

Popis služby

Dell ProSupport

Úvod

Spoločnosť Dell je poctená, že môže poskytnúť službu Dell ProSupport („**služba (služby)**“) v súlade s týmto popisom služby („**popis služby**“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa okolností „**objednávka**“) bude obsahovať názov služby a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo žiadate kópie zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory spoločnosti Dell alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah tejto služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Telefonický prístup dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov)¹ ku globálnemu stredisku Dell Expert Center, v ktorom pracujú skúsení analytici poskytujúci pomoc pri riešení problémov s hardvérom a softvérom.
- Výjazd servisného technika a/alebo doručenie náhradných súčastí na adresu prevádzky zákazníka (podľa potreby a v závislosti od úrovne zakúpenej služby) na opravy a riešenia potrebné na nápravu kvalifikovaného problému. Pozrite **Prílohu A** pre ďalšie informácie o úrovniach závažnosti a možnostiach servisu na mieste.
- Pre produkty, ktorých servis nie je možný na mieste prevádzky zákazníka pozrite **Prílohu B** pre ďalšie informácie o servisných možnostiach systémov, ktorých servis nie je možný 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 zahŕňajúcu 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®. Navyše sú tiež podporované niektoré serverové OEM operačné systémy, ako napríklad Microsoft Windows Server a hypervízory, ako sú Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® a Citrix XenServer®. Pozrite si komplexný zoznam softvérovej podpory spoločnosti Dell pre iné podporované softvérové tituly alebo sa pre bližšie informácie obráťte na svojho analytika technickej podpory.

¹ Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci a Dell Channel Partneri sa môžu obrátiť na svojho obchodného zástupcu pre podrobnejšie informácie.



| Čo je súčasťou pomoci pri začiatkoch práce | Čo NIE je súčasťou pomoci pri začiatkoch práce |
|--|--|
| Podpora vybraných operačných DELL OEM systémov, hypervizorov a aplikácií koncových používateľov; | Podpora softvéru, ktorý Dell neoveroval a neotestoval pre váš systém; |
| Základné otázky týkajúce sa postupov alebo budúcich doplňujúcich otázok; | Podrobná (krok za krokom) pomoc pri inštalácii, reinštalácii a konfigurácii; |
| Pomoc s rýchlymi opravami a „záplatami“. | Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy. |

- Pomoc pri začiatkoch práce alebo nastavení týkajúca sa jednoduchého sieťového pripojenia² pre vybrané stolové počítače, prenosné počítače, inteligentné telefóny a tablety.
- Prístup k internetovým fórám podpory dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni.
- Prístup k strediskám Global Command Centers, ktoré pomáhajú pri riešení kritických situácií v prostredí zákazníka, monitorujú všetky výjazdy súvisiace s riešením kritických situácií a formou aktívneho krízového manažmentu poskytujú koordináciu a komunikáciu napríklad pri prírodných katastrofách.
- Prípadový manažment, ktorý pomáha pri sledovaní riešení a eskalovaní kvalifikovaných problémov.
- Riadenie postúpenia, ktoré poskytuje jeden kontaktný bod v rámci riadenia problémov, postúpenia a stavu problémov v rozsahu tejto služby.
- Všetky miestne služby sú poskytované autorizovaným poskytovateľom služieb spoločnosti Dell.
- **Program Dell International Services.** Tento program zahŕňa možnosti servisu a podpory pri cestách s vybranými prenosnými počítačmi, inteligentnými telefónmi a tabletmi do zahraničia na obdobie menej ako šesť (6) mesiacov. Platia dodatočné podmienky a ustanovenia. Na adrese www.Dell.com/ISP nájdete podrobnejšie informácie.

Obmedzenia záručného krytia hardvéru:

Obmedzená hardvérová záruka spoločnosti Dell sa vzťahuje špecificky na podporovaný produkt a je k nahliadnutiu na adrese www.Dell.com/Warranty pre amerických a kanadských zákazníkov. Mimo územia Spojených štátov amerických a Kanady môžu byť príslušné podmienky, ktoré popisujú využitie záruky pre podporovaný produkt, dostupné na miestnych webových stránkach Dell.com, ktoré zodpovedajú geografickej lokalite nákupu podporovaného produktu alebo inej geografickej lokalite, do ktorej bol podporovaný produkt premiestnený v súlade s časťou 4.F. alebo 4.G. dodatočných podmienok týkajúcich sa podpory a služieb súvisiacich so zárukou, ktoré sú uvedené nižšie. Platí môžu obmedzenia záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia týkajúce sa hardvéru. Tieto obmedzenia záručného krytia sú stanovené na www.Dell.com/Warranty a vzťahujú sa na všetky podporované produkty vo všetkých geografických oblastiach, ak žiadne konkrétne obmedzenie nie je zakázané podľa miestnych zákonov platných v mieste, kde sa podporovaný produkt nachádza v čase, keď je služba zákazníkom vyžiadaná, vrátane, ale nie výlučne nasledujúcich obmedzení:

² Pomoc s jednoduchou sieťou je obmedzená na jeden klientsky systém pokrývaný službou ProSupport (Profesionálna podpora), pripojenie k jednému portu smerovača alebo bezdrôtovému prístupovému bodu a nezahŕňa pripojenie k sekundárnym zariadeniam, systémom ani doménam.



- Na všetky varianty zariadení s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) sa vzťahuje dĺžka krytia obmedzenej záruky na hardvér pre systémy Dell, s ktorými bolo dodané zariadenie s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe. Pre zariadenia s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe je možné zakúpiť krytie predĺženou zárukou na maximálnu celkovú dobu v dĺžke 5 rokov od pôvodného dátumu odoslania. Navyše zariadenia s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe SSD používajú kremíkovú technológiu, ktorá má stanovený maximálny počet fyzických bytov, ktoré môžu byť zapísané do zariadenia (životnosť zariadenia). Príslušná obmedzená záruka na hardvér sa vzťahuje na poruchy spôsobené chybami spracovania a/alebo materiálov, ale nevzťahuje sa na problémy týkajúce sa toho, že zariadenie dosiahne jeho maximálnu životnosť.
- Na všetky varianty jednotiek SSD radu Intel® 320 sa vzťahuje obmedzená záruka na hardvér na systém Dell, s ktorým sú dodávané. Pre jednotky SSD radu Intel® 320 je možné zakúpiť krytie predĺženou zárukou na maximálnu celkovú dobu v dĺžke 5 rokov od pôvodného dátumu odoslania. Jednotky SSD radu Intel® 320 používajú technológiu NAND flash, ktorá má stanovený maximálny celkový počet bytov dát, ktoré môžu byť na jednotky zapísané pred tým, než sa opotrebnú a prestanú odpovedať. Maximálny celkový počet bytov zapísaných dát sa líši na základe kapacity a pracovnej záťaže jednotlivých jednotiek (pozrite si hárok s údajmi zariadenia). Príslušná obmedzená hardvérová záruka sa vzťahuje na zlyhania v dôsledku chýb v spracovaní a materiálov, ale netýka sa problémov týkajúcich sa prekročenia maximálneho počtu bytov dát zapísaných na jednotku. Aby sa zaistila celá očakávaná životnosť jednotiek, odporúča sa zákazníkom, aby ich používali len pre aplikácie, ktoré intenzívne využívajú čítanie.
- Na všetky varianty jednotiek SSD radov Samsung® SM843T a Micron® P400m sa vzťahuje obmedzená záruka na hardvér na systém Dell, s ktorým sú dodávané. Pre jednotky SSD radov Samsung® SM843T a Micron® P400m je možné zakúpiť krytie predĺženou zárukou na maximálnu celkovú dobu v dĺžke 3 rokov od pôvodného dátumu odoslania. Jednotky SSD radov Samsung® SM843T a Micron® P400m používajú technológiu NAND flash, ktorá má stanovený maximálny celkový počet bytov dát, ktoré môžu byť na jednotky zapísané pred tým, než sa opotrebnú a prestanú odpovedať. Maximálny celkový počet bytov zapísaných dát sa líši na základe kapacity a pracovnej záťaže jednotlivých jednotiek (pozrite si hárk s údajmi zariadenia). Príslušná obmedzená hardvérová záruka sa vzťahuje na zlyhania v dôsledku chýb v spracovaní a materiálov, ale netýka sa problémov týkajúcich sa prekročenia maximálneho počtu bytov dát zapísaných na jednotku. Aby sa zaistila plná očakávaná životnosť jednotiek, odporúča sa zákazníkom, aby ich používali len v aplikáciách, ktoré sú uvedené v príslušných dátových hárkoch jednotiek.

Spoločnosť Dell vykoná servis podporovaného produktu alebo súčasti podporovaného produktu, na ktorú sa vzťahuje obmedzená záruka, v súlade s týmto popisom služby, a to počas platnosti zmluvy na službu Dell ProSupport. Po uplynutí platnosti zmluvy na službu Dell ProSupport 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.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell v prípade potreby služby

Programy podpory vyslania vlastných pracovníkov:

Kvalifikované problémy zákazníkov zahrnutých v programoch Warranty Parts Direct (Priama výmena súčastí v záručnej dobe), Fast-Track Dispatch (Rýchle vyslanie) alebo Dell Online Self Dispatch (Online vyslanie vlastných pracovníkov, DOSD) môžu riešiť certifikovaní technici zákazníka po zaslaní žiadosti o službu prostredníctvom webovej stránky alebo telefonickej linky vyslania vlastných pracovníkov vo vašom regióne.

Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu:

Webová stránka služby Dell ProSupport, chat a podpora prostredníctvom e-mailových správ sú k dispozícii na lokalite www.Support.Dell.com.



Žiadosti o telefonickú podporu:

K dispozícii dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov). Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby. Ak chcete získať podrobnosti týkajúce sa vašej lokality, kontaktujte 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 služby Dell ProSupport (Profesionálna podpora Dell) a povedzte o svojom probléme analytikovi oddelenia technickej podpory. Telefónne čísla regionálnych centier nájdete na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Volajte z miesta, ktoré umožňuje fyzický prístup k podporovanému produktu.
- Poskytnite analytikovi číslo servisnej značky (ako je uvedené nižšie) a ďalšie informácie, ktoré bude požadovať. Analytik overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, možnosti reakcie a potvrdí prípadné uplynutie platnosti služieb.

Druhý krok: Pomoc s riešením problému počas telefonického rozhovoru

- Na požiadanie informujte analytika o prijatých chybových hláseniach, o situáciách, kedy sa správy zobrazujú, o aktivitách, ktoré predchádzali chybovej správe, a o krokoch, ktoré ste 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, analytik vám dá ďalšie pokyny.

Prevádzkový čas služby Dell KACE Support

- Pre informácie o prevádzkových časoch podpory pre podporované produkty služby Dell KACE Support pozrite <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

Náhradné súčasti

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

Súčasti voliteľne CSR. Tieto súčasti sú určené na výmenu zákazníkom. V závislosti od typu služby zakúpenej s podporovaným produktom môže spoločnosť Dell vyslať servisného technika, ktorý súčasti vymení. Podrobné informácie o tom, ktoré súčasti voliteľne CSR a úroveň reakcie pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.

Súčasti povinne CSR. Spoločnosť Dell neposkytuje automaticky technika na inštaláciu povinne CSR súčastí. Podrobné informácie o tom, ktoré súčasti povinne CSR a úroveň reakcie pre službu oprávňujú zákazníka na výjazd servisného technika bez dodatočných poplatkov, vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory.

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

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

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



Kolaboratívna pomoc

Ak sa vyskytne problém s určitými produktmi a softvérmi tretej strany, ktoré sa bežne používajú s podporovaným produktom zákazníka, spoločnosť Dell podľa podmienok a ustanovení definovaných v tomto dokumente vystupuje ako jediný 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 neeskaluje správu o chybe. Na žiadosť zákazníka využije spoločnosť Dell postupy riadenia eskalácie platné v spoločnosti Dell a/alebo v spoločnosti dodávateľa.

Ak chce zákazník využívať kolaboratívnu pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie od konkrétneho predajcu 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 VÝKON SLUŽIEB INÝCH DODÁVATEĽOV.

Zoznam aktuálnych partnerov v rámci kolaboratívnej pomoci nájdete [tu](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

Komplexná softvérová podpora

Služba Dell ProSupport zahŕňa komplexnú softvérovú podporu pre vybrané Dell OEM aplikácie koncových používateľov, operačné systémy, hypervízory a firmvér v podporovaných produktoch („**zahrnuté softvérové produkty**“) telefonicky alebo elektronickým prenosom softvéru a iných informácií, prípadne zaslaním softvéru a/alebo iných informácií 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®. Navyše sú tiež podporované niektoré OEM serverové operačné systémy a hypervízory, ako sú Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® a Citrix XenServer®. Aktuálny zoznam zahrnutých softvérových produktov vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory spoločnosti Dell.

Zoznam aktuálnych partnerov komplexnej softvérovej podpory nájdete [tu](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

Obmedzenia pri komplexnej softvérovej podpore spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell nezaručuje, že konkrétna otázka týkajúca sa softvéru sa vyrieši ani že zahrnutý softvérový produkt prinesie požadovaný výsledok. Situácie, pri ktorých vznikli zákazníkovi problémy, 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 problému prostredníctvom telefonickej podpory. 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. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak nie je takéto rozhodnutie zo strany vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii, povinnosť spoločnosti Dell poskytnúť zákazníkovi podporu bude v plnej miere naplnená.

Dodatočné zmluvné podmienky pri niektorých podporovaných produktoch

Aktualizácie softvéru pre zariadenia Dell Equallogic

Služba Dell ProSupport pre vybrané podporované produkty Dell EqualLogic vrátane zariadení Dell EqualLogic radu PS zahŕňa aktualizácie softvéru v rámci údržby a predstavenie nových funkcií firmvéru a základného softvéru, napríklad aplikácií SAN HQ, Auto Snapshot Manager a Host Integration Toolkit (počas obdobia servisu uvedeného na faktúre).



Opravy a odstraňovanie chýb. Spoločnosť Dell bude pravidelne vydávať opravy chýb pre príslušný softvér na ukladanie podnikových údajov pre zariadenia EqualLogic na účely zachovania kompatibility operačného systému alebo databázy a rôzne opravy chýb, alternatívne riešenia problémov alebo opravy potrebné na zachovanie súladu s dokumentáciou k podporovanému produktu.

Nové verzie. Nové verzie alebo vydania príslušného softvéru na ukladanie podnikových údajov pre zariadenia EqualLogic poskytuje spoločnosť Dell zvyčajne bez dodatočných poplatkov za licencie k softvéru na ukladanie podnikových údajov v spoločnosti nainštalovanému v podporovanom produkte, na ktorý sa vzťahuje obmedzená záruka alebo ročná zmluva na servis alebo údržbu so spoločnosťou Dell. Nové verzie vo všeobecnosti obsahujú vydania spolu s opravami chýb, zmenami zohľadňujúcimi rozšírenie alebo predĺženie platnosti existujúcich funkcií a zmenami zahŕňajúcimi nové významné vlastnosti, funkcie alebo možnosti.

Dell | EMC aktualizácie základného softvéru pre zariadenia

Služba Dell ProSupport zahŕňa tieto aktualizácie základného softvéru pre zariadenia Dell | EMC, napríklad softvéru Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (len rad AX), Access Logix™ (len rad CX), PowerPath® a SnapView Express (len rad AX) (počas obdobia servisu uvedeného na faktúre):

Opravy a odstraňovanie chýb. Spoločnosť Dell bude pravidelne poskytovať opravy softvéru a menšie opravy chýb, ktoré budú zohľadňovať menšie zmeny v príslušnom softvéri na ukladanie údajov v spoločnosti vykonané spoločnosťou EMC na účely zachovania kompatibility operačného systému alebo databázy, a rôzne opravy chýb, alternatívne riešenia problémov alebo opravy potrebné na zachovanie súladu s dokumentáciou k príslušnému softvéru na ukladanie údajov v spoločnosti.

Nové verzie. Všetky nové verzie alebo vydania príslušného softvéru na ukladanie údajov v spoločnosti poskytuje spoločnosť EMC zvyčajne bez dodatočných poplatkov za iné licencie k softvéru na ukladanie údajov v spoločnosti, na ktorý sa vzťahuje záruka spoločnosti EMC alebo ročná zmluva na údržbu uzatvorená medzi spoločnosťou EMC a držiteľom licencie. Tieto verzie vo všeobecnosti obsahujú vydania spolu s opravami chýb, zmenami zohľadňujúcimi rozšírenie alebo predĺženie platnosti existujúcich funkcií a zmenami zahŕňajúcimi nové významné vlastnosti, funkcie alebo možnosti.

Môže sa vyžadovať dodatočné zakúpenie služieb. Aktualizácie základného softvéru Dell | EMC môžu vyžadovať zakúpenie osobitnej služby spoločnosti Dell týkajúcej sa inštalácie na mieste alebo služby aktívnej údržby podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

Obnovenie. Zákazník môže byť oprávnený obnoviť službu na dodatočné obdobie alebo si môže zakúpiť ďalšie aktualizácie základného softvéru Dell | EMC v závislosti od aktuálne dostupných možností, za aktuálne poplatky spoločnosti Dell a v súlade s podmienkami a ustanoveniami, ktoré prijme odoslaním objednávky spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell môže kedykoľvek zmeniť poplatky a podmienky a ustanovenia týkajúce sa poskytovania podpory.

Dell ProSupport pre sieťové produkty

Služba Dell ProSupport, ktorá je k dispozícii pre produkty Dell PowerConnect a Dell Force10, môže zahŕňať aj vzdialenú podporu v nasledujúcich oblastiach:

- Zariadenie pre zapínanie a správa adres internetového protokolu (IP) kvôli umožneniu vykonávania vlastnej konfigurácie.
- Pomoc pri riešení problémov s konfiguráciou, ktorá zahŕňa vysvetlenie prvkov zosieťovania a odpovedanie na otázky
- o funkčnosti, problémoch s konfiguráciou a syntaktické otázky.
- Odporúčania osvedčených postupov v odbore a dokumentácia osvedčených postupov vydaná spoločnosťou Dell.
- Inštalácia a aktivácia licencií.



- Odstraňovanie problémov a diagnostika v prípade poklesu výkonu na základe predtým zdokumentovaného výkonu, vrátane straty paketov.
- Pomoc pri odstraňovaní problémov s výkonom v prípade problému s jedným prepínačom alebo ak zariadenia nedosahujú výkon uvedený v technických údajoch vydaných spoločnosťou Dell.
- Maximálna snaha pri zabezpečení spolupráce so zariadeniami inými ako Dell.
- Spoločnosť Dell bude pravidelne vydávať opravy chýb pre príslušný softvér na účely zachovania kompatibility operačného systému a rôzne opravy chýb, alternatívne riešenia problémov alebo opravy potrebné na zachovanie súladu s dokumentáciou k podporovanému produktu.
- Nové verzie alebo vydania príslušného softvéru poskytuje spoločnosť Dell zvyčajne bez dodatočných poplatkov za licencie k softvéru nainštalovanému v podporovanom produkte, na ktorý sa vzťahuje ročná podpora alebo zmluva na údržbu so spoločnosťou Dell. Nové verzie vo všeobecnosti obsahujú vydania spolu s opravami chýb, zmenami zohľadňujúcimi rozšírenie alebo predĺženie platnosti existujúcich funkcií a zmenami zahŕňajúcimi nové významné vlastnosti, funkcie alebo možnosti.

Podpora nezahŕňa nasledujúce služby

- Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy.
- Aktivity ako napríklad inštalovanie, odinštalovanie, premiestnenie, preventívna údržba, zaškolenie, správa na diaľku, ani žiadne aktivity či služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto popise služby.
- Dodávané položky, náhradné súčasti médií, prevádzkové zásoby, kozmetické doplnky alebo súčasti ako batérie, rámy a kryty či s nimi súvisiacu podporu.
- Priamu podporu produktov tretej strany ani pomoc na základe spolupráce pre verzie, ktoré výrobca, predajca alebo partner aktuálne nepodporuje.
- Podpora týkajúca sa vybavenia poškodeného vyššou mocou (napríklad, ale nie výlučne, bleskom, záplavou, tornádom, zemetrasením a hurikánom), nesprávnym používaním, nehodou, neoprávneným používaním podporovaného produktu alebo súčastí (napríklad, ale nie výlučne, použitím napätia s nesprávnou hodnotou, nesprávnych poistiak, nekompatibilných zariadení alebo príslušenstva, nesprávnou alebo nedostatočnou ventiláciou či nedodržaním prevádzkových pokynov), úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nevhodnou údržbou zo strany zákazníka (alebo agenta zákazníka), presunutím podporovaného produktu spôsobom neprispôsobeným jeho určeniu, odstránením alebo úpravou identifikačných štítkov vybavenia či súčastí alebo zlyhaním produktu, za ktoré spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť.
- Odstránenie spyware/vírusov.
- Služby týkajúce sa zálohovania údajov.
- Rozšírenú inštaláciu bezdrôtových sietí, pripojenie siete alebo inštaláciu na diaľku, nastavovanie, optimalizáciu a konfiguráciu aplikácií nad rámec služieb uvedených v tomto popise služby.
- Skriptovanie, programovanie, vytváranie alebo implementácia databáz, vývoj webu alebo opätovná kompilácia jadier.
- Oprava poškodenia alebo chýb v podporovaných produktoch, ktoré majú výlučne „kozmetický“ charakter a neovplyvňujú funkčnosť zariadenia.
- Opravy zapríčinené problémami so softvérom alebo zmenami, úpravami či opravami iným subjektom ako je spoločnosť Dell, autorizovaný predajca spoločnosti Dell alebo poskytovateľ servisu, resp. zákazník využívajúci súčiastky, ktoré môže vymeniť sám (CSR).



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 analytikom na telefóne a miestnym technikom. Zákazník bude spolupracovať s analytikmi spoločnosti Dell počas telefonického kontaktu alebo so servisnými technikmi spoločnosti Dell na mieste prevádzky a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov možno vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a analytikom alebo technikom.

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí 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. Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných súčastí, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydání podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

Zálohovanie údajov. Odstránenie dôverných údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých zasiahnutých systémoch ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odstrániteľných nosičov ako karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty, bez ohľadu na to, či vykonáva asistenciu aj miestny technik.

DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,
- STRATA ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODSTRÁNITELNÉ NOSIČE;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODSTRÁNITELNÝCH NOSIČOV V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL;
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE;
- A/ALEBO DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI, SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Keď zákazník vracia podporovaný produkt alebo jeho časť, odovzdá iba ten podporovaný produkt alebo časť, o ktoré ho požiadal technik telefonической 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 služby 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.



Zmluvné podmienky služieb spoločnosti Dell

Tento popis služby popisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) 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 vašu zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

| Lokalita zákazníka | Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell | |
|----------------------------------|---|--|
| | Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell | Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora Dell |
| Spojené štáty americké | www.dell.com/CTS | www.dell.com/CTS |
| Kanada | www.dell.ca/terms (anglicky) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština) | www.dell.ca/terms (anglicky) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština) |
| Južná Amerika a karibské krajiny | Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .* |
| Ázia – Tichomorie – Japonsko | Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na popis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iných zmluvných ustanovení, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom. |



| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Európa, Blízky východ a Afrika (EMEA) | Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicesdescriptions/global . * Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Veľká Británia: www.dell.co.uk/terms | Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na popis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iných zmluvných ustanovení, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom. |
|---------------------------------------|--|--|

* Zákazníci môžu nájsť svoje miestne stránky www.dell.com jednoduchým otvorením stránky www.dell.com z počítača pripojeného k internetu zo svojej lokality alebo voľbou z možností „Choose a Region/Country“ (Vybrať krajinu/región) na webovej stránke Dell 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 vtedy aktuálnemu popisu služby dostupnej na adrese www.dell.com/servicesdescriptions/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 tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.



Dodatočné podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa podpory a záruk

1. Podporované produkty

Služba je k dispozícii pre podporované produkty ako sú Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, tlačiarne, monitory a smartfóny Dell zakúpené v rámci štandardnej konfigurácie („**podporované produkty**“). Rozsah podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Požiadajte svojho predajcu o aktuálny zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell a od iných výrobcov. Každý podporovaný produkt je označený sériovým číslom („**servisný štítek**“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú zmluvu o poskytovaní služieb. Napríklad na tlačiareň zakúpenú s prenosným počítačom sa nevzťahuje servisná zmluva na prenosný počítač; tlačiareň aj prenosný počítač musia mať samostatnú servisnú zmluvu. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom štítku na podporovanom produkte.

2. Podporované služby

A. Obmedzená záruka na hardvér. Obmedzenia záručného krytia hardvéru. Služby týkajúce sa podpory môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (telefón, internet a pod.), servisované súčasti a súvisiacu prácu potrebnú na opravu alebo výmenu chybné vyrobených súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre podporované produkty zákazníka („**kvalifikovaný incident**“). Obmedzená záruka na hardvér spoločnosti Dell pre zákazníkov z USA a Kanady je prístupná k nahliadnutiu na <http://www.Dell.com/Warranty> alebo mimo Spojených štátov na vašich regionálnych webových stránkach Dell.com.*

Platiť môžu obmedzenia záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia týkajúce sa hardvéru. Pre informácie o záručnom krytí navštívte stránky www.Dell.com/Warranty alebo vaše regionálne internetové stránky, prípadne sa obráťte na analytika technickej podpory spoločnosti Dell.

B. Výmena celej jednotky. Nevrátenie. Ak Dell rozhodne, že súčasť 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 náhradnú jednotku doručí zákazníkovi spoločnosť Dell, zákazník musí chybný systém alebo súčasť odovzdať spoločnosti Dell. Výnimkou je prípad, ak si zákazník zakúpil službu Keep Your Hard Drive (Ponechanie pevného disku chybného systému). Vtedy si môže zákazník príslušné pevné disky ponechať. Ak zákazník nevráti chybný systém alebo súčasť 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.

C. Skladované súčasti. Kritické súčasti. Spoločnosť Dell aktuálne skladuje súčasti v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané súčasti sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu prevádzky zákazníka. Ak nie je súčasť potrebná 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 reakciou na žiadosť o službu do 2 a 4 hodín sa skladujú súčasti pre podporované produkty v prípade kritickej situácie podľa rozhodnutia spoločnosti Dell. Súčasť pre prípad kritickej situácie sa definuje ako súčasť, ktorej zlyhanie môže zabrániť podporovanému produktu vykonávať základné funkcie. Súčasti, 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. S cieľom získať súčasti v rámci 2-hodinového alebo 4-hodinového času reakcie si zákazník musí kúpiť príslušnú zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa vzťahuje na doručenie kritických súčastí, a podporovaný produkt sa musí nachádzať v rámci podporovanej oblasti určenej spoločnosťou Dell.



D. Vlastníctvo náhradných súčastí. Všetky náhradné súčasti spoločnosti Dell vybrané z podporovaného produktu a vrátené spoločnosti Dell sa stávajú jej majetkom. Zákazník musí zaplatiť spoločnosti Dell práve aktuálnu maloobchodnú cenu všetkých súčastí odstránených z podporovaného produktu, ktoré si zákazník ponechá (s výnimkou pevných diskov podporovaných produktov krytých službou Keep Your Hard Drive), ak zákazník získal náhradnú súčasť od spoločnosti Dell. Dell použije a zákazník výslovne súhlasí s použitím nových a obnovených súčastí vyrobených rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy.

3. Trvanie služby

Tento popis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na objednávke a jej platnosť trvá po celé obdobie („**obdobie**“) uvedené na objednávke. Podľa situácie, počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník kúpil ľubovoľnú službu alebo viacero služieb, ako aj frekvencia poskytovania služieb, cena a trvanie jednotlivých služieb sú uvedené v objednávke zákazníka. Ak to nie je písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom, nákup služieb v zmysle tohto popisu služby sa uskutočňuje výhradne pre interné potreby zákazníka a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

4. Dôležité doplnujúce informácie

- A. Zmena naplánovania služieb.** Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dňom. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny za služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- B. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb.** 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.
- C. 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.
- D. Poverenie.** Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo popisu služby poveriť tretie strany ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.
- E. Zrušenie.** Dell môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas obdobia z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
 - Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
 - Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto 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.



F. Geografické obmedzenia a premiestnenie. Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je k dispozícii vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti. Závazok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto popise služieb alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistiky spoločnosti Dell (miesto PUDO/miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

G. 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 zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu uvedené na adrese 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 k dispozícii 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 automaticky obmedzí na kategórie, ktoré sú v novej lokalite k dispozícii za rovnakú alebo nižšiu cenu.

© 2014 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na služby sa vzťahujú predajné zmluvné podmienky spoločnosti Dell, ktoré nájdete na adrese podľa tabuľky na nasledujúcej strane. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.



Príloha A

Úrovne závažnosti

Kvalifikovaným problémom sa priradia úrovne závažnosti podľa nasledujúcich tabuliek. „Závažnosť 1“ je podmienená zakúpením voliteľných rozšírených služieb pre kritické situácie spolu so službou Dell ProSupport.

Úrovne závažnosti a reakcia spoločnosti Dell pre produkty zakúpené s voliteľnou službou pre kritické situácie

| Závažnosť | Podmienka | Reakcia 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 k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni na podporu vyriešenia problému. Vyšší manažment strediska by mal byť informovaný a zainteresovaný. |
| 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 týždenne a poskytol 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 strediska je informovaný a zainteresovaný. |

Úrovne závažnosti a reakcia spoločnosti Dell pre produkty zakúpené BEZ služby pre kritické situácie

| Závažnosť | Podmienka | Reakcia spoločnosti Dell | Úloha zákazníka |
|-----------|---|---|--|
| 1 | 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 týždenne a poskytol 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 po telefonickom riešení a diagnostike problému. | Poskytnutie vhodného personálu a zdrojov na zabezpečenie ďalšej komunikácie a prác. Vyšší manažment strediska je informovaný a zainteresovaný. |
| 2 | 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 reakcie na žiadosť o servis na mieste závisia od typu zakúpenej služby a od toho, či si zákazník používajúci službu Dell ProSupport zakúpil aj voliteľnú rozšírenú službu pre kritické situácie. Ak ste si zakúpili službu ProSupport s úrovňou 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, Dell vyšle servisného technika na miesto prevádzky zákazníka na riešenie kvalifikovaného incidentu podľa potreby a zohľadnením úrovne závažnosti a nasledujúcej tabuľky platných časov reakcie na mieste inštalácie.

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 poplatok za následný servisný hovor.

Služba Dell ProSupport s reakciou na žiadosť o servis na mieste S rozšírenou službou pre kritické situácie

Táto služba zakúpená v kombinácii s rozšírenou službou pre „kritické situácie“ poskytne rýchlejšie reakčné časy. Dell môže iniciovať proces pre kritické situácie („**Crit-Sit**“) pre problémy s úrovňou závažnosti jedna (1) a podľa potreby vyšle núdzový výjazd.³

Dostupné úrovne reakcie na žiadosť o servis na mieste v prípade zakúpenia rozšírenej služby pre kritické situácie

| Typ reakcie na žiadosť o servis na mieste | Čas reakcie na žiadosť o servis na mieste ⁴ | Obmedzenia/osobitné podmienky |
|--|--|---|
| 2-hodinový čas reakcie so 6-hodinovým servisom | Technik sa štandardne na miesto dopraví do 2 hodín po dokončení telefonického riešenia problému a oprava hardvéru v rámci výjazdu často neprekročí 6 hodín . | <ul style="list-style-type: none">• Dostupnosť sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov.• Dostupnosť na stanovenom mieste do 2 hodín.• Dostupné k vybraným modelom podporovaných produktov.• V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 2 hodín sa skladujú kritické súčasti (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Nekritické súčasti sa môžu dodávať na druhý deň.• Pre problémy, ktorým je priradený stav kritickej situácie s úrovňou závažnosti 1 je k dispozícii núdzový výjazd spojený s riešením problému. |

³ **Núdzový výjazd v kritickej situácii pre problémy s úrovňou závažnosti 1:** na základe zmluvy na podporované produkty so službou Dell ProSupport a službou Dell ProSupport pre kritické situácie s reakciou na žiadosť o servis na mieste do dvoch (2) alebo štyroch (4) hodín bude v prípade potreby na miesto vyslaný technik a zároveň sa bude problém riešiť telefonicky. Analytik spoločnosti Dell po určení problému stanoví, či je v súvislosti s príslušným problémom potrebné doručiť náhradné súčasti.

⁴ V niektorých krajinách alebo lokalitách nemusia byť k dispozícii všetky časy reakcie. Ďalšie informácie získate od svojho obchodného zástupcu.



| Typ reakcie na žiadosť o servis na mieste | Čas reakcie na žiadosť o servis na mieste ⁴ | Obmedzenia/osobitné podmienky |
|---|--|---|
| 4-hodinový servis na mieste | Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín po dokončení telefonického riešenia problému. | <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnosť sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. • Dostupnosť na stanovenom mieste do 4 hodín. • Dostupné k vybraným modelom podporovaných produktov. • V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické súčasti (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Nekritické súčasti sa môžu dodávať na druhý deň. • Pre problémy, ktorým je priradený stav kritickej situácie s úrovňou závažnosti 1 je k dispozícii núdzový výjazd spojený s riešením problému. |
| 8-hodinový servis na mieste | Technik sa štandardne dostaví na miesto do 8 hodín po dokončení telefonického riešenia problému. | <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnosť sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. • Dostupnosť na stanovenom mieste do 8 hodín. • Dostupné len k vybraným modelom podporovaných produktov. • Nekritické súčasti sa môžu dodávať na druhý deň. • Pre problémy, ktorým je priradený stav kritickej situácie s úrovňou závažnosti 1 je k dispozícii núdzový výjazd spojený s riešením problému. |
| Zákazníci mimo územia USA | Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné súčasti. Čas príchodu bude závisieť od miesta prevádzky zákazníka mimo územia USA a dostupnosti súčastí. | <ul style="list-style-type: none"> • Obmedzené na zákazníkov mimo územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA). • Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a miesta. Ďalšie informácie nájdete na lokalite http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. • Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo územia USA v platnej zmluve, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell. |



Služba Dell ProSupport s reakciou na žiadosť o servis na mieste BEZ rozšírenej služby pre kritické situácie

Dostupné štandardné úrovne reakcie na žiadosť o servis na mieste

| Typ reakcie na žiadosť o servis na mieste | Čas reakcie na žiadosť o servis na mieste ⁴ | Obmedzenia/osobitné podmienky |
|--|--|--|
| 4-hodinový servis na mieste | Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín po dokončení telefonického riešenia problému. | <ul style="list-style-type: none"> Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne <i>vrátane</i> sviatkov. Dostupné len v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín. Dostupné len k vybraným modelom podporovaných produktov. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické súčasti (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Nekritické súčasti sa môžu dodávať na druhý deň. |
| Čas reakcie na žiadosť o službu Next Business Day On-site | Po telefonickom riešení a diagnostike problému možno vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto v nasledujúci pracovný deň. | <ul style="list-style-type: none"> Dostupné päť (5) dní v týždni, desať (10) hodín denne <i>okrem</i> sviatkov. Hovor musí byť uskutočnený pred poslednou dobou expedície⁵. Na túto skutočnosť budete upozornení v rámci hovoru, prípadne kontaktujte svojho obchodného zástupcu Dell, ktorý vám poskytne podrobnosti pre konkrétnu krajinu. Dostupné len k vybraným modelom podporovaných produktov. |
| Zákazníci mimo územia USA | Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné súčasti. Čas príchodu bude závisieť od miesta prevádzky zákazníka mimo územia USA a dostupnosti súčastí. | <ul style="list-style-type: none"> Obmedzené na zákazníkov mimo územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA). Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a miesta. Ďalšie informácie nájdete na lokalite http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo územia USA v platnej zmluve, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell. |

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 problém vyžaduje výjazd servisného technika na miesto, doručenie súčastí alebo či možno problém vyriešiť na diaľku.



Príloha B

Jednotky, ktorých servis nie je možný na mieste

Rýchly návrat pre opravný servis po riešení problémov cez telefón (tri až šesť (3 – 6) pracovných dní, rýchly návrat pre opravný servis). Ak po diagnostike a riešení problému na diaľku, spoločnosť Dell rozhodne, že podporovaný produkt zákazníka vyžaduje odoslanie (tri až šesť (3 – 6) pracovných dní, rýchly návrat pre opravný servis), tak sa balenie, pokyny pre prepravu a predplatený nákladný list spravidla zákazníkovi a koncovému používateľovi obyčajne odošle v rozmedzí jedného až dvoch (1 – 2) pracovných dní od uskutočneného telefonického riešenia problému. Spoločnosť Dell bude používať nasledujúci deň zasielania tovaru pri zasielaní balíkov, inštrukcií a predplatených nákladných listov zákazníkovi. Zákazník musí okamžite podporovaný produkt zabaliť a buď produkt odoslať, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie kuriérom v rovnaký deň. Ak nie je možný rovnaký deň vyzdvihnutia, tak sa na zachovanie možnosti využitia servisných služieb do troch až šiestich (3 – 6) pracovných dní od spoločnosti Dell, využije nasledujúci pracovný deň. Akékoľvek zdržanie pri balení, navrátení alebo vybavovaní navrátenia podporovaného produktu vyústi v predĺženie času reakcie.

Po oprave alebo výmene produktu spoločnosť Dell odošle podporovaný produkt dopravcovi na spätné odoslanie zákazníkovi pomocou donášky v ďalší pracovný deň. Po odovzdaní podporovaného produktu dopravcovi, ktorý zákazníkovi produkt v rámci služby dodávky v nasledujúci pracovný deň doručí, je povinnosť spoločnosti Dell vrátiť produkt do 3 až 6 pracovných dní splnená. Ak sa v podporovanom produkte zákazníka zistí, že za spôsobené problémy môžu možnosti, ktorých dodávateľom nie je spoločnosť Dell, môže sa za službu účtovať poplatok a čas opravy a navrátenia sa môžu predĺžiť. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo zasielať zákazníkovi kompletnú náhradu podporovaného produktu alebo náhradu častí podporovaného produktu, skôr než opravu a vrátenie podporovaného produktu, ktorý zákazník odoslal k oprave. Zákazník je povinný uhradiť súčasnú štandardnú cenu spoločnosti Dell za akékoľvek servisné súčasti, ktoré boli z podporovaného produktu zákazníka odstránené a neboli zákazníkom vrátené spoločnosti Dell. Neuhradenie platby za servisné súčasti, ktoré neboli zákazníkom riadne vrátené spoločnosti Dell, môže vyústiť v pozastavenie služby, ktorá vyplýva z tejto dohody, v súlade s časťou 2(e) tejto dohody. V prípade, že sa podporovaný produkt nachádza na mieste, kde nie je možné využiť dodanie počas nasledujúceho pracovného dňa kuriérom, tak sa bežná lehota troch až šiestich (3 – 6) pracovných dní pre služby opráv oneskorí a urýchlená služba vrátenia na opravu nie je vo všetkých krajinách a lokalitách k dispozícii v lehote 3 – 6 pracovných dní. Zákazníci v Brazílii, ktorí si zakúpili službu Urýchlená služba vrátenia na opravu majú právo na čas reakcie na žiadosti o poskytnutie servisu v rozmedzí 7 – 10 pracovných dní. Ďalšie informácie získate od svojho obchodného zástupcu.



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

| Úroveň času reakcie služby | Ďalšie možnosti (podľa okolností) | Podrobnosti |
|--|--|--|
| Možnosti služby Return for Repair Service (Služba vrátenia na opravu) | Zaslanie poštou (Mail-in Service – MIS) | Možnosť zaslania poštou je iniciovaná kontaktovaním technika 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. |
| | Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) | Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska iniciovaná kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell pre hardvér 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 reakcie uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa spoločnosť Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu odlišovať v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. |
| | Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) s pomocou partnerov ⁵ (k dispozícii na niektorých rozvojových trhoch v Európe, na Blízkom východe a v Afrike) | Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska iniciovaná kontaktovaním podpory alebo dorúčením podporovaného produktu do vybraného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell (na náklady zákazníka). 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 reakcie 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 odlišovať v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. |
| | Služba odberu a doručenia (Collect and Return Service) | Služba odberu a doručenia je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak je zistený kvalifikovaný incident podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického odstraňovania problémov s pomocou technika spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu súčastí hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. |

⁵ Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) s pomocou partnerov vykonávajú poskytovatelia autorizovaní spoločnosťou Dell.



| Úroveň času reakcie služby | Ďalšie možnosti (podľa okolností) | Podrobnosti |
|--|---|---|
| Možnosti služby Return for Repair Service (Služba vrátenia na opravu) | Služba odberu a doručenia (CAR) s pomocou partnerov ⁶ (dostupné v niektorých rozvíjajúcich sa trhoch v Európe, Blízkom východe a Afrike) | Služba odberu a doručenia je iniciovaná kontaktovaním poskytovateľa, ktorý je autorizovaný spoločnosťou Dell. Ak je zistený kvalifikovaný incident podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického odstraňovania problémov. Autorizovaný zástupca poskytovania servisných služieb spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie 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 reakcie uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ služby spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na navrátení produktu. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu súčastí hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. Zmluvy na opravy sa môžu odlišovať v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. |
| | Zmluvné podmienky vzťahujúce sa na všetky možnosti reakcie na servis, ktorý nie je možný na mieste prevádzky. | Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v objednávke zákazníka. Po oprave sa podporovaný produkt vráti späť zákazníkovi. Postupy doručenia: Počas diagnostiky poskytnite 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 „čísлом 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 zaobstarat balenie. Táto služba však môže byť s poplatnou. Upozornenia týkajúce sa doručenia: 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. |

⁶ Služba odberu a doručenia (CAR) s pomocou partnerov vykonávajú poskytovatelia autorizovaní spoločnosťou Dell.



| Úroveň času reakcie služby | Ďalšie možnosti (podľa okolností) | Podrobnosti |
|---|-----------------------------------|---|
| Služba vzťahujúca sa iba na súčiastky (Parts-Only Service) | Nie je k dispozícii | Zákazníkom využívajúcim službu vzťahujúcu sa iba na súčiastky spoločnosť Dell umožní vyžiadať si náhradné diely pre podporu kvalifikovaných incidentov. Spoločnosť Dell môže poskytovať výmeny celých jednotiek namiesto výmeny jednotlivých častí. V takomto prípade spoločnosť Dell zabezpečí prepravný kontajner s predplateným poštovým pre každú náhradnú súčasť, ktorý zákazník použije na vrátenie originálnej chybnéj časti spoločnosti Dell. Služba vzťahujúca sa iba na súčiastky zahŕňa telefonickú podporu obmedzenú iba na posudzovanie predmetného komponentu – telefonická podpora nezahŕňa odstraňovanie problémov cez telefón ani iné typy pomoci na diaľku. |
| Služba rozšírenej výmeny | Nie je k dispozícii | V prípade zákazníkov využívajúcich službu rozšírenej výmeny (Advanced Exchange Service) môže spoločnosť Dell odoslať náhradný produkt na podnikovú adresu zákazníka na podporu kvalifikovaného incidentu. 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 bezodkladne podporovaný produkt zabaliť a buď ho odoslať alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie kuriérom v rovnaký deň, prípadne ďalší pracovný deň. Nevrátenie pokazenej jednotky zákazníkom môže byť spoplatnené. |

