa určenia miestneho času zákaznickej technickej podpory.



## Popis plánu podpory:

V servisnom pláne sa uvádzajú podmienky poskytovania služieb, zásady podpory a postupy na základe základného prehľadu a tiež servisných zmlúv a konfigurácii majetkových položiek. V tomto dokumente sa popisujú aj zmluvy medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom, ktoré sa týkajú výnimočných servisných prípadov a eskalačnej spolupráce. Servisný plán nie je právny dokument. Mal by sa vytvoriť v spolupráci SAM a zákazníka, aby bol v súlade s princípmi rozširovania IT servisu, ktoré podporujú obchodné procesy, technológiu, zdroje a infraštruktúru. Servisný plán sa môže každoročne prehodnotiť, sledovať a revidovať.

Servisné plány SAM spoločnosti Dell nie sú zmluvné dokumenty a pre spoločnosť Dell ani zákazníka nie sú právne záväzné. Pre zákazníka a SAM slúžia ako pomôcka v komunikácii ohľadom napĺňania služieb podpory zákazníka.

## Správy služieb podpory

Správy služieb podpory sú štandardnou súčasťou služby ProSupport Flex pre klientov. Správy bude hodnotiť SAM buď fyzicky na mieste zákazníka, alebo na diaľku prostredníctvom online stretnutia. Ak je primárne umiestnenie SAM vzdialené od miesta, na ktorom chce zákazník uskutočniť stretnutie, realizácia správ sa môže konať na mieste za dodatočný poplatok. Správy služieb podpory majú predvolenú mesačnú frekvenciu. Zákazník sa môže rozhodnúť, že zmení frekvenciu prijímania správ. Má možnosť prijímať správy mesačne, štvrťročne alebo ad hoc. Požiadavky na správy ad hoc alebo podľa vlastných požiadaviek môžu byť spolplatené dodatočným poplatkom.

Správy služieb podpory pozostávajú z nasledujúcich súčastí:

- **Mesačné správy:** táto funkcia obsahuje štandardné globálne správy o sledovaní incidentov a záruky podporovaných produktov. Tieto správy využije zodpovedný Service Account Manager (SAM) spoločnosti Dell na poskytnutie analýzy trendov a identifikáciu možností na zvýšenie prevádzkovej efektivity prostredia zákazníka.

**Štandardná správa o incidentoch:** zahŕňa incidenty podľa produktov, veku systému a dátumu, času v úrovni závažnosti 1, 2, 3, a 4, času na ukončenie trendu, obchodného dopadu a hodnôt mesačnej aktivity.

**Štandardná správa o zasielaní:** zahŕňa frekvenciu zasielania a zasielanie usporiadané podľa najčastejšie odosielaných komponentov, systémového veku a dátumu a mesačných hodnôt aktivity.

**Správa o sledovaní záruky:** zahŕňa celkové podporované produkty podľa nárokov, záruky na produkty a hardvér a dátumu ukončenia podpory.

## Doručovanie správ autorizovaným predajcom Dell pre koncových zákazníkov, ktorí nakúpia prostredníctvom autorizovaných predajcov Dell

Správy SAM podpory ProSupport Flex pre klientov budú zo strany spoločnosti Dell **doručované iba predajcovi. Predajca týmto berie na vedomie a vyjadruje súhlas s tým, že od koncového používateľa získal príslušný súhlas.** Spoločnosť Dell bude správy SAM podpory ProSupport Flex pre klientov distribuovať na adresu a kontaktné informácie poskytnuté spoločnosti Dell v čase nákupu služieb, prípadne na kontaktné informácie obsiahnuté v predajných a servisných záznamoch spoločnosti Dell v čase, keď sa predajca zapojil do programu. Poznámka: po doručení správy predajcovi sa tieto správy nebudú kategorizovať podľa konkrétnych koncových používateľov. A v prípade, ak predajca chce získať správu podľa koncových používateľov, musí si ju za dodatočný príplatok vyžiadať ako vlastnú správu u svojho SAM.

## Služby technickej podpory

Daná služba zahŕňa (alebo kľúčové servisné kroky):

- Telefonický prístup dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov)<sup>4</sup> ku globálnemu stredisku Dell Expert Center, v ktorom pracujú skúsení analytici poskytujúci pomoc pri riešení problémov s hardvérom a softvérom.
- Výjazd servisného technika na miesto a/alebo doručenie náhradných dielov na adresu prevádzky zákazníka (podľa potreby a v závislosti od úrovne zakúpenej služby) na opravy a riešenia potrebné na nápravu kvalifikovaného incidentu (ako je uvedené nižšie). Ďalšie informácie o úrovniach závažnosti a možnostiach servisu na mieste nájdete v **Prílohe A**.

<sup>4</sup> Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci a obchodní partneri Dell by sa mali obrátiť na vášho obchodného zástupcu a vyžiadať si podrobnejšie informácie.



- Pri produktoch, ktorých servis nie je možný na mieste prevádzky zákazníka, si pozrite **Prílohu B** obsahujúcu podrobné informácie o možnostiach servisného zásahu pre systémy, ktorých servis nie je možný priamo na mieste.
- Pomoc na diaľku pri riešení problémov týkajúcich sa bežnej podpory, ak je k dispozícii a so súhlasom zákazníka, v rámci ktorej sa servisní technici spoločnosti Dell pripájajú priamo k vášmu systému prostredníctvom bezpečného internetového pripojenia, čo urýchľuje riešenie problémov.
- **Pomoc pri začiatkoch práce pre klientske operačné systémy a aplikácie zahŕňajúce bežné Dell OEM aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvér Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®. Podrobnosti si prečítajte v kapitole Odstraňovanie problémov s operačným systémom a aplikáciami od Dell pre prípadné ďalšie podporované softvérové tituly alebo sa obráťte na svojho analytika technickej podpory.**

Čo je súčasťou	Čo NIE je súčasťou
Operačné systémy a aplikácie Dell OEM.	Podpora softvéru, ktorý spoločnosť Dell neoverovala a neotestovala pre váš systém.
Úvodná pomoc, jednoduché návody a vysvetlenie funkcií	Podrobná (krok za krokom) pomoc pri inštalácii, preinštalovaní a konfigurácii
Pomoc s rýchlymi opravami a „záplatami“	Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy

- Pomoc pri začiatkoch práce alebo nastavení týkajúca sa jednoduchého sieťového pripojenia<sup>5</sup> pre vybrané stolové počítače, prenosné počítače, smartfóny a tablety.
- Prístup k internetovým fórám podpory.
- Prístup k strediskám Global Command Centers, ktoré pomáhajú pri riešení kritických situácií v zákazníckych prostrediach, monitorujú všetky výjazdy súvisiace s riešením kritických situácií na mieste a formou aktívneho krízového manažmentu poskytujú koordináciu a komunikáciu napríklad pri prírodných katastrofách.
- Správa prípadov, ktorá pomáha pri sledovaní riešení a eskalácii kvalifikovaných incidentov.
- Správa eskalácie, ktorá poskytuje jednotný kontaktný bod v rámci správy incidentov, eskalácie a stavu incidentov v rozsahu tejto služby.
- Všetky miestne služby sú poskytované autorizovaným poskytovateľom služieb spoločnosti Dell.
- **Program Dell International Services.** Tento program poskytuje možnosti servisu a podpory pri cestovaní s vybratými prenosnými počítačmi, smartfónmi a tabletmi do zahraničia a na obdobie kratšie ako šesť (6) mesiacov. Vzťahujú sa naň ďalšie podmienky a ustanovenia. Podrobnejšie informácie nájdete na adrese [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP).

### [Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell v prípade potreby služby](#)

#### **Programy podpory vyslania vlastných pracovníkov:**

Pre zákazníkov, ktorí sa zapojili do služby TechDirect spoločnosti Dell alebo využívajú rozhranie API, sa môžu kvalifikované incidenty riešiť aj pomocou certifikovaných zákazníckych technikov, prostredníctvom podania servisnej požiadavky na webovej stránke automatického vyslania alebo telefonického kontaktu pre váš región.

#### **Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu:**<sup>6</sup>

Webová stránka služby Dell ProSupport, chat a podpora prostredníctvom e-mailu sú k dispozícii na lokalite [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com).

<sup>5</sup> Pomoc s jednoduchou sieťou je obmedzená na jeden klientsky systém pokrývaný službou ProSupport, pripojenie k jednému portu smerovača alebo bezdrôtovému prístupovému bodu a nezahŕňa pripojenie k sekundárnym zariadeniam, systémom ani doménam.

<sup>6</sup> Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu nie je dostupná vo všetkých krajinách/regiónoch.





### Žiadosti o telefonickú podporu:

Dostupná dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov). Dostupnosť sa môže mimo územia Spojených štátov líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby. Ak chcete získať konkrétne podrobnosti týkajúce sa vašej lokality, obráťte sa na svojho obchodného zástupcu alebo analytika technickej podpory.

#### Prvý krok: telefonický kontakt na získanie pomoci:

V prípade telefonických žiadostí o podporu sa obráťte na svoje regionálne centrum podpory ProSupport spoločnosti Dell a povedzte o svojom probléme analytikovi oddelenia technickej podpory. Telefónne čísla regionálnych centier nájdete na adrese [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).

Volajte z miesta, ktoré umožňuje fyzický prístup k podporovanému produktu.

Poskytnite analytikovi sériové číslo servisného tagu (ako je uvedené nižšie) a ďalšie informácie, ktoré bude požadovať. Analytik overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, úroveň odpovede a potvrdí prípadné uplynutie platnosti služieb.

#### Druhý krok: pomoc s telefonickým riešením problémov:

Na požiadanie uveďte zobrazené chybové hlásenia a kedy sa zobrazujú, aké aktivity predchádzali chybovému hláseniu a aké kroky ste už podnikli v snahe vyriešiť problém.

Analytik s vami prejde niekoľko krokov v rámci riešenia problému, aby vám pomohol diagnostikovať problém.

Ak je potrebné vyslanie servisného technika na miesto, analytik vám dá ďalšie pokyny.

### Výber úrovne technickej podpory

Služba ProSupport Flex pre klientov ponúka rôzne úrovne služieb technickej podpory. Úrovně sú založené na počte incidentov na majetkovú položku a sú špecifikované radom produktov.

Spoločnosť Dell označí úroveň technickej podpory pre každý rad produktov, na ktorý sa vzťahuje nárok zákazníka, a to na základe zákazníkovoých interných zdrojov podpory a servisnej histórie, podľa okolností – vybraná úroveň sa uplatňuje na všetky majetkové položky v rámci radu produktov. Nižšie uvedená tabuľka uvádza úrovne podpory pre jednotlivé rady produktov.

Rad produktov	Počet úrovni podpory
Stolné počítače a počítače typu tenký klient	2 (nízka a stredná)
Prenosné počítače	2 (nízka a stredná)
Monitory	2 (nízka a stredná)

Každý úroveň technickej podpory zodpovedá počet incidentov, ktoré zákazník môže otvoriť na majetkových položkách patriacich do daného radu produktov. Kedykoľvek zákazník telefonicky kontaktuje tím podpory spoločnosti Dell a na základe tohto telefonátu sa vytvorí kvalifikovaný incident, jedná sa o incident v rámci konkrétneho radu produktov. Počas riešenia incidentu môžu byť spoločnosť Dell a zákazník viackrát v kontakte. Počíta sa to ako jeden incident, pokiaľ sa rieši ten istý problém a na tej istej majetkovej položke. Incidents sa pripočítavajú k tomu štvrtému, v ktorom sa ukončili. Incidents riešené na základe potreby mimo záručného servisu sa do sledovaného počtu incidentov nepočítajú. Zákazníka, ktorý prekročí počet incidentov povolených v rámci úrovne podpory, spoločnosť Dell podľa vlastného uváženia presunie do vyššej úrovne podpory. Aby zákazník mohol naďalej prijímať podporu vyššej úrovne, môže sa od neho požadovať zaplataenie dodatočných poplatkov.

Viac informácií o úrovniach technickej podpory si vyžiadajte od obchodného zástupcu spoločnosti Dell a/alebo svojho SAM.



## Kolaboratívna pomoc

Ak sa vyskytne problém s určitými produktmi a softvéromi tretej strany, ktoré sa bežne používajú s podporovaným produktom zákazníka, spoločnosť Dell podľa podmienok a ustanovení definovaných v tomto dokumente vystupuje ako jednotný kontaktný bod, kým sa problémy nedefinujú a neeskalujú predajcovi produktu tretej strany. Spoločnosť Dell sa konkrétne skontaktuje s dodávateľom tretej strany a v mene zákazníka vytvorí záznam o probléme alebo zadá žiadosť o vyriešenie problému, pričom poskytne potrebnú dokumentáciu týkajúcu sa problému. Po nadviazaní kontaktu s dodávateľom bude spoločnosť Dell monitorovať postup riešenia problému a žiadať od dodávateľa informácie o priebežnom stave a riešení problému, kým dodávateľ problém nevyrieši, nedosiahne čiastočné alebo alternatívne riešenie, neuskutoční zmeny alebo nepostúpi správu o chybe. Na žiadosť zákazníka využije spoločnosť Dell postupy správy eskalácie platné v spoločnosti Dell a/alebo v organizácii dodávateľa.

Ak chce zákazník využívať kolaboratívnu pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie od konkrétneho dodávateľa tretej strany. Po definovaní a oznámení problému poskytne dodávateľ tretej strany technickú podporu a riešenie problému zákazníka. **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ANI ZA KVALITU SLUŽIEB INÝCH DODÁVATEĽOV.**

Zoznam aktuálnych partnerov pre kolaboratívnu pomoc nájdete na [www.Dell.com/CollaborativeSupport](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

## Riešenie problémov so softvérom

Služba Dell ProSupport zahŕňa riešenie problémov so softvérom Dell OEM spôsobom kolaboratívnej pomoci (definovanej vyššie) pre vybrané aplikácie Dell OEM, operačné systémy a firmvér v podporovaných produktoch (ďalej uvádzané ako „**zahrnuté softvérové produkty**“) telefonicky alebo elektronickým prenosom softvéru a iných informácií, prípadne ich zaslaním zákazníkovi poštou. Medzi zahrnuté softvérové produkty patria predinštalované klientske aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvér Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®. Aktuálny zoznam zahrnutých softvérových produktov vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory spoločnosti Dell.

### **Obmedzenia služby riešenia problémov so softvérom Dell OEM.**

Spoločnosť Dell nezaručuje, že konkrétna otázka týkajúca sa softvéru sa vyrieši ani že zahrnutý softvérový produkt prinesie požadovaný výsledok. Situácie, pri ktorých vznikli otázky zákazníka, musí byť možné zopakovať v jednom systéme (t. j. na jednej centrálnej procesorovej jednotke s vlastnou pracovnou stanicou a ďalšími periférnymi zariadeniami). Spoločnosť Dell môže vyvodiť záver, že problém so softvérom je natoľko komplexný alebo že podporovaný produkt zákazníka má také vlastnosti, ktoré zabraňujú efektívnej analýze otázky prostredníctvom telefonickej podpory. Zákazník chápe a prijíma skutočnosť, že spoločnosť Dell nemusí byť schopná vyriešiť otázky tohto typu a zákazník zároveň chápe a prijíma skutočnosť, že sa od neho vyžaduje uzatvorenie nezávislých dohôd s vydavateľom softvéru týkajúcich sa riešenia takýchto otázok.

## **Aplikácia Dell SupportAssist for business PCs**

Aplikácia Dell SupportAssist for business PCs je softvérová aplikácia, ktorá po nainštalovaní umožňuje oprávneným správcam centrálnu spravovať zariadenia Dell na portáli TechDirect. Aplikácia SupportAssist bude monitorovať aj váš systém a zhromažďovať informácie, ktoré budú pomáhať pri poskytovaní technickej podpory. V prípade zistenia problému môžu byť zhromaždené informácie zaslané spoločnosti Dell, aby vám táto poskytla vylepšenú, personalizovanú a efektívnu podporu.

S využitím služby ProSupport Flex pre klientov aplikácia SupportAssist poskytne nasledovné funkcie a možnosti:

- Monitorovanie systémov z hľadiska problémov, ktoré majú vplyv na normálnu prevádzku a výkon, vrátane telemetrických prehľadov využívania zdrojov a monitorovania výkonu.
- Automatické vytvorenie požiadaviek technickej podpory Dell v prípade zistenia problému.
- Automatické odosielanie diagnostických a iných údajov, ktoré umožnia efektívnu diagnostiku problémov.
- Pravidelné zhromažďovanie údajov o prevádzke systému, čo umožní spoločnosti Dell poskytovať zákazníkovi podporu ProSupport Flex pre klientov prediktívne informácie týkajúce sa ich systému.
- Automatické vytváranie a nasadzovanie vlastných katalógov aktualizácií pre systém BIOS, ovládače, firmvér a aplikácie od spoločnosti Dell.
- Použiteľné odporúčania vrátane optimalizácie a správy vlastných diagnostických a nápravných skriptov.





Aplikácia Dell SupportAssist nie je určená na zhromažďovanie osobných informácií, ako sú osobné súbory, história prezeraných webových stránok alebo súbory cookie. Ak sa však počas procesu riešenia problémov neúmyselne zhromaždia alebo zobrazia akékoľvek osobné údaje, bude sa s nimi zaobchádzať v súlade so zásadami ochrany osobných údajov spoločnosti Dell. Na stránke [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) nájdete úplné znenie zásad ochrany osobných údajov spoločnosti Dell.

Z dôvodu konkrétnych požiadaviek operačných systémov nemusí byť aplikácia SupportAssist dostupná vo všetkých zariadeniach spoločnosti Dell. Ďalšie informácie o konfigurácii, nasadení a používaní aplikácie Dell SupportAssist a aktuálny zoznam podporovaných produktov spoločnosti Dell nájdete na webovej lokalite Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Možnosti servisu na mieste

Možnosti odpovede na mieste sa líšia na základe typu služby. Ak ste si zakúpili službu ProSupport s úrovňou odpovede servisnej podpory na mieste, vaša faktúra obsahuje informácie o príslušnej úrovni odpovede servisnej podpory na mieste podľa tabuliek uvedených nižšie. Ak sú splnené všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby, spoločnosť Dell vyšle servisného technika na miesto prevádzky zákazníka na riešenie kvalifikovaného incidentu podľa potreby a podľa úrovne závažnosti a nasledujúcej tabuľky platných časov odpovede na mieste inštalácie.

Služby podpory na mieste pre službu ProSupport Flex pre klientov zabezpečujú služby technika na pracovisku zákazníka<sup>7</sup>, ktoré v rámci záručného servisu vymenia náhradné diely. Zákazník si môže vybrať z nasledovných možností podpory na mieste tú, ktorá najviac vyhovuje jeho potrebám:

1. Výjazd servisného technika na miesto v prípade kvalifikovaných incidentov, ktorý vymení náhradné diely
2. Plánované návštevy technika na mieste s cieľom vymeniť náhradné diely<sup>8</sup>

Ak nie je po príchode servisného technika na adresu prevádzky prítomný zákazník alebo autorizovaný zástupca zákazníka, servisný technik nemôže vykonať servis podporovaného produktu. Technik nechá na mieste vizitku informujúcu o jeho návšteve alebo sa pokúsi skontaktovať so zákazníkom telefonicky či prostredníctvom e-mailu. Zákazníkovi sa môže účtovať dodatočný poplatok za následný servisný hovor.

### Dostupné štandardné úrovne odpovede na žiadosť o servis na mieste

Typ odpovede na žiadosť o servis na mieste	Čas odpovede na žiadosť o servis na mieste <sup>9</sup>	Obmedzenia/osobitné podmienky
Odpoveď na žiadosť o servis na mieste nasledujúci pracovný deň	Po telefonickom riešení a diagnostike problému je možné vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto ďalší pracovný deň.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostupné päť (5) dní v týždni, desať (10) hodín denne mimo sviatkov.</li> <li>• V prípade hovorov prijatých v stredisku Dell Expert Center po 17:00<sup>10</sup> miestneho času zákazníka (od pondelka do piatka) a/alebo výjazdov odoslaných spoločnosťou Dell po tomto čase sa môže stať, že servis sa vykoná až v nasledujúci pracovný deň.</li> <li>• Dell Expert Center prijatý, aby servisný technik navštívil zákazníka.</li> <li>• Dostupné len na vybraných modeloch podporovaných produktov.</li> </ul>

<sup>7</sup> Práca na mieste sa môže vykonať na diaľku v domácnosti zamestnanca.

<sup>8</sup> Ak si zákazník vyberie túto službu, môžu sa uplatniť dodatočné poplatky a samostatné podmienky, ktoré prináležia samostatnému súpisu prác.

<sup>9</sup> V niektorých krajinách alebo lokalitách nemusia byť k dispozícii všetky časy odpovede. Ďalšie informácie vám poskytne váš obchodný zástupca.

<sup>10</sup> Čas vyslania po telefonáte sa v závislosti od lokality môže líšiť. Pozrite si [www.dell.com/prosupport/regionalcontacts](http://www.dell.com/prosupport/regionalcontacts), kde zistíte čas, kedy musí byť hovor do strediska



<b>Zákazníci mimo kontinentálneho územia USA („OCONUS“)</b>	Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné diely. Časy príchodu na miesto budú závisieť od pracoviska zákazníka mimo kontinentálneho územia USA a dostupnosti diel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obmedzené na zákazníkov mimo kontinentálneho územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA).</li> <li>• Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a umiestnenia. Podrobné informácie nájdete na stránke <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a>.</li> <li>• Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo kontinentálneho územia USA v platnej a osobitne podpísanej zmluve o poskytovaní služieb, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell.</li> </ul>
---	--	---

Služby podpory na mieste zahŕňajú:

- Výjazd servisného technika na adresu prevádzky zákazníka (podľa potreby a v závislosti od zakúpenej úrovne času odpovede služby) na opravy a riešenia potrebné na nápravu kvalifikovaného incidentu.
- Za zvýšený poplatok sa k službe ProSupport Flex pre klientov môže zvoliť aj služba diagnostiky na mieste.
- Podľa potreby preinštalovanie ovládačov opravených podporovaných produktov s cieľom obnoviť funkčný stav podporovaných produktov.
- Použitie náhradných súčastí zo služby poskytovania náhradných súčastí na mieste na opravu pokazených podporovaných produktov (ak si zákazník vyberie túto službu, budú platiť dodatočné poplatky a samostatné podmienky, ktoré prináležia samostatnému výkazu práce).

#### Nezahrnuté služby (Služby podpory na mieste)

- Aby sa mohol poskytovať servis pre vybrané produkty mimo vymedzeného času, môže sa požadovať uzatvorenie samostatných zmlúv o poskytovaní služieb mimo vymedzeného času a služieb v nepracovné dni.
- Preventívna údržba
- Odstraňovanie problémov operačného systému a softvéru bez podpory spoločnosti Dell na diaľku.
- Odstraňovanie vírusov, adware a/alebo spyware
- Zálohovanie, migrácia a/alebo obnova údajov
- Vytváranie, inštalácia a/alebo ukladanie obrázkov
- Akékoľvek iné činnosti, ktoré nie sú konkrétne zahrnuté v rozsahu služby podpory na mieste

### Náhradné diely

Pre každý hardvérový majetok pokrytý službou ProSupport Flex pre klientov musí zákazník vybrať jednu z nasledovných možností služby dostupnosti dielov:

- Zaslanie na požiadanie: doručenie náhradných dielov pre konkrétne majetkové položky zákazníka na základe záruky náhradných dielov podľa dohodnutej úrovne služby (napr. nasledujúci pracovný deň).
- Vrátenie na opravu: diely, ktorých servis nie je možný na mieste, sa doručia v súlade s podmienkami uvedenými v prílohe B.
- Riešenie dielov na mieste<sup>11</sup>: výmena náhradných dielov pokrytých produktov na adrese prevádzky zákazníka. Toto riešenie pozostáva z troch súčastí:
  1. Online systém inventára (OIS) – toto je online softvérový nástroj, pomocou ktorého sa prezerá inventár na prevádzke zákazníka.
  2. Hardvér – skener na správu procesu vstupu a výstupu inventára. Po dokončení opravy sa spúšťa automatické dopĺňanie.
  3. Náhradné diely – inventár prispôbený pre každého zákazníka na základe jeho inštaláčnej bázy, na ktorú sa vzťahuje riešenie dielov na mieste

<sup>11</sup> Riešenie dielov na mieste nie je dostupné pre všetky podporované produkty a pre všetky krajiny. Podrobnejšie informácie o dostupnosti získajte od svojho obchodného zástupcu.



Poznámka: Pre každé riešenie dielov na mieste platia dodatočné podmienky a ustanovenia, ktoré sú zdokumentované v samostatnom súpise prác pre každého zákazníka. Riešenie dielov na mieste je možnosť inovácie dostupná za zvýšený poplatok.

Bez ohľadu na úroveň reakcie pre zakúpenú službu sú niektoré diely špeciálne navrhnuté tak, aby ich mohol jednoducho vybrať a nahradiť samotný zákazník. Tieto súčasti sa označujú ako súčasti vymeniteľné zákazníkom („SVZ“). Ak analytik spoločnosti Dell počas diagnostiky určí, že kvalifikovaný incident možno vyriešiť určenou súčasťou CRU, spoločnosť Dell zašle príslušný diel (diely) CRU priamo zákazníkovi. Diely CRU sa rozdeľujú do dvoch kategórií:

Diely jednotka s voliteľnou možnosťou výmeny používateľom. Tieto diely sú určené na výmenu zákazníkom. V závislosti od typu služby zakúpenej s podporovaným produktom môže spoločnosť Dell vyslať servisného technika na miesto, ktorý diely vymení. Podrobné informácie o tom, ktoré voliteľné SVZ a úrovne reakcie pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.

Diely jednotky s povinnou možnosťou výmeny používateľom. Spoločnosť Dell neposkytuje automaticky technika na inštaláciu dielov jednotky s povinnou možnosťou výmeny používateľom. Podrobné informácie o tom, ktoré diely jednotky s možnosťou povinnej výmeny používateľom a úrovne odpovede pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.

Spôsob doručenia dielu jednotky s možnosťou výmeny používateľom závisí od úrovne služby, ktorú si zákazník zakúpil.

- Náhradné diely pre zákazníkov s časom reakcie „Nasledujúci pracovný deň“ (Next Business Day) alebo službou rozšírenej výmeny (Advanced Exchange) sa doručia spôsobom zaručujúcim doručenie v nasledujúci pracovný deň, ak to technik neurčil inak.
- Náhradné diely pre zákazníkov s možnosťou služby „Vrátenie na opravu“ sa doručia pozemnou dopravou.

Po tom, čo analytik spoločnosti Dell určí, či je potrebné vymeniť diel, alebo vrátiť systém, budete informovaní o ďalších krokoch. V závislosti od úrovne zakúpenej služby sa použijú postupy Servis na mieste alebo Vrátenie na opravu.

#### **Požiadavky pre službu dostupnosti dielov:**

Podporovaný produkt, pre ktorý sa vyžiada zaslanie náhradného dielu hardvéru, musí byť v záručnej lehote zmluvy o poskytovaní služby ProSupport Flex pre klientov pre jednotlivé majetkové položky.

- Služba dostupnosti dielov zabezpečuje výmenu pokazených dielov, ktoré súvisia s kvalifikovaným incidentom.
- V prípadoch, keď sa náhradné diely odosielajú priamo zákazníkovi, musí byť zákazník schopný prijať zásielku na mieste vykonania servisu. Spoločnosť Dell nezodpovedá za omeškanie služby spôsobené zákazníkovo neschopnosťou zásielku prevziať alebo jeho odmietnutím zásielky.

#### **Nároky služby dostupnosti dielov:**

- Jednotlivým hardvérovým podporovaným produktom sa pripíšu nároky na náhradné diely. Všimnite si, že podporované produkty tej istej prevádzky môžu mať priradené rôzne nároky na doručovanie dielov.
- Zákazníci by mali spolupracovať so svojím TAM, aby zabezpečili výber vhodnej úrovne doručovania dielov, ktorá bude zodpovedať ich potrebám času odpovede.

#### **Doručovanie dielov ako výsledok diagnózy na mieste:**

Služba diagnózy na mieste môže viesť k vyžiadaniu zaslania náhradných dielov. V takomto prípade sa zaslanie náhradných dielov vykoná v súlade s nárokmi konkrétnych majetkových položiek na službu dostupnosti dielov.

#### **Obmedzenia (Služba dostupnosti dielov):**

Žiadosti o zaslanie dielov pre majetkové položky, na ktoré sa vzťahuje dodanie v nasledujúci pracovný deň, ktoré spoločnosť Dell prijme mimo vymedzeného času pre danú lokalitu, môžu byť vybavené s 1-dňovým omeškaním. Upozorňujeme, že ak sa lokalita dátového centra líši od lokality zákazníka, ktorý žiadosť odoslal, berú sa do úvahy pracovné hodiny tej lokality, na ktorú budú náhradné diely odoslané.



Bez ohľadu na úroveň reakcie pre zakúpenú službu sú niektoré diely špeciálne navrhnuté tak, aby ich mohol zákazník jednoducho vybrať a nahradiť. Tieto diely sa označujú ako diely vymeniteľné zákazníkom („**CSR**“). Ak analytik spoločnosti Dell počas diagnostiky určí, že kvalifikovaný incident možno vyriešiť určeným dielom CSR, spoločnosť Dell zašle príslušný diel priamo zákazníkovi. Diely CSR sa rozdeľujú do dvoch kategórií:

- **Voliteľné diely CSR** – tieto diely vymieňa zákazník. V závislosti od typu služby zakúpenej s podporovaným produktom môže spoločnosť Dell vyslať servisného technika na miesto, ktorý diely vymení. Podrobné informácie o tom, ktoré voliteľné diely CSR a úrovne reakcie pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.
- **Povinné diely CSR** – spoločnosť Dell automaticky neposkytuje výjazd servisného technika na inštaláciu povinných dielov CSR. Podrobné informácie o tom, ktoré diely povinne CSR a úrovne odpovede pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.

Spôsob doručenia dielu CSR závisí od úrovne služby, ktorú si zákazník zakúpil.

- Náhradné diely pre zákazníkov s časom reakcie „Nasledujúci pracovný deň“ (Next Business Day) alebo službou rozšírenej výmeny (Advanced Exchange) sa doručia spôsobom zaručujúcim doručenie v nasledujúci pracovný deň, ak to technik neurčil inak.
- Náhradné diely pre zákazníkov s možnosťou služby „Vrátenie na opravu“ sa doručia pozemnou dopravou.

Po tom, čo analytik spoločnosti Dell určí, či je potrebné vymeniť diel, alebo vrátiť systém, budete informovaní o ďalších krokoch. V závislosti od úrovne zakúpenej služby sa použijú postupy Servis na mieste alebo Vrátenie na opravu.

## Voliteľné služby

Voliteľné služby sú samostatné služby a ich popis nájdete na stránke [www.dell.com/ServiceContracts/global](http://www.dell.com/ServiceContracts/global). Prostredníctvom tohto prepojenia získajte podrobnejšie informácie o každej voliteľnej službe.

### Mimozáručná podpora

Podporované produkty, ktorých záruka sa nemôže predĺžiť, nemajú nárok na službu mimozáručnej podpory v rozsahu, ktorý je uvedený v tomto popise služby.

Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť Dell nemusí byť schopná diagnostikovať alebo vyriešiť konkrétny problém zákazníka.

Poskytovanie tejto služby je závislé od geografickej dostupnosti a dostupnosti náhradných dielov v čase požiadania. Spoločnosť Dell oznámi zákazníkovi v čase požiadania, či náhradné diely bude možné doručiť.

Doručenie náhradných dielov pre majetkové položky, ktorých záruka vypršala, je voliteľnou službou a zákazníkovi bude spoplatnené podľa aktuálnych sadzieb.

V niektorých krajinách sa výmena náhradných dielov spojená so službou mimozáručnej podpory predáva len ako služba poskytovania náhradných dielov mimo záruky. V takomto prípade spoločnosť Dell nedokáže uviesť predpokladaný čas doručenia, keďže diel sa musí odoslať zo skladu náhradných dielov spoločnosti Dell. Poznámka: Doručenie náhradného dielu môže trvať značnú dobu v závislosti od lokality podporovaného produktu zákazníka, ktorý potrebuje servis.

**Obdobie platnosti.** Služba mimozáručnej podpory je k dispozícii len v prípade incidentu a na základe diagnostiky príslušného problému. Spoločnosť Dell môže podľa vlastného uváženia zastaviť poskytovanie tejto služby po upovedomení zákazníka.

**Neprenosnosť.** Služba mimozáručnej podpory nie je prenosná a viaže sa na konkrétnych zákazníkov. Zákazník nemôže používať túto službu v spojení so servisnou organizáciou ani iným distribučným či zdieľaným spôsobom, v mene tretích strán, ani vo vzťahu k hardvéru alebo softvéru, ktoré zákazník priamo nevlastní alebo si neprenajíma. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo na pozastavenie alebo ukončenie služby, ak zistí, že služba je zneužívaná, využíva ju osoba, ktorá nie je zákazníkom, alebo sa využíva v rozpore s touto zmluvou.

**Fakturácia.** Služba mimozáručnej podpory sa zákazníkovi účtuje v čase prijatia žiadosti.



**Nad rámec.** Služba mimozáručnej podpory nezahŕňa žiadne služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto popise služby, a spoločnosť Dell nie je povinná ich zabezpečiť. Okrem toho, v priebehu poskytovania služby mimozáručnej podpory môže spoločnosť Dell určiť, že štandardný rámec služby mimozáručnej podpory sa prekračuje. Spoločnosť Dell môže komerčne primeraným spôsobom odporučiť zákazníkovi vhodné alternatívne zdroje.

## Služba doplácania

Doplácanie služby ProSupport Flex pre klientov umožňuje spoločnosti Dell požadovať od zákazníka, aby zaplatil spotrebu, ktorá presahuje jeho rámec zakúpenej úrovne podpory. Poplatky za ďalšie služby sa budú účtovať spätne. Ak zákazník presiahne úroveň vybranej podpory v dvoch za sebou nasledujúcich kvartáloch, spoločnosť Dell má právo presunúť ho do úrovne vyššej spotreby, za ktorú bude zákazník platiť príslušné poplatky, a taktiež požadovať zaplatenie presiahnutej spotreby počas predchádzajúcich kvartálov.

## FAKTURÁCIA

Zákazník týmto berie na vedomie svoju povinnosť vyčleniť dostatočné prostriedky na zaplatenie prípadnej nadmernej spotreby zakúpených služieb.

Spoločnosť Dell môže nadmernú spotrebu účtovať zákazníkovi spätne raz za dva kvartály a zákazník musí zaplatiť takéto faktúry do tridsiatich dní od dňa ich vydania („štvrtročné vyrovnanie“). Suma každej faktúry bude zahŕňať:

1. Služby podpory, ktoré prekročili rámec zákazníkom vybranej úrovne služby ProSupport Flex pre klientov.  
Medzi takéto služby patrí napríklad:
  - Počet incidentov technickej podpory, ktorý presahuje zákazníkom zakúpenú úroveň technickej podpory.

Štvrtročné vyrovnanie sa vzťahuje len na vyššie uvedené služby. Služba doplácania sa nevzťahuje na nasledovné:

- Typ a počet zakúpených služieb podpory, ktoré sú súčasťou konfigurácie ponuky služieb pre ProSupport Flex pre klientov podľa pôvodnej podoby tejto dohody a času začatia trvania služby.
- Obnovenia záručných zmlúv.

Všetky sumy, ktoré spadajú do doplácania služby ProSupport Flex pre klientov, sa vypočítavajú spätne za servis poskytnutý v predchádzajúcom období. Zákazník prijíma a nesie zodpovednosť za všetky súvisiace dane.

Aby sa umožnila funkcia štvrtročného vyrovnania, od zákazníka sa môže požadovať, aby vystavil otvorenú nákupnú objednávku.

## UKONČENIE SLUŽBY FAKTURÁCIE

Doplácanie sa uplatňuje po celú dobu, kým zákazník má podporované produkty, na ktoré sa vzťahuje táto dohoda, ak nedôjde k tomu, že 1) zákazník alebo spoločnosť Dell dohodu ukončí; 2) všetky podporované produkty zákazníka z akéhokoľvek dôvodu stratia všeobecne nárok na podporu spoločnosti Dell a zákazník nenaplní minimálne vyššie uvedené požiadavky služby (služieb) alebo iným spôsobom stratí nárok na službu ProSupport Flex pre klientov; alebo 3) zmluvy o poskytovaní služby, ktoré sa vzťahujú na všetky podporované produkty zákazníka, vypršia alebo sa ukončia podľa stanovených podmienok. V prípade, že zákazník nezaplatí včas niektorú nespornú štvrtročnú faktúru, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo ukončiť túto dohodu a zrušiť nezaplatené služby desať dní po písomnom oboznámení zákazníka. Ukončenie tejto zmluvy nemá vplyv na zrušenie dosiaľ nenaplnených platobných povinností.

Táto služba doplácania sa bude riadiť a vykladať v súlade so zákonmi štátu Texas, bez ohľadu na prípadný konflikt právnych ustanovení.



## Obmedzenia záručného krytia hardvéru:

Platiť môžu ďalšie obmedzenia záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia týkajúce sa hardvéru. Aktuálne informácie o záruke nájdete na adrese [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) alebo sa obráťte na analytika oddelenia technickej podpory spoločnosti Dell. V takých prípadoch je možné komponenty opraviť alebo vymeniť spoločnosťou Dell počas trvania zmluvy so zákazníkom. Spoločnosť Dell vykoná servis podporovaného produktu alebo komponentu podporovaného produktu, na ktorý sa vzťahuje obmedzená záruka, v súlade s týmto popisom služby, a to počas platnosti tejto zmluvy. Po uplynutí platnosti tejto zmluvy a súvisiacich nárokov zákazníka sa bude servis v rámci všetkých ďalších kvalifikovaných problémov týkajúcich sa podporovaného produktu alebo komponentu s obmedzenou zárukou riadiť základnou servisnou zmluvou spoločnosti Dell na hardvér, ktorá je k dispozícii na adrese [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

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

## Povinnosti zákazníka

### Špecifické povinnosti zákazníka

- Udržiavanie nároku na službu ProSupport Flex pre klientov.** Na majetkové položky, ktoré majú aktívnu zmluvu o poskytovaní služby ProSupport Flex pre klientov, sa vzťahujú služby podľa dohody. Na majetkové položky bez príslušného nároku sa nevzťahuje rovnaká úroveň služieb, a teda prostredie zákazníka sa môže vyznačovať viacerými úrovňami podpory.
- Vedenie zoznamu majetkových položiek.** Zákazník má povinnosť viesť aktuálny zoznam majetkových položiek, a v dohodnutom formáte ich poskytnúť na účely tejto služby alebo iným spôsobom poskytnúť spoločnosti Dell prístup na vykonanie prieskumu majetkových položiek, či už na mieste alebo na diaľku, ešte pred realizáciou výmeny alebo servisu.
  - Zákazník je povinný informovať SAM o zmenách v inventári podporovaných produktov vo svojom prostredí vrátane zmeny umiestnenia, zapojenia nových podporovaných produktov a vyradenia produktov z prevádzky.
- Zoznam kontaktných osôb zákazníka:** Vyžaduje sa, aby zákazník mal k dispozícii a poskytol spoločnosti Dell zoznam troch kvalifikovaných kontaktných osôb, ktoré budú vykonávať príjem služieb a budú mať priamy prístup k SAM prostredníctvom telefónu, e-mailu alebo návštev na mieste (ak sú súčasťou zakúpených služieb). Uvedené kontaktné osoby zákazníka sa môžu zmeniť alebo sa ich údaje môžu aktualizovať podľa potreby raz za mesiac, štvrtok alebo rok.

Úlohou kontaktných osôb zákazníka je:

- Usmerňovať inžinierov a zdroje, ktoré zabezpečí spoločnosť Dell, počas vykonávania ich úloh.
  - Slúžiť ako hlavný kontaktný bod medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom.
  - Disponovať právom riešiť akékoľvek konfliktné požiadavky zákazníka.
  - Získavať a poskytovať požiadavky na servis, informácie, údaje, rozhodnutia a schválenia, ktoré môžu byť počas platnosti služby nevyhnutné.
  - Prideľovať k úlohám prideleným zákazníkovi adekvátne zdroje.
  - Informovať spoločnosť Dell o záležitostiach súvisiacich s prístupom a bezpečnostných opatreniach.
  - Poskytnúť všetok hardvér, softvér a licencie, ktoré sú nevyhnutné na vykonanie požadovanej úlohy/funkcie, zabezpečiť, aby hardvér a softvér bol doručený blízko miesta, kde sa bude inštalovať.
  - Poskytnúť zdroje a pracovnú silu na vykonanie všetkých nevyhnutných úloh, i nad rámec služieb uvedených v tomto dokumente, s cieľom zabezpečiť hladkú realizáciu služieb.
  - Spolupracovať s SAM s cieľom vytvoriť a udržiavať servisný plán.
- Dôverné informácie:** Zákazník bude zaobchádzať s obsahom tejto zmluvy, s akýmkoľvek popisom služby a inými materiálmi poskytnutými v súvislosti s registráciou zákazníka alebo poskytovaním služieb (vrátane plánu podpory zákazníka) v súlade s povinnosťami zákazníka v zmysle zmluvy o zachovaní dôvernosti platnej medzi zákazníkom a spoločnosťou Dell (ďalej len „NDA zákazníka“) ako s dôvernými informáciami (ako sú definované v NDA zákazníka).





## Všeobecné povinnosti zákazníka

**Oprávnenie na zabezpečenie prístupu.** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že získal oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell na prístup k podporovaným produktom, k údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, na zabezpečovanie týchto služieb. Ak ešte zákazník nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell o vykonávanie týchto Služieb.

**Spolupráca s technikom telefonickej podpory a technikom na pracovisku zákazníka.** Zákazník a akýkoľvek koncový používateľ predajcu budú spolupracovať a riadiť sa pokynmi zo strany analytika na telefóne alebo technikov na mieste spoločnosti Dell. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov je možné vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a analytikom alebo technikom.

**Povinnosti na mieste.** Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník alebo koncový používateľ predajcu musia poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo polohovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell), ak už systém neobsahuje tieto položky.

**Udržiavanie softvéru a vydání v rámci služby.** Zákazník musí udržiavať verziu softvéru a podporovaných produktov alebo konfigurácií na minimálnej úrovni určenej spoločnosťou Dell podľa špecifikácie PowerLink pre Dell | EMC Storage alebo EqualLogic™, alebo v prípade ďalších podporovaných produktov podľa špecifikácie na stránkach [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných dielov, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydání podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

**Zálohovanie údajov a odstránenie dôverných údajov.** Zákazník alebo akýkoľvek koncový používateľ predajcu dokončia zálohovanie všetkých existujúcich údajov, softvéru a programov na všetkých predmetných systémoch pred dodaním tejto služby a počas neho. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých zasiahnutých systémoch ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Okrem toho je zákazník alebo akýkoľvek koncový používateľ zodpovedný za odstránenie všetkých tajných, súkromných alebo osobných informácií a akýchkoľvek odpojiteľných médií, akými sú karty SIM, disky CD alebo počítačové karty, a to bez ohľadu na to, či pomoc poskytuje aj technik na mieste.

### **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE SKUTOČNOSTI:**

- **AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,**
- **STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU,**
- **POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ,**
- **POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODPOJITELNÝCH MÉDIÍ V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL,**
- **VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE,**
- **DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI, SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB TRETEJ STRANY.**

Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie ani preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Keď zákazník vracia podporovaný produkt alebo jeho diel, odovzdá iba ten podporovaný produkt alebo diel, o ktoré ho požiadal technik telefonickej podpory.

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



## Dôležité doplňujúce informácie

**Zrušenie podpory konkrétneho podporovaného produktu.** V závislosti od príslušnej zásady vrátenia tovaru platnej v geografickej oblasti zákazníka môže zákazník ukončiť túto službu pre konkrétny podporovaný produkt zaslaním písomného oznámenia o zrušení spoločnosti Dell a vrátením podporovaného produktu spoločnosti Dell. Ak zákazník zruší túto službu v stanovenej lehote, spoločnosť Dell mu poskytne refundáciu v plnej výške. Odpočíta však všetky náklady súvisiace so žiadosťami o podporu zaslané v súlade s týmto popisom služby. Ak však zákazník zruší príjem podporovaného produktu po uplynutí stanovenej lehoty na vrátenie, nemôže túto službu zrušiť s výnimkou prípadov, v ktorých sa postupuje v súlade s platným zákonom štátu, krajiny alebo provincie, ktorý sa nemôže zmluvne upravovať.

- 1. Geografické a lokálne jazykové obmedzenia.** Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na objednávke zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Lokalita prideleného SAM sa určí v priebehu pripojenia zákazníka. Bude závisieť od preferovanej servisnej oblasti zákazníka a personálnej dostupnosti. Možnosti služby, balíky a niektoré funkcie služby, okrem iného vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov odpovede na mieste sa môžu líšiť v závislosti od geografickej polohy a/alebo ich nemusí byť možné zakúpiť v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o tieto podrobnosti. Závazok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych faktorov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie.
- 2.** Významné rozdiely v obmedzeniach môžu vyžadovať prispôbenú cenovú ponuku.
- 3.** Ak zákazník potrebuje využívať služby SAM vo viacerých regiónoch a/alebo vo viacerých jazykoch, za dodatočný poplatok mu môžu byť pridelení viacerí SAM.
- 4. Zodpovednosť zmluvných strán: tento odsek platí len pre zákazníkov obchodujúcich so spoločnosťou Dell v Brazílii.** ANI JEDNA ZMLUVNÁ STRANA NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE NÁHODNÉ, NEPRIAME, REPRESÍVNE, ZVLÁŠTNE ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY VZNIKNUTÉ NA ZÁKLADE ALEBO V SÚVISLOSTI S TOUTO ZMLUVOU, SO SLUŽBAMI, PRODUKTMI ALEBO SOFTVÉROM POSKYTNUTÝMI SPOLOČNOSŤOU DELL V BRAZÍLI. ANI JEDNA ZMLUVNÁ STRANA NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE SITUÁCIE, ČI UŽ SPÔSOBENÉ PRIAMO ALEBO NEPRIAMO: (A) STRATA TRŽIEB, PRÍJMOV, ZISKU ALEBO ÚSPOR, (B) STRATA ALEBO ZNIČENIE ÚDAJOV ALEBO SOFTVÉRU, STRATA POUŽITELNOSTI SYSTÉMOV ALEBO SIETÍ ALEBO JEJ OPĀTOVNÉ ZÍSKANIE, (C) STRATA OBCHODNÝCH PRÍLEŽITOSTÍ, (D) PRERUŠENIE ALEBO VÝPADKY V PRACOVNEJ ČINNOSTI, (E) STRATA PRIAZNE ZÁKAZNÍKOV ALEBO REPUTÁCIE ALEBO (F) NEDOSTUPNOSŤ SLUŽIEB, PRODUKTOV ALEBO SOFTVÉROV NA POUŽITIE ALEBO OBSTARANIE NÁHRADNÝCH SLUŽIEB, PRODUKTOV ALEBO SOFTVÉROV.
  - a)** Celková zodpovednosť spoločnosti Dell za ktorékoľvek a všetky nároky vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou (vrátane ktorejkoľvek služby, produktu alebo softvéru poskytnutého v rámci nej) v ľubovoľnom roku platnosti zmluvy neprekročí celkovú čiastku zaplatenú zákazníkom počas predchádzajúceho zmluvného roku podľa tohto popisu služby.
  - b)** Vyššie uvedené obmedzenia, výnimky a odmietnutia zodpovednosti platia v prípade každého nároku bez ohľadu na to, či nárok v súvislosti s danou škodou vychádza zo zmluvy, záruky, absolútnej zodpovednosti, zanedbania, úmyselného ublíženia alebo iného. Do tej miery, do akej relevantné zákony zakazujú akékoľvek tu uvedené obmedzenia, zmluvné strany súhlasia s tým, že tieto obmedzenia budú automaticky zmenené, ale iba do tej miery, aby bolo obmedzenie povolené do maximálne novej miery povolenej zákonom. Zmluvné strany súhlasia, že uvedené obmedzenia zodpovednosti predstavujú prerozdelenú mieru rizika čiastočne zohľadňujúcu aspekty predaja produktov, softvérov a služieb spoločnosťou Dell zákazníkovi, a tieto obmedzenia platia aj v prípade, že nebol splnený základný účel ktoréhokoľvek obmedzeného opravného prostriedku a aj ak zmluvná strana bola poučená o možnosti takejto zodpovednosti.



## Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento popis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“, „zákazník“ alebo „predajca“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto služby. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou 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 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 zakúpenie služieb od spoločnosti Dell		
	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell	Autorizovaní predajcovia Dell kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell na interné použitie pre podporu koncových zákazníkov	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell prostredníctvom autorizovaného predajcu spoločnosti Dell
Spojené štáty	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)
Krajiny v Latinskej Amerike a Karibiku	Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ázijsko-pacifický región a Japonsko	Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Popisy služieb a ďalšie dokumenty o službách Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú zmluvu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na popis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a hraníc a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a v akomkoľvek inom dokumente o službách Dell sa bude v tomto kontexte chápať ako odvolávanie sa na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa bude chápať iba ako odvolávanie sa na spoločnosť Dell ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu popísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou 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.



Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell			
Pracovisko zákazníka	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell	Autorizovaní predajcovia Dell kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell na interné použitie pre podporu koncových zákazníkov	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell prostredníctvom autorizovaného predajcu spoločnosti Dell
Európa, Blízky východ a Afrika (EMEA)	<p>Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Nemecko: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungungen</a></p> <p>Spojené kráľovstvo: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Miestna webová stránka <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> špecifická pre konkrétnu krajinu alebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Nemecko: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Spojené kráľovstvo: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Popisy služieb a ďalšie dokumenty o službách Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú zmluvu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na popis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a hraníc a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a v akomkoľvek inom dokumente o službách Dell sa bude v tomto kontexte chápať ako odvolávanie sa na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa bude chápať iba ako odvolávanie sa na spoločnosť Dell ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu popísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou 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 nájsť svoju miestnu webovú stránku [www.dell.com](http://www.dell.com) jednoducho otvorením stránky [www.dell.com](http://www.dell.com) z počítača pripojeného na internet zo svojej lokality alebo voľbou z možností „Choose a Region/Country“ (Vybrať región/krajinu) na webovej stránke Dell dostupnej na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania Služby po pôvodnej lehote bude Služba podliehať v tom čase aktuálnemu Opisu služby dostupnej na adrese [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

V prípade, že niektoré klauzuly popisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto popisu služby, ale iba do rozsahu konkrétneho rozporu a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto popisu služby.

Predložením objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo priradeného softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko či podobný prvok „Súhlasím“ na webovej lokalite spoločnosti Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto popisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento popis služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto popisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto popisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách môže tiež vyžadovať, aby spustili podpísaný formulár objednávky.



## Ďalšie podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa podpory a záruky

### 1. Podporované produkty

Táto služba je dostupná pre vybrané produkty Dell vrátane Dell OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™ a monitorov, ktoré sú v štandardnej konfigurácii spoločnosti Dell („Podporované produkty“). Rozsah podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Obráťte sa na svojho obchodného zástupcu a požiadajte ho o najaktuálnejší zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii na vašich produktoch od spoločnosti Dell alebo od iných výrobcov. Každý Podporovaný produkt je označený sériovým číslom („**Servisný tag**“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť samostatnú servisnú zmluvu. Napríklad na tlačiareň zakúpenú so systémom notebooku sa nevzťahuje servisná zmluva na systém notebooku, tlačiareň aj notebook budú potrebovať samostatnú servisnú zmluvu. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom tagu na podporovanom produkte.

### 2. Služby podpory

**B. Obmedzená záruka na hardvér, obmedzenia záručného krytia hardvéru** Služby týkajúce sa podpory môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (telefón, internet a pod.), servisované diely a súvisiace pracovné služby potrebné na opravu alebo výmenu chybné vyrobených súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre Podporované produkty zákazníka („**kvalifikovaný incident**“). Obmedzenú záruku na hardvér spoločnosti Dell si môžete prezrieť na stránke [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) alebo mimo územie Spojených štátov na miestnej webovej stránke Dell.com. \*

Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Informácie o záruke nájdete na stránke [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) alebo na regionálnej webovej stránke Dell.com, prípadne sa obráťte na analytika technickej podpory spoločnosti Dell, ktorý vám poskytne ďalšie podrobnosti.

**C. Výmena celej jednotky. Nevrátenie jednotky.** Ak spoločnosť Dell rozhodne, že komponent chybného podporovaného produktu možno jednoducho odpojiť a znova zapojiť (napríklad klávesnicu alebo monitor) alebo analytik určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celú náhradnú jednotku. Ak spoločnosť Dell doručí náhradnú jednotku zákazníkovi či koncovému používateľovi, zákazník alebo koncový používateľ musí chybný systém alebo komponent odovzdať spoločnosti Dell. Výnimkou je prípad, ak si zákazník zakúpil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechanie pevného disku) pre príslušný systém. Vtedy si môže zákazník príslušné pevné disky ponechať. Ak zákazník či koncový používateľ nevráti chybný systém alebo komponent spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených požiadaviek, alebo chybnú jednotku nevráti do desiatich (10) dní v súlade s písomnými pokynmi získanými s náhradnou jednotkou (v prípade, že náhradná jednotka nebola doručená technikom Dell osobne), zákazník súhlasí so zaplatením ceny náhradnej jednotky spoločnosti Dell po prijatí faktúry. Ak zákazník faktúru neuhradí do desiatich (10) dní po prijatí, spoločnosť Dell môže na základe upozornenia a v súvislosti s inými zákonnými právami a náhradami ukončiť platnosť tohto popisu služby.

**D. Diely na sklade dostupné v ten istý pracovný deň.** 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 alebo koncového používateľa. Ak nie je diel potrebný na opravu podporovaného produktu k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti lokality zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, doručí sa na druhý deň. V lokalitách s odpoveďou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú súčasti pre podporované produkty dostupné v ten istý pracovný deň podľa rozhodnutia spoločnosti Dell. Diel dostupný v ten istý pracovný deň sa definuje ako diel, ktorého zlyhanie môže zabrániť podporovanému produktu vykonávať základné funkcie. Diely, ktorých zlyhanie sa nepovažuje za vznik kritickej situácie, sú okrem iného softvér, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky zip, monitory, klávesnice a myši. Ak chce zákazník získať diely v rámci 4-hodinového času reakcie, musí si kúpiť príslušnú zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa vzťahuje na doručenie dielov v ten istý pracovný deň, a podporovaný produkt sa musí nachádzať v rámci podporovanej oblasti určenej spoločnosťou Dell.

**E. Vlastníctvo náhradných dielov.** Všetky náhradné diely spoločnosti Dell vybrané z podporovaného produktu a vrátené spoločnosti Dell sa stávajú jej majetkom. Zákazník musí zaplatiť spoločnosti Dell práve aktuálnu maloobchodnú cenu všetkých dielov odstránených z podporovaného produktu, ktoré si zákazník ponechá (s výnimkou pevných diskov alebo iných dielov podporovaných produktov krytých službou „Keep Your Hard Drive“ (Ponechanie pevného disku) alebo „Keep Your Components“ (Ponechanie komponentov), v prípade, že si ju zakúpil), ak zákazník získal náhradné diely od spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell použije a zákazník výslovne súhlasí s použitím nových a obnovených dielov vyrobených rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy.

**3. Trvanie služby.** Tento popis 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 nie je písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom, nákup služieb v zmysle tohto popisu služby sa uskutočňuje výhradne pre interné potreby zákazníka a nie na ďalší predaj, ani na poskytovanie ďalších služieb.





#### 4. Dôležité doplňujúce informácie

- F. Zmena naplánovania služieb.** 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 za služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- G. Obmedzenia rozsahu služieb na základe oprávnených komerčných záujmov.** Dell môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell alebo je požadovaná služba mimo rozsah služieb. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností Zákazníka v súvislosti s týmto popisom služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.
- H. Voliteľné služby** Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto popisu služby.
- I. Postúpenie.** Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo popisu služby poveriť tretie strany ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.
- J. Zrušenie.** Spoločnosť Dell 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 alebo koncový používateľ je hrubý, vyhráza sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom či vyslaným technikom alebo
  - zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby.

Ak spoločnosť Dell 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 spoločnosť Dell odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell zruší túto službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell.

- K. Geografické obmedzenia a premiestnenie.** Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na objednávke zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v záznamoch pre vykonávanie servisu spoločnosťou Dell pre váš podporovaný produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell, tak Dell musí najprv prekvalifikovať váš podporovaný produkt z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným uvedením príslušných časov reakcie pre podporovaný produkt do platnosti. 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 obchodného zástupcu o tieto podrobnosti. Záväzok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych faktorov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie.
- L. Prevod služby.** V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto popise služby môže zákazník postúpiť túto službu tretej strane, ktorá si zakúpi celý podporovaný produkt zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia trvania v prípade, že zákazník je pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo ak zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od ich pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu uvedené na adrese [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Prevod môže byť spoplatnený. Upozorňujeme, že ak zákazník alebo nový vlastník premiestni podporovaný produkt do geografickej lokality, kde nie je dostupná služba, za ktorú zákazník zaplatil (alebo nie je dostupná za rovnakú cenu), je možné, že služba pre zákazníka alebo nového vlastníka nebude krytá alebo mu môžu vzniknúť dodatočné náklady na udržanie rovnakých kategórií podpory v novej lokalite. Ak zákazník alebo nový vlastník nechce zaplatiť tieto dodatočné náklady, služba sa môže automaticky zmeniť na kategórie podpory, ktoré sú v novej lokalite dostupné za rovnakú alebo nižšiu cenu.





## Príloha A

### Úrovne závažnosti

Kvalifikovaným incidentom sa priradia úrovne závažnosti podľa nasledujúcich tabuliek.

Závažnosť	Podmienka	Odpoveď spoločnosti Dell	Úloha zákazníka
1	Úplný výpadok dôležitej prevádzkovej funkcie, ktorý vyžaduje okamžitú reakciu.	Núdzový výjazd spojený s okamžitým telefonickým riešením problému a rýchly zásah manažéra eskalácie.	Vhodný personál/zdroje sú dostupné dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni na podporu vyriešenia problému. Vyšší manažment pracoviska by mal byť informovaný a zapojený do riešenia.
2	Výrazný vplyv na prevádzku, ale je k dispozícii okamžité dočasné alternatívne alebo úplné riešenie. Nie je priradený pracovník, ktorý by bol k dispozícii dvadsaťštyri (24) hodín a sedem (7) dní v týždni a poskytol by podporu v rámci reakcie spoločnosti Dell.	Okamžité telefonické riešenie problému a zásah manažéra eskalácie, ak sa do 90 minút od kontaktovania neuskutoční diagnostika na diaľku. Výjazd/doručenie súčastí v prípade potreby po telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie vhodného personálu a zdrojov na zabezpečenie ďalšej komunikácie a prác. Vyšší manažment pracoviska je informovaný a zapojený do riešenia.
3	Minimálny vplyv na prevádzku.	Telefonické riešenie problému, doručenie súčastí/výjazd po telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie kontaktných informácií na riešenie prípadu a reakcia na žiadosti spoločnosti Dell do dvadsaťštyri (24) hodín.

### Možnosti servisu na mieste

Možnosti servisu na mieste sa líšia na základe typu zakúpeného servisu. Ak ste si zakúpili úroveň reakcie servisnej podpory na mieste, vaša faktúra obsahuje informácie o príslušnej úrovni reakcie servisnej podpory na mieste podľa tabuľky uvedenej nižšie. Ak sú splnené všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby, spoločnosť Dell vyšle servisného technika na miesto prevádzky zákazníka na riešenie kvalifikovaného incidentu podľa potreby a podľa úrovne závažnosti a nasledujúcej tabuľky platných časov odpovede na mieste inštalácie.

#### Dostupné štandardné úrovne odpovede na žiadosť o servis na mieste

Typ odpovede na žiadosť o servis na mieste	Čas odpovede na žiadosť o servis na mieste <sup>4</sup>	Obmedzenia/osobitné podmienky
Odpoveď na žiadosť o servis na mieste do 4 hodín	Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín po dokončení telefonického riešenia problému.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostupné 7 dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov.</li> <li>Dostupné len v rámci určených lokalít s odpoveďou do 4 hodín.</li> <li>Dostupné len na vybraných modeloch podporovaných produktov.</li> <li>V lokalitách s odpoveďou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické diely (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Nekritické diely sa môžu dodávať na druhý deň.</li> </ul>

<p>Odpoveď na žiadosť o servis na mieste <b>nasledujúci pracovný deň</b></p>	<p>Po telefonickom riešení a diagnostike problému je možné vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto ďalší pracovný deň.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostupné 5 dní v týždni, 10 hodín denne – <i>okrem sviatkov.</i></li> <li>• Hovor musí byť uskutočnený pred poslednou dobou expedície<sup>5</sup>. Na túto skutočnosť budete upozornení v rámci hovoru, prípadne kontaktujte svojho zástupcu Dell, ktorý vám poskytne podrobnosti pre konkrétnu krajinu.</li> <li>• Dostupné len na vybraných modeloch podporovaných produktov.</li> </ul>
<p><b>Zákazníci mimo kontinentálneho územia USA („OCONUS“)</b></p>	<p>Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné diely. Časy príchodu na miesto budú závisieť od pracoviska zákazníka mimo kontinentálneho územia USA a dostupnosti dielu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obmedzené na zákazníkov mimo kontinentálneho územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA). Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a umiestnenia. Ďalšie podrobnosti nájdete na lokalite <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt</a>.</li> <li>• Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo kontinentálneho územia USA</li> <li>• v platnej zmluve, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell.</li> </ul>

### Všetky ostatné možnosti reakcie na žiadosť o servis na mieste:

Po dokončení riešenia, diagnostiky a určení problému na diaľku stanoví analytik spoločnosti Dell, či kvalifikovaný incident vyžaduje výjazd servisného technika na miesto, doručenie dielov alebo či možno problém vyriešiť na diaľku.



## Príloha B

### Produkty, ktorých servis nie je možný na mieste

**Rýchle vrátenie služby opravy po telefonickom riešení problémov.** Ak po diagnostike na diaľku a riešení problému spoločnosť Dell rozhodne, že podporovaný produkt zákazníka je potrebné odoslať poštou na vykonanie servisu podľa popisu uvedeného v nasledujúcej tabuľke. Zákazník musí okamžite podporovaný produkt zabaliť a buď odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie kuriérom ešte v ten istý deň. Ak nie je možný rovnaký deň vyzdvihnutia, tak sa na zachovanie možnosti využitia servisných služieb využije nasledujúci pracovný deň. Akékoľvek zdržanie zapríčinené zákazníkom pri balení, vrátení alebo vybavovaní vrátenia podporovaného produktu spôsobí predĺženie času odpovede.

Po oprave alebo výmene podporovaného produktu spoločnosť Dell odošle podporovaný produkt dopravcovi na spätné odoslanie zákazníkovi prostredníctvom donáškovej služby. Ak sa pri oprave zistí, že problém v podporovanom produkte zákazníka spôsobili pridané zariadenia alebo súčasti, ktorých dodávateľom nie je spoločnosť Dell, môže sa za službu účtovať poplatok a čas opravy a navrátenia sa môže predĺžiť. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo zaslať zákazníkovi kompletnú náhradu podporovaného produktu alebo náhradu častí podporovaného produktu namiesto opravy a vrátenia pôvodného podporovaného produktu, ktorý zákazník odoslal na opravu. Zákazník je povinný uhradiť aktuálne platnú štandardnú cenu spoločnosti Dell za akékoľvek servisné diely, ktoré boli z podporovaného produktu zákazníka odstránené a neboli zákazníkom vrátené spoločnosti Dell. Neuhradenie platby za servisné diely, ktoré neboli vrátené spoločnosti Dell, môže mať za následok pozastavenie služby vyplývajúcej z tejto zmluvy, v súlade s časťou 2.D Dodatočných zmluvných podmienok vzťahujúcich sa na vyššie uvedené služby podpory a záruky. V prípade, že sa bude zákazník podporovaný produkt nachádzať v oblasti, ktorá nie je aktuálne pokrytá niektorým z významných prepravcov, alebo v ktorej budú prepravné služby poskytované jedným alebo viacerými významnými prepravcami iba v obmedzenom rozsahu, bude obvyklá služba opravy spoločnosti Dell oneskorená. Vrátenie na účel servisnej služby nie je k dispozícii vo všetkých krajinách a všetkých lokalitách. Ďalšie informácie vám poskytnie váš obchodný zástupca.

#### Iné možnosti odpovede na servis, ktorý nie je možný na mieste prevádzky:

Úroveň odozvy služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
<b>Možnosti vrátenia na opravu</b>	Zaslanie poštou (Mail-in Service, MIS) (k dispozícii v USA/Kanade/Brazílii/Austrálii/Hongkongu)	Možnosť zaslania poštou začína kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Počas diagnostiky určí technik spoločnosti Dell, či problém vyžaduje zaslanie podporovaného produktu do určeného servisného strediska spoločnosti Dell na podporu kvalifikovaného incidentu. Štandardné trvanie tohto cyklu vrátane doručenia do servisného strediska a späť zákazníkovi je 10 pracovných dní od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell zákazníkom.
	Osobné doručenie (Carry-In Service, CIS) (dostupné v Latinskej Amerike/Číne/Indii/Malajzii)	Možnosť osobného doručenia začína kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Technik spoločnosti Dell pri telefonickom riešení problému určí, či problém zapríčinila nefunkčnosť hardvéru. Ak áno, požiada zákazníka, aby (na vlastné náklady) doručil podporovaný produkt do určeného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu spoločnosť Dell kontaktuje zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.



Úroveň odzvy služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
<b>Možnosti vrátenia na opravu</b>	Služba osobného doručenia (CIS) s pomocou partnerov <sup>12</sup> (dostupná na niektorých rozvíjajúcich sa trhoch v Európe, na Blízkom východe a v Afrike)	Službu osobného doručenia produktu iniciujete zatelefonovaním na oddelenie technickej podpory spoločnosti Dell alebo dorúčením podporovaného produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell alebo do miesta dodania (na vlastné náklady). Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ služby spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní.
	Služba prevzatia a doručenia (dostupná v niektorých krajinách v Európe, na Blízkom východe a v Afrike, ako aj v ázijsko-pacifickom regióne)	Služba prevzatia a doručenia je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak je zistený kvalifikovaný incident podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického riešenia problému s pomocou technika spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Doba trvania cyklu je 7 až 12 pracovných dní, zvyčajne desať (10) dní vrátane doručenia do a zo servisného strediska. Jej trvanie sa počíta od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell zákazníkom. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu dielov hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne.
	Služba vyzdvihnutia a vrátenia (CAR) s pomocou partnerov <sup>13</sup> (k dispozícii na niektorých rozvíjajúcich sa trhoch v Európe, na Blízkom východe a v Afrike)	Služba prevzatia a doručenia je zahájená kontaktovaním autorizovaného poskytovateľa servisných služieb spoločnosti Dell. Ak sa diagnostikuje kvalifikovaný incident podporovaného produktu a problém nie je možné vyriešiť prostredníctvom telefonického riešenia problémov, autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell vyzdvihne podporovaný produkt a prevezie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ servisných služieb spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na navrátení produktu. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu dielov hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
	Zmluvné podmienky vzťahujúce sa na všetky možnosti odpovede na servis, ktorý nie je možný na mieste prevádzky.	Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po oprave sa podporovaný produkt vráti späť zákazníkovi.  <b>Postupy doručenia:</b> Počas diagnostiky poskytne technik spoločnosti Dell pokyny týkajúce sa spôsobu vrátenia produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Podporovaný produkt je potrebné odoslať na adresu poskytnutú technikom spoločnosti Dell a na viditeľnom mieste musí byť označený „číslo autorizácie vrátenia“. Číslo autorizácie vrátenia vám poskytne technik spoločnosti Dell. Ak produkt posielate na opravu alebo výmenu, do balíka priložte stručný popis problému. Produkt, ktorý vraciate, zabaľte do pôvodného balenia. Ak už pôvodné balenie nemáte, technik spoločnosti Dell vám môže pomôcť zaobstarať balenie. Táto služba však môže byť spolplatnená.  <b>Upozornenia týkajúce sa doručenia:</b> Zákazník nemá s produktom posielat príručky, dôverné, autorizované alebo osobné údaje ani vymeniteľné médiá, napríklad diskety, disky DVD, počítačové karty a pod. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za stratu ani poškodenie údajov, médií ani dôverných, autorizovaných či osobných údajov zákazníka.

<sup>12</sup> Službu osobného doručenia s pomocou partnerov vykonávajú autorizovaní poskytovatelia služieb spoločnosti Dell.

<sup>13</sup> Službu prevzatia a doručenia (CAR) s pomocou partnerov vykonávajú poskytovatelia autorizovaní spoločnosťou Dell.



Úroveň odozvy služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
<b>Služba vzťahujúca sa iba na diely</b>	Nie je k dispozícii	Zákazníkom využívajúcim službu vzťahujúcu sa iba na diely spoločnosť Dell umožní vyžiadať si náhradné diely na podporu riešenia kvalifikovaných incidentov. Spoločnosť Dell môže poskytovať výmeny celých jednotiek namiesto výmeny jednotlivých častí. V takomto prípade spoločnosť Dell zabezpečí prepravnú schránku s predplateným poštovým pre každý náhradný diel, ktorý zákazník použije na vrátenie originálneho chybného dielu spoločnosti Dell. Služba vzťahujúca sa iba na diely zahŕňa telefonickú podporu obmedzenú iba na posudzovanie predmetnej súčasti – telefonická podpora nezahŕňa odstraňovanie problémov prostredníctvom telefónu ani iné typy pomoci na diaľku.
<b>Služba rozšírenej výmeny</b>	Nie je k dispozícii	V prípade zákazníkov využívajúcich službu rozšírenej výmeny (Advanced Exchange Service) môže spoločnosť Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému odoslať náhradný produkt na podnikovú adresu zákazníka. Náhradný produkt sa odosiela pozemnou prepravou. V niektorých prípadoch (na základe rozhodnutia spoločnosti Dell) sa môže stať, že na výmenu alebo inštaláciu náhradného produktu môže byť na miesto výkonu práce vyslaný servisný technik. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník vrátiť chybný podporovaný produkt spoločnosti Dell formou doručenia pokazeného podporovaného systému na určené miesto dopravcu do 3 pracovných dní. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že zákazník podporovaný produkt nemôže byť vrátený na určené miesto dopravcu a zákazník musí vrátiť podporovaný produkt prostredníctvom pošty, tak sa balné, pokyny pre prepravu a predplatený nákladný list zákazníkovi zvyčajne odošle spolu s náhradným produktom. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník podporovaný produkt bezodkladne zabaliť a buď ho odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie dopravcom v rovnaký deň, prípadne v nasledujúci pracovný deň. Ak zákazník nevráti chybnú položku, môže mu byť účtovaný poplatok.

