

Pregled storitve

Dell zagotavlja storitev podpore ProSupport za končne uporabnike (v nadaljevanju: »storitev« ali »storitve«) za izbrane strežnike, sisteme za shranjevanje podatkov, namizne in prenosne računalnike (v nadaljevanju: »podprti izdelki«, kot so določeni v spodnjem besedilu) v skladu s tem dokumentom (v nadaljevanju: »Opis storitve«). Storitev vključuje:

- Neposreden telefonski dostop, 24 ur na dan, 7 dni v tednu (vključno s prazniki), do Dellovega globalnega strokovnega centra, ki zagotavlja pomoč visoko usposobljenih analitikov pri odpravljanju težav s strojno in programsko opremo (v nadaljevanju: »telefonska podpora«). Da bi se izognili dvomom, bo podjetje Dell zagotavljalo le telefonsko podporo in odpravljanje težav ter drugo podporo na daljavo. Vse ostale storitve (vključno z, a ne zgolj, storitvami na lokaciji stranke) bo zagotavljal pooblaščen lokalni predstavnik podjetja Dell. Vsako sklicevanje na Dell si je potrebno razlagati v skladu s tem.
- Obisk tehnika pooblaščenega zunanjega izvajalca in/ali dobavo nadomestnih delov v okviru garancije na sedež stranke (po potrebi in v skladu z dogovorjeno ravno storitve) za popravila in odpravo težav, ki so potrebni zaradi napak v materialu ali izdelavi podprtega izdelka.
- Pomoč na daljavo pri odpravljanju številnih pogostih težav, ko je le-ta na voljo in s privolitvijo stranke, v okviru katere se tehniki podjetja Dell povežejo neposredno z uporabnikovim sistemom preko varne internetne povezave, kar pripomore k hitrejšemu in izboljššanemu postopku odpravljanja težave.
- Pomoč pri vprašanih ali težavah, povezanih s splošno razširjenimi aplikacijami za končne uporabnike, kot so programska oprema Norton AntiVirus™, nabor aplikacij Microsoft® Office, rešitev Microsoft Small Business Server, računovodska programska oprema Intuit® QuickBooks® ter programska oprema Adobe® Photoshop® in Adobe Acrobat®.
- Nasvete ob začetku uporabe in pomoč pri nastavitvah enostavnih omrežij (vključno z brezžičnimi) ter pomoč pri določanju nastavitvev (oddaljeno določanje nastavitvev, ko je na voljo in s privoljenjem stranke) pri splošnih opravilih in aplikacijah za mala podjetja, kot so tiste, naštete zgoraj.
- Dostop do spletnih forumov za podporo, na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu.
- Dostop do informacij iz Dellovih globalnih nadzornih centrov, ki pomagajo upravljati kritične situacije v strankinem okolju, spremljajo vse poslovno kritične dobave na lokacijo stranke ter zagotavljajo proaktivno koordinacijo in komunikacijo pri upravljanju kriznih situacij.
- Upravljanje primerov, ki pomaga spremljati odpravljanje in posredovanje težav.
- Upravljanje posredovanja zahtev po podpori, ki zagotavlja skupno točko stika za upravljanje incidentov, posredovanje zahtev po podpori in spremljanje stanja incidentov v okviru te storitve.

Podprti izdelki: Podpora ProSupport za končne uporabnike je na voljo za izbrane sisteme Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ in Dell | EMC Enterprise Storage™ v standardnih konfiguracijah ter za računalniške sisteme OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™ in Vostro™ v standardnih konfiguracijah (v nadaljevanju: »podprti izdelki«). Podprti izdelki, vključeni v ta Opis storitve, so navedeni na strankinem računu, ki ga prejme od svojega ponudnika. Stranka mora za vsak podprt izdelek skleniti ločeno pogodbo. Vsak podprt izdelek bo označen s serijsko številko (v nadaljevanju: »storitvena oznaka«).

Prosimo, da pozorno preberete ta Opis storitve in upoštevate, da si Dell pridržuje pravico, da kadarkoli spremeni ali dopolni katerikoli pogoj tega Opisa storitve ter določi, ali in kdaj se takšne spremembe nanašajo tako na obstoječe kot na bodoče stranke.

Postopki podpore

Podpora na daljavo

Kako oddati zahtevo po storitvi pri podjetju Dell

Preden se stranka obrne na podjetje Dell, mora imeti pripravljene naslednje informacije:

- storitveno oznako in/ali številko primera;
- številko računa in serijsko številko podprtega izdelka;
- številko modela podprtega izdelka;
- trenutno različico operacijskega sistema;
- blagovne znamke in modele morebitnih perifernih naprav (kot je modem), ki so uporabljene; in
- opis težave in morebitne ukrepe za odpravo težave, ki jih je stranka že izvedla.

1. Zahteva po pomoči

- Če želite oddati zahtevo po podpori, pokličite na telefonsko številko za to storitev:

DRŽAVA	TELEFONSKA ŠTEVILKA
Bahrajn	80004305
Bolgarija	008001104479
Madžarska	0680016172
Izrael	1809444693
Romunija	0800894684
Rusija	81080020971044
Saudova Arabija	008008443752
Slovenija	080080267
Turčija	0080035390012
Združeni arabski emirati	0080004413746

- Pokličite z lokacije, s katere boste imeli fizični dostop do podprtega izdelka, če bo to med telefonskim odpravljanjem težave potrebno.
- Analitiku sporočite storitveno oznako in druge informacije, ki jih zahteva. Analitik bo:
 - (i) preveril dogovorjeno raven podpore in upravičenost; in
 - (ii) določil stopnjo resnosti težave.
- Sporočite trenutno različico operacijskega sistema.
- Sporočite blagovna imena in modele morebitnih perifernih naprav (kot je modem), ki jih uporabljate.

2. Pomagajte analitiku pri telefonskem odpravljanju težav

- Če je to od vas zahtevano, sporočite, katera sporočila o napaki ste prejeli in kdaj se pojavijo; katere dejavnosti so potekale pred prejemom sporočila o napaki in katere ukrepe je stranka že izvedla, da bi odpravila napako.
- Analitik bo izvedel vrsto korakov za odpravo napake, da vam pomaga odkriti težavo.
- Če je potrebna podpora na lokaciji stranke, bo analitik obvestil pooblaščenega zunanjega izvajalca in stranki posredoval dodatna navodila, če je to potrebno.

Storitev je na voljo v angleščini, v razumnem obsegu pa je zagotovljena tudi podpora v lokalnem jeziku, ki je na voljo po lokalnem delovnem času.

Stopnje resnosti in odziv podjetja Dell: Stranke, ki pokličejo, lahko določijo stopnjo resnosti incidenta in povezane situacije s pomočjo spodnjega diagrama.

Resnost	Situacija	Odziv podjetja Dell	Vloga stranke
1	Popolna izguba kritičnih poslovnih funkcij, ki zahteva takojšen odziv	Za stranke s poslovno kritično podporo: Takojšnja dobava nadomestnih delov in obvestilo pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu, ki zagotovi podporo na lokaciji stranke vzporedno s telefonskim odpravljanjem težave; hitro ukrepanje vodje za posredovanje zahtev po podpori.	Zagotovi ustrezne strokovnjake/vire za pomoč pri podpori, ki so na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Višje vodstvo lokacije je obveščeno in vključeno v proces.
1	Popolna izguba kritičnih poslovnih funkcij, ki zahteva takojšen odziv	Za stranke brez zagotovljene poslovno kritične podpore: Takojšnja telefonska pomoč pri opravljanju težav; ukrepanje vodje za posredovanje zahtev po podpori v roku 90 minut po vzpostavitvi stika. Dobava nadomestnih delov po telefonskem odpravljanju težave in/ali obvestilo pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu, ki zagotovi podporo na lokaciji stranke, kadar je to potrebno.	Zagotovi ustrezne strokovnjake in vire, ki skrbijo za stalno komunikacijo in pomoč pri delu. Višje vodstvo lokacije je obveščeno in vključeno v proces.
2	Velik vpliv na poslovanje, vendar je na voljo začasna rešitev ali odprava težave; ni mogoče zagotoviti prisotnosti 24 ur na dan, 7 dni v tednu, ki bi podpirala Dellov odziv	Takojšnja telefonska pomoč pri odpravljanju težave; ukrepanje vodje za posredovanje zahtev po podpori v roku 90 minut po vzpostavitvi stika. Dobava nadomestnih delov po telefonskem odpravljanju težave in/ali obvestilo pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu, ki zagotovi podporo na lokaciji stranke, kadar je to potrebno.	Zagotovi ustrezne strokovnjake in vire, ki skrbijo za stalno komunikacijo in pomoč pri delu. Višje vodstvo lokacije je obveščeno in vključeno v proces.
3	Minimalen vpliv na poslovanje	Telefonska pomoč pri odpravljanju težave. Dobava nadomestnih delov po telefonskem odpravljanju težave in/ali obvestilo pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu, ki zagotovi podporo na lokaciji stranke, kadar je to potrebno. O statusu primera se stranki dogovorita skupaj.	Zagotovi informacije o točki stika za ta primer in se odzove na Dellove zahteve v roku 24 ur.

Podpora pri stranki

Možnosti podpore pri stranki se razlikujejo glede na vrsto kupljene storitve in glede na to, ali je stranka poleg podpore ProSupport za končne uporabnike kupila tudi poslovno kritično podporo. Na računu, ki ga prejme stranka, je navedena vrsta podpore pri stranki, in če so bili izpolnjeni vsi pogoji, podani v tem Opisu storitve, bo Dell obvestil svojega pooblaščenega zunanjega izvajalca, ki bo na sedež stranke poslal tehnika, če bo to potrebno glede na stopnjo resnosti in spodnjo tabelo, ki določa vrsto podpore na lokaciji stranke.

A. Podpora pri stranki v okviru storitve ProSupport za končne uporabnike s poslovno kritično podporo

Če je storitev kupljena skupaj s poslovno kritično podporo, zagotavlja krajše odzivne čase in nudi možnost sprožitve postopka za kritične situacije pri stopnji resnosti 1 ter takojšnjo dobavo, ko je to potrebno.

Takojšnja dobava v primeru težav, povezanih s poslovno kritičnimi sistemi, s stopnjo resnosti 1: Za izdelke, ki so podprti tako s storitvijo ProSupport za končne uporabnike kot poslovno kritično podporo s 4-urnim odzivnim časom za prihod na lokacijo stranke, je na voljo podpora pooblaščenega tehnika na lokaciji stranke, ko je to potrebno, vzporedno s telefonskim odpravljanjem težave. Ko je težava odkrita, analitik določi, ali je potrebno dobaviti nadomestne dele.

Podpora pri stranki v okviru storitve ProSupport za končne uporabnike s poslovno kritično podporo:

Vrsta podpore pri stranki	Odzivni čas za podporo pri stranki	Omejitve/Posebni pogoji
Storitev pri stranki s 4-urnim odzivnim časom	Tehnik si prizadeva, da prispe na lokacijo stranke v 4 urah po zaključku telefonskega odpravljanja težav. Odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov.	<p>Na voljo 24 ur na dan, vse dni v tednu – vključno s prazniki.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na voljo na določenih lokacijah, kjer je možno zagotoviti podporo s 4-urnim odzivnim časom. • Na voljo le za izbrane modele Dell. • Takojšnja dobava vzporedno z odpravljanjem težav s stopnjo resnosti 1, ki je na voljo s poslovno kritično podporo.

* Odzivni časi za podporo pri stranki ne veljajo, kjer je dostop do strankine lokacije prepovedan zaradi lokalnih zakonskih zahtev, carine ali kjer stranka tehniku ne more zagotoviti dostopa zaradi varnostnih protokolov ali iz kateregakoli drugega razloga.

* Ne Dell ne pooblaščen zunanji izvajalec ne bosta odgovorna za neizvedbo storitev, ki je posledica nezmožnosti dostopa do strankine lokacije.

Zamujen servisni obisk. Če stranka ali strankin pooblaščen predstavnik nista na vhodu v lokacijo ali tehniku ne moreta zagotoviti dostopa do podprtega sistema, ko tehnik prispe, tehnik ne more servisirati podprtega izdelka. Tehnik bo pustil svojo vizitko, s katero bo stranko obvestil, da je obiskal njeno lokacijo. V takšnem primeru se lahko stranki zaračuna dodaten strošek za nadaljnjo zahtevo po storitvi.

B. Podpora pri stranki v okviru storitve ProSupport za končne uporabnike brez poslovno kritične podpore

Možnosti standardne podpore pri stranki v okviru storitve ProSupport za končne uporabnike (brez poslovno kritične podpore)

Vrsta podpore pri stranki	Odzivni čas za podporo pri stranki	Omejitve/Posebni pogoji
Podpora pri stranki naslednji delovni dan.	Po zaključenem telefonskem odpravljanju težav lahko tehnik ponavadi prispe na lokacijo stranke naslednji delovni dan. Odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov.	<ul style="list-style-type: none"> • Na voljo 5 dni na teden, 8 ur na dan – razen med lokalnimi prazniki. • Omejena na lokacije, do katerih je potreben odzivni čas več kot 4 ure. • Klici, ki jih Dellov strokovni center prejme po koncu lokalnih uradnih ur (na lokalne delovne dni) in/ali obiski tehnikov, ki so naročeni po tem času, lahko zahtevajo dodaten delovni dan za prihod tehnika na lokacijo stranke. • Na voljo le za izbrane modele Dell. • Kjer storitev podpore naslednjega delovnega dne ni na voljo, se stranki dogovorita za drugačen dogovor o ravni storitve.

- * Odzivni časi za podporo pri stranki ne veljajo, kjer je dostop do strankine lokacije prepovedan zaradi lokalnih zakonskih zahtev, carine ali kjer stranka tehniku ne more zagotoviti dostopa zaradi varnostnih protokolov ali iz kateregakoli drugega razloga.
- * Ne Dell ne pooblaščen zunanji izvajalec ne bosta odgovorna za neizvedbo storitev, ki je posledica nezmožnosti dostopa do strankine lokacije.

Zamujen servisni obisk. Če stranka ali strankin pooblaščen predstavnik nista na vhodu v lokacijo ali tehniku ne moreta zagotoviti dostopa do podprtega sistema, ko tehnik prispe, tehnik ne more servisirati podprtega izdelka. Tehnik bo pustil svojo vizitko, s katero bo stranko obvestil, da je obiskal njeno lokacijo. V takšnem primeru se lahko stranki zaračuna dodaten strošek za nadaljnjo zahtevo po storitvi.

Sodelovalna podpora:

Če se pojavi težava z nekaterimi izdelki drugih ponudnikov, ki se pogosto uporabljajo v povezavi s strankinim podprtim izdelkom, bo Dell zagotovil skupno točko stika, kot je navedena v tem dokumentu, dokler težave ne bodo odkrite in ne bo zahteva po podpori posredovana ponudniku izdelka. Bolj natančno, Dell bo na podlagi strankine lastne pogodbe o podpori stopil v stik s ponudnikom in v imenu stranke prijavil incident ter zagotovil potrebno dokumentacijo o težavi. Ko bo stik s ponudnikom vzpostavljen, bo Dell spremljal proces reševanja težave in od ponudnika pridobil status in načrt za razrešitev težave, dokler ponudnik težave ne odpravi tako, da zagotovi rešitev, naredi korak k razrešitvi, poišče nadomestno rešitev, spremeni konfiguracijo ali posreduje naprej poročilo o napaki. Na zahtevo stranke bo Dell sprožil postopek posredovanja zahteve na višje ravni znotraj podjetja Dell in/ali organizacije ponudnika.

Do sodelovalne podpore so upravičene stranke, ki imajo podpisane ustrezne aktivne pogodbe o podpori in so hkrati upravičene do podpore s strani ustreznega drugega ponudnika. Ko je težava odkrita in prijavljena, bo ponudnik zagotovil tehnično podporo pri odpravljanju in rešitvi strankine težave. **NE DELL NE NJEGOVI POOBLAŠČENI PREDSTAVNIKI NISO ODGOVORNI ZA DELOVANJE IZDELKOV IN STORITVE DRUGIH PONUDNIKOV. Stranka se strinja, da bo odškodovala podjetje Dell in njegove pooblaščen zunanje izvajalce ter jih odvezala vsakršne odgovornosti za morebitne zahtevke, povezane z omenjenimi izdelki drugih ponudnikov.**

Prosimo upoštevajte, da se lahko trenutni partnerji, s katerimi sodelujemo v okviru sodelovalne podpore, kadarkoli spremenijo brez vnaprejšnjega obvestila strankam.

Odpravljanje težav s programsko opremo

Storitev ProSupport za končne uporabnike vključuje odpravljanje težav s programsko opremo s sodelovalno podporo (kot je navedena zgoraj) za izbrane aplikacije, operacijske sisteme in strojno programsko opremo na podprtih izdelkih (v nadaljevanju: »podprta programska oprema«) po telefonu ali s prenosom programske opreme in drugih informacij po elektronski poti ali s posredovanjem programske opreme in drugih informacij po pošti. Podprta programska oprema vključuje osnovne operacijske sisteme (Microsoft®, Novell® ali Red Hat®), osnovno programsko opremo Dell | EMC (kot je Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent in PowerPath®) in ključne programske aplikacije (kot je programska oprema Dell Client Manager in OpenManage).

Omejitve storitve odpravljanja težav s programsko opremo. Dell ne jamči, da bo katerokoli določeno vprašanje razrešeno ali da bo podprta programska oprema zagotovila kakršenkoli določen rezultat. Situacije, ki sprožijo strankina vprašanja, morajo biti ponovljive na enem samem sistemu (npr. enem procesorju s pripadajočo delovno postajo in drugo periferno opremo). Dell lahko pride do zaključka, da je vprašanje dovolj kompleksno ali da je strankin podprt izdelek takšne narave, da onemogoča učinkovito analizo vprašanja preko telefonskega pogovora. Stranka razume in se strinja,



Opis storitve

Podpora ProSupport za končne uporabnike

da Dell morda ne bo mogel rešiti tovrstne težave, in stranka razume in se strinja, da bo morala stranka samostojno poiskati drugačen način za razrešitev tovrstnih vprašanj.

Posodobitve osnovne programske opreme Dell | EMC

Storitev ProSupport za končne uporabnike vključuje naslednje posodobitve za osnovno programsko opremo Dell | EMC, kot je Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent in PowerPath® (za storitveno obdobje, navedeno na računu za storitve):

- Posodobitve in odpravljanje hroščev – manjše spremembe, ki jih uvede EMC v ustrezno programsko opremo za poslovne rešitve za shranjevanje podatkov z namenom zagotavljanja združljivosti z operacijskimi sistemi in/ali podatkovnimi zbirkami; ter morebitni popravki napak, začasne rešitve in/ali druge posodobitve, potrebne za ohranjanje skladnosti z dokumentacijo za ustrezno programsko opremo za poslovne rešitve za shranjevanje podatkov.
- Vse nove različice ali predstavitve ustrezne programske opreme za poslovne rešitve za shranjevanje podatkov, ki jih EMC zagotovi brez dodatnega plačila drugim imetnikom licenc za programsko opremo za poslovne rešitve za shranjevanje, ki jih pokriva EMC-jeva garancija ali letna pogodba o vzdrževanju med podjetjem EMC in imetnikom licence. Sem na splošno sodijo različice, ki vsebujejo posodobitve in popravljene napake, spremembe, ki odražajo razširitev obstoječih možnosti, in spremembe, ki vključujejo pomembne nove možnosti, funkcionalnosti ali zmogljivosti.

Morda je potreben ločen nakup. Posodobitve osnovne programske opreme Dell | EMC lahko zahtevajo nakup ločene storitve namestitve na lokaciji stranke od pooblaščenega zunanjega ponudnika ali vzdrževalne službe Dell | EMC po navodilih podjetja Dell ali njegovih pooblaščenih prodajalcev (kot je ustrezno), da bi podprti izdelki ustrezali pogojem za to storitev.

Podaljšanje. Stranka je lahko upravičena do podaljšanja za dodatno obdobje in/ali nakup dodatnih posodobitