

ProSupport pre podniky

Úvod

Spoločnosť Dell EMC¹ je poctená, že vám môže poskytovať službu ProSupport pre podniky („**služby**“ alebo „**služby podpory**“) v súlade s týmto opisom služby („**opis služby**“). Vaša cenová ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky od spoločnosti Dell EMC (ďalej ako „**formulár objednávky**“) bude obsahovať názvy produktov², príslušných služieb a súvisiacich možností, ak je to relevantné. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby (ďalej len „**zmluva**“), obráťte sa na prideleného obchodného zástupcu spoločnosti Dell EMC. V prípade zákazníkov kupujúcich od spoločnosti Dell v rámci samostatnej zmluvy, ktorá oprávňuje predaj týchto služieb, sa na tieto služby tiež vzťahujú dodatočné zmluvné podmienky³. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell EMC, kontaktujte príslušného predajcu.

Rozsah služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Nepretržitý prístup (vrátane sviatkov)⁴ k organizácii starostlivosti o zákazníkov a podpore spoločnosti Dell EMC na pomoc pri riešení problémov s produktmi.
- Výjazd servisného technika a/alebo dodanie náhradných dielov na miesto inštalácie alebo iné miesto zákazníka schválené spoločnosťou Dell EMC uvedené v zmluve (podľa potreby a v závislosti od zakúpenej možnosti podpory) s cieľom vyriešenia problému s produktom. Ďalšie informácie o úrovniach závažnosti a možnostiach servisu na mieste nájdete nižšie.

Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke nižšie.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell EMC v prípade potreby služby

Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu: Podpora spoločnosti Dell EMC na webovej lokalite, prostredníctvom chatu a e-mailu dostupná pre vybrané produkty na adrese <https://www.dell.com/support>.

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

Nasledujúca tabuľka uvádza súčasti služby ProSupport pre podniky poskytované na základe podmienok záruky alebo údržby spoločnosti Dell EMC. Služba ProSupport pre podniky je dostupná na podporu a údržbu:

1. zariadení spoločnosti Dell EMC®, ktoré sú v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell EMC](#) alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedené ako
 - obsahujúce službu ProSupport pre podniky počas príslušnej záručnej doby, alebo
 - majúce nárok na inováciu na službu ProSupport pre podniky počas príslušnej záručnej doby, alebo
 - majúce nárok na službu ProSupport pre podniky počas nasledujúceho obdobia údržby.
2. Softvér spoločnosti Dell EMC, ktorý je v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell EMC](#) alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedený ako majúci nárok na službu ProSupport pre podniky počas obdobia údržby.

¹ Označenie „Dell EMC“ používané v tomto dokumente označuje obchodný subjekt spoločnosti Dell („Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a obchodný subjekt spoločnosti Dell EMC („Dell EMC“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell EMC. Označenie „Dell EMC“ v tomto dokumente nenaznačuje zmenu právneho názvu subjektu spoločnosti Dell alebo Dell EMC, s ktorými ste obchodovali.

² V rámci tohto dokumentu termíny „produkty spoločnosti Dell EMC“, „produkty“, „zariadenia“ a „softvér“ znamenajú zariadenia a softvér spoločnosti Dell EMC uvedené v [tabuľke pre záruku a údržbu produktov spoločnosti Dell EMC](#) alebo vo vašom objednávkovom formulári, a „produkty tretích strán“ sú definované vo vašej zmluve alebo, v prípade absencie takejto definície vo vašej zmluve, v [komerčných podmienkach predaja spoločnosti Dell EMC](#), prípadne vo vašich miestnych podmienkach predaja spoločnosti Dell EMC. Výrazy „vy“ a „zákazník“ odkazujú na subjekt uvedený v časti o kupujúcom týchto služieb v zmluve.

³ Ak si chcete prečítať dodatočné podmienky predaja služieb spoločnosti Dell, prejdite na stránku <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, vyberte svoju krajinu a vyberte kartu Služby podpory v ľavom navigačnom stĺpci miestnej stránky pre svoju krajinu.

⁴ Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	PROSUPPORT – PODROBNOSTI KRYTIA
GLOBALNA TECHNICKÁ PODPORA	<p>Zákazník kontaktuje spoločnosť Dell EMC telefonicky alebo prostredníctvom webového rozhrania na základe nepretržitého systému, nahlási problém so zariadením alebo softvérom a poskytne informácie na prvotné posúdenie úrovne závažnosti*.</p> <p>Dell EMC (i) poskytne na základe úrovne závažnosti problému pomoc na diaľku prostredníctvom prostriedkov technickej podpory spoločnosti Dell EMC na pomoc pri riešení problémov alebo (ii) ak usúdi, že je to potrebné, poskytne pomoc na mieste podľa nižšie uvedeného opisu.</p>	<p>Zahrnuté.</p>
POMOC NA MIESTE	<p>Keď spoločnosť Dell EMC identifikuje problém a usúdi, že je nevyhnutná oprava na mieste, vyšle na miesto inštalácie autorizovaný personál, aby chybu odstránil.</p>	<p>Zahrnuté iba pre zariadenia.</p> <p>Účel úvodnej pomoci na mieste je založený na možnosti zakúpenej zákazníkom. Zákazník má k dispozícii nasledujúce možnosti: 1) servisná odpoveď servisnej podpory do 4 hodín počas toho istého pracovného dňa alebo 2) odpoveď servisnej podpory počas ďalšieho pracovného dňa, počas bežných prevádzkových hodín po tom, čo spoločnosť Dell EMC posúdi podporu na mieste ako nevyhnutnú.</p> <p><u>Servis na mieste do 4 hodín (v prípade kritickej situácie)</u></p> <p>Pracovník sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín od dokončenia telefonického riešenia problému.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne – vrátane sviatkov. • Dostupné v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín. • V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické súčasti podľa definície spoločnosti Dell EMC. Menej dôležité súčasti sa môžu dodávať na druhý deň. • Schopnosť určiť, či je problém na úrovni závažnosti 1 po úvodnej diagnóze vzdialenej podpory • Postupy v kritických situáciách – v prípade problémov úrovne závažnosti 1 vzniká nárok na poskytnutie manažéra rýchlej eskalácie/riešenia a krytie kritickej udalosti (CritSit). • Núdzové vyslanie – v prípade problémov na úrovni závažnosti 1 bude súčasne s okamžitým telefonickým riešením problému vyslaný technik servisných služieb na mieste. <p><u>Reakcia na žiadosť o servis ďalší pracovný deň na mieste</u></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"> • Hovory, ktoré spoločnosť Dell EMC prijme po miestnej uzávierke v miestnom čase prevádzky zákazníka, môžu vyžadovať ďalší pracovný deň, kým sa do prevádzky zákazníka dostaví servisný technik. • Dostupné len k vybraným modelom produktov. <p>Pomoc na mieste sa netýka softvéru a je možné ju zakúpiť samostatne.</p>

* DEFINÍCIE ÚROVNÍ ZÁVAŽNOSTI

ZÁVAŽNOSŤ 1 Kritická – výpadok dôležitej prevádzkovej funkcie, ktorý vyžaduje okamžitú reakciu

ZÁVAŽNOSŤ 2 Vysoká – schopnosť vykonávania podnikových funkcií je zachovaná, ale výkon/schopnosti sú znížené alebo závažne obmedzené.

ZÁVAŽNOSŤ 3 Stredná/nízka – minimálny alebo žiadny vplyv na prevádzku podniku.

DORUČENIE NÁHRADNÝCH SÚČASTÍ	Spoločnosť Dell EMC poskytuje náhradné diely na základe vlastného posúdenia.	Zahrnuté. Účel doručenia náhradných dielov je založený na možnosti zakúpenej zákaznikom. Zákazník má k dispozícii nasledujúce možnosti: 1) servisná odpoveď servisnej podpory do 4 hodín počas toho istého pracovného dňa alebo 2) odpoveď servisnej podpory počas ďalšieho pracovného dňa, počas bežných prevádzkových hodín po tom, čo spoločnosť Dell EMC posúdi doručenie náhradného dielu ako nevyhnutné. Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie náhradných súčastí v ten istý/ďalší pracovný deň a oneskoriť ho. Inštalácia náhradných dielov je vykonávaná spoločnosťou Dell EMC v rámci pomoci na mieste. Zákazník však má možnosť vykonať inštaláciu jednotiek s možnosťou výmeny používateľom (CRU; Customer Replaceable Unit). Zoznam dielov CRU pre konkrétne zariadenia nájdete v tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell EMC , prípadne požiadajte o ďalšie podrobnosti spoločnosť Dell EMC. Ak nainštaluje náhradnú súčasť spoločnosť Dell EMC, zariadi tiež vrátenie pôvodnej súčasti do zariadenia Dell EMC. Ak si zákazník nainštaluje diel CRU, je zároveň zodpovedný za vrátenie vymeneného dielu CRU do zariadenia určeného spoločnosťou Dell EMC.
PROAKTÍVNA VÝMENA DISKU SSD	Zahrnuté pre produkty dátových úložísk a konvergované produkty. Spoločnosť Dell EMC rozhodla o tom, že v prípade dosiahnutia nízkej percentuálnej hodnoty úrovne odolnosti akéhokoľvek disku SSD pred tým, ako zariadenie dosiahne plnú kapacitu alebo skôr, má zákazník právo na náhradný disk SSD. Úroveň životnosti znamená priemerný percentuálny podiel zostávajúcej životnosti príslušného disku SSD.	Zahrnuté. Cieľ reakcie je založený na príslušných súčastiach služby doručenia náhradných dielov a pomoci na mieste uvedených vyššie. Zákazník je povinný aktivovať a udržiavať aktuálne podporované verzie softvéru SupportAssist a/alebo Secure Remote Support počas príslušného obdobia podpory. Povolenie softvéru SupportAssist a/alebo Secure Remote Support (kde sa vzťahuje) je predpokladom pre tieto dodatočné súčasti služby obnovy.
PRÁVO NA NOVÉ VYDANIA SOFTVÉRU	Spoločnosť Dell EMC poskytuje práva na nové vydania softvéru verejne sprístupnené spoločnosťou Dell EMC.	Zahrnuté.
INŠTALÁCIA NOVÝCH VYDANÍ SOFTVÉRU	Inštaláciu nových vydaní softvéru vykoná spoločnosť Dell EMC.	Zahrnuté iba pre službu ProSupport pre kritické situácie. Platí pre softvér, ktorý spoločnosť Dell EMC určí ako softvér prevádzkového prostredia zariadenia ⁵ , a to len v prípade, že na zariadenie, na ktoré sa inštaluje softvér prevádzkového prostredia, sa vzťahuje záruka spoločnosti Dell EMC alebo aktuálne platná zmluva na údržbu so spoločnosťou Dell EMC. Softvér prevádzkového prostredia zariadenia je definovaný ako softvérové programovanie a/alebo firmvér mikrokódu potrebný na umožnenie vykonávania základných funkcií zariadenia, bez ktorého zariadenie nemôže fungovať. Zákazník vykonáva inštaláciu nových vydaní softvéru alebo softvéru (teda softvéru, ktorý nie je klasifikovaný ako softvér operačného prostredia zariadenia, alebo softvéru operačného prostredia zariadenia, ktorého svojpomocnú inštaláciu spoločnosť Dell EMC nepovažuje za možnú), ak nebude spoločnosť Dell EMC považovať za potrebný opačný postup.
NEPRETRŽITÉ VZDIALENÉ MONITOROVANIE A OPRAVA	Niektoré produkty automaticky a nezávisle kontaktujú spoločnosť Dell EMC a poskytujú vstupné informácie, ktoré pomáhajú spoločnosti Dell EMC pri identifikácii problémov. Spoločnosť Dell EMC sa v prípade potreby pripája k produktom na diaľku, aby uskutočnila dodatočnú diagnostiku a podporu na diaľku.	Zahrnuté pre produkty, ktoré majú nástroje a technológie vzdialeného monitorovania dostupné od spoločnosti Dell EMC. Keď spoločnosť Dell EMC dostane upozornenie na problém, uplatňujú sa tie isté ciele reakcie na globálnu technickú podporu a pomoc na mieste, ktoré boli opísané vyššie.
NEPRETRŽITÝ PRÍSTUP K ONLINE NÁSTROJOM PODPORY	Riadne zaregistrovaní zákazníci majú nepretržitý prístup k webovej znalostnej báze a nástrojom svojpomocí zákazníkov prostredníctvom lokality online podpory spoločnosti Dell EMC.	Zahrnuté.

⁵ Inštalácia nových vydaní softvéru pre systémy konvergovanej a hyperkonvergovanej infraštruktúry Dell EMC vrátane, okrem iného, softvérových verzií zverejnených v príslušných maticiach konfigurácie interoperability (Matica jednoduchej podpory alebo Matica certifikácií vydaní spoločnosti Dell EMC) môže vyžadovať zakúpenie samostatného zapojenia služieb od spoločnosti Dell EMC. Viac informácií vám poskytne spoločnosť Dell EMC.

KOLABORATÍVNA POMOC

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

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

PODPORA SYSTÉMOVÉHO SOFTVÉRU SPOLOČNOSTI DELL EMC

Podpora softvéru spoločnosti Dell EMC zahrnutá v službe ProSupport pre podniky poskytuje podporu pre vybrané produkty tretích strán vrátane vybraných aplikácií pre koncových používateľov, operačné systémy, hypervízorov a firmvér v prípade, že takéto produkty tretích strán sú 1) zakúpené od spoločnosti Dell EMC, 2) zakúpené s produktmi, 3) aktuálne nainštalované a používané v produktoch v čase žiadosti o podporu a 4) na produkt sa vzťahujú existujúce podmienky používania služby údržby a podpory služby ProSupport pre podniky. Zákazník je výhradne zodpovedný za opravu problémov s licenciami a nákupmi softvéru spĺňajúceho podmienky, aby splnil podmienky na prijatie týchto služieb kedykoľvek počas doby krytia. Zoznam softvéru spĺňajúceho podmienky nájdete v [úplnom zozname podpory softvéru](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov. Situácie, pri ktorých vznikli otázky zákazníka, musí byť možné zopakovať v jednom systéme, ktorý môže byť fyzický alebo virtuálny. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že rozhodnutie o niektorých problémoch, ktoré viedli k servisnej požiadavke zákazníka, nemusí byť od vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii a môže vyžadovať podporu vydavateľa vrátane inštalácie dodatočného softvéru alebo iných zmien produktov. Zákazník prijíma, že v takýchto situáciách, kde nie je dostupné riešenie od vydavateľa príslušného softvérového titulu, bude povinnosť spoločnosti Dell poskytovať podporu zákazníkovi v plnej miere splnená.

Ďalšie zmluvné podmienky vzťahujúce sa na koncových používateľov, ktorí si zakúpili produkt(y) od OEM

„OEM“ je predajca predávajúci podporovaný produkt v takom rozsahu ako výrobca originálneho zariadenia, ktorý kupuje produkty a služby spoločnosti Dell EMC od obchodnej skupiny OEM Solutions (alebo jej predchodcov) pre projekt typu OEM. OEM zvyčajne obsahuje alebo zahŕňa také produkty spoločnosti Dell EMC, ktoré obsahujú hardvér, softvér alebo iný typ duševného vlastníctva patriaci zákazníkovi OEM, v dôsledku čoho vzniká špecializovaný systém alebo riešenie s funkciami určenými pre dané odvetvie alebo na daný účel (taký systém alebo riešenie sa označuje ako „OEM riešenie“) a predáva takéto OEM riešenie pod svojou vlastnou OEM značkou. V prípade poskytovateľov OEM označuje výraz „podporované produkty“ podporované produkty spoločnosti Dell EMC poskytované bez označenia značky Dell EMC (t. j. neznačkový systém určený pre OEM) a termín „koncový používateľ“ označuje vás alebo akýkoľvek iný subjekt kupujúci OEM riešenie na vlastné účely koncového používania a nie na ďalší predaj, distribúciu ani ďalšie poskytovanie licencií iným osobám. Je zodpovednosťou OEM poskytnúť koncovému používateľovi riešenie problémov prvej úrovne. OEM musí vykonať vhodnú prvotnú diagnostiku, až potom by mal kontaktovať spoločnosť Dell. OEM naďalej zodpovedá za prvotné odstraňovanie problémov aj v prípade, že jeho koncový používateľ požiadala o servis spoločnosť Dell EMC. Ak koncový používateľ požiadala spoločnosť Dell EMC o servis bez toho, aby kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, spoločnosť Dell EMC požiadala koncového používateľa, aby najskôr kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, ktorý mu poskytne riešenie problémov prvej úrovne.

Podpora Dell EMC ProSupport pre podniky pre neštandardné súčasti vo vlastných serverových produktoch

Oprava a výmena neštandardných alebo špecifických súčastí („služby podpory neštandardných súčastí“) predstavujú službu výmeny s pridanou hodnotou dopĺňajúcu záruku na produkt PowerEdge, ktorá sa vzťahuje na štandardné súčasti spoločnosti Dell EMC v štandardnej konfigurácii a v dôsledku ktorej má zákazník nárok na výmenu chybných súčastí, ak chyba vznikla vo výrobe alebo ak ide o chybu materiálu („záručné opravy“). Firmvér/softvér značky Dell EMC pre „neštandardné súčasti“ NIE JE k dispozícii a zákazník musí na monitorovanie a/alebo aktualizáciu súčastí použiť prostriedky poskytované výrobcom. Ak chce zákazník vyriešiť problémy s kvalitou týkajúce sa softvéru/firmvéru, prevádzky alebo hardvéru, musí spolupracovať priamo s výrobcom. Spoločnosť Dell EMC poskytne službu podpory pre neštandardné súčasti na výmenu neštandardných alebo špecifických súčastí, ktorých dostupnosť zákazník odhaduje a garantuje, ako je to uvedené vyššie, ak zákazník uzavrel so spoločnosťou Dell EMC príslušnú dohodu, podľa ktorej pomôže spoločnosti Dell s predložením objednávky do príslušného skladu, čím sa oprava urýchli. Za predpokladu, že zákazník odhad potrieb zásob bol správny a spoločnosť Dell EMC nemá povinnosť zabezpečiť dostupnosť danej súčasti, spoločnosť Dell EMC vymení chybnú súčast' v súlade so zákazníkovým časom reakcie platným pre záručné opravy a nainštaluje náhradnú súčast' do produktu zákazníka. Dostupnosť súčastí a reakcia na servis na mieste prevádzky nemusí byť v prípade výmeny neštandardnej súčasti dostupná v ten istý deň (napr. do 4 hodín) a spoločnosť Dell EMC v tom prípade pokračuje v riešení ďalší pracovný deň. Náhradné súčasti môžu byť renovované podľa príslušných miestnych zákonov a vykonanie opráv a výmen v rámci služby podpory neštandardných súčastí môžu vyžadovať účasť tretej strany, t. j. výrobcu, vydavateľa záruky a/alebo poskytovateľa služieb údržby, a zákazník súhlasí, že pomôže spoločnosti Dell EMC pri získavaní materiálov, ktoré táto tretia strana, t. j. výrobca, vydavateľ a/alebo poskytovateľ služieb údržby, vyžaduje na vykonanie služby.

Technické testy výslednej konfigurácie uskutočnené spoločnosťou Dell EMC podľa osobitného súpisu prác (ďalej aj „SOW“) po inštalácii neštandardných alebo špecifických súčastí alebo softvéru požadovaného zákazníkom predstavujú bod v hierarchickej aktivite a služby podpory neštandardných súčastí sú dostupné iba pre konkrétne konfigurácie tak, ako je to definované zákazníkom a otestované spoločnosťou Dell EMC. Spoločnosť Dell EMC bude informovať o presných testoch konfigurácie hardvéru vrátane úrovni firmvéru. Po uskutočnení technických testov poskytne spoločnosť Dell EMC výsledky prostredníctvom hlásení s označením vyhovuje/nevyhovuje. Spoločnosť Dell EMC vyvinie komerčne primeranú snahu na podporu uznania a prevádzky neštandardnej súčasti v produkte spoločnosti Dell EMC, avšak modifikácie štandardných riešení (vrátane BIOS, IDRAC a SupportAssist) nebudú podporované. Bude zodpovednosťou zákazníka, aby pri riešení problémov s neštandardnými súčastami, ktoré odhalí technické testovanie, spolupracoval priamo s výrobcou (vrátane problémov s kvalitou, so špecifikáciami alebo obmedzeniami softvéru, firmvéru alebo hardvéru). Dodatočné technické testovanie vykonané spoločnosťou Dell EMC po tom, čo zákazník dostal hlásenie s výsledkom VYHOVUJE bude vyžadovať nové SOW a príslušné nenávratné technické poplatky vzťahujúce sa na všetky technické testy vyžadované v súvislosti s opravou alebo náhradou akejkoľvek súčasti konfigurácie počas trvania záruky na zariadenie zákazníka.

Ďalšie podrobnosti o vašej službe

Záručné obdobia a možnosti podpory („informácie o podpore“) uvedené na tejto webovej lokalite platia (i) iba medzi spoločnosťou Dell EMC a organizáciami, ktoré obstarávajú vybrané produkty a/alebo služby údržby na základe zmluvy uzavretej priamo so spoločnosťou Dell EMC („zákazník spoločnosti Dell EMC“) a (ii) iba pre tie produkty alebo možnosti podpory, ktoré si objednal zákazník spoločnosti Dell EMC v čase, keď boli informácie o technickej podpore spoločnosti Dell EMC aktuálne. Spoločnosť Dell EMC môže kedykoľvek zmeniť servisné informácie. Okrem prípadov zmien spôsobených vydavateľmi a výrobcami produktov tretích strán bude zákazník spoločnosti Dell EMC informovaný o každej zmene servisných informácií spôsobom uvedeným v aktuálnej zmluve o objednávke produktu alebo v zmluve o údržbe medzi spoločnosťou Dell EMC a zákazníkom. Akákoľvek takáto zmena sa však nevzťahuje na výrobky a možnosti podpory objednané zákazníkom firmy Dell EMC pred dňom účinnosti príslušnej zmeny.

Dell EMC nebude mať povinnosť poskytovať služby podpory pre zariadenie, ktoré je mimo oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell EMC. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell EMC“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do sto (100) míľ alebo stošesťdesiat (160) kilometrov po ceste od servisného strediska Dell EMC pre dátové úložiská a zariadenia na ochranu údajov a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko Dell EMC, pokiaľ nie je definované inak vo vašej platnej zmluve s príslušným obchodným subjektom Dell EMC – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služieb alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell (PUDO/miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v servisných záznamoch spoločnosti Dell EMC pre váš produkt, alebo ak konfiguračné údaje boli zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell EMC, spoločnosť Dell EMC musí najprv znova stanoviť kvalifikáciu vášho produktu z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným zavedením platnosti časov reakcie pre produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkových hodín poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od zemepisnej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o poskytnutie týchto podrobností. Záväzok spoločnosti Dell EMC dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell EMC za čas, materiály a konzultácie.

Produkty alebo služby získané od predajcu spoločnosti Dell EMC sa riadia výlučne zmluvou medzi kupujúcim a predajcom. Táto zmluva môže stanoviť podmienky, ktoré sú rovnaké ako servisné informácie uvedené na tejto webovej lokalite. Predajca sa môže dohodnúť so spoločnosťou Dell EMC na vykonávaní záručných služieb a/alebo údržby pre kupujúceho v mene predajcu. Zákazníci a predajcovia, ktorí poskytujú záručné služby a/alebo služby údržby alebo profesionálne služby, musia mať požadované školenia a certifikáty. V prípade, že bude musieť firma Dell EMC poskytnúť zákazníkovi podporu v dôsledku neodborne poskytnutých služieb zákazníkom, predajcom alebo treťou stranou bez požadovaných školení a certifikátov, môže si účtovať dodatočné poplatky. Ak chcete získať ďalšie informácie o vykonávaní záručných služieb a služieb údržby spoločnosťou Dell EMC pre produkty spoločnosti získané od predajcu, obráťte sa na predajcu alebo obchodného zástupcu spoločnosti.

KONTAKT

Viac informácií vám poskytne pridelený miestny zástupca alebo autorizovaný predajca.

Autorské práva © 2008-2020 EMC Corporation. Všetky práva vyhradené. EMC a ďalšie ochranné známky sú obchodnými známkami spoločnosti EMC Corporation alebo iných príslušných pridružených spoločností Dell Inc. Ostatné obchodné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA. H16453.3

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

Rev. 28. januára 2020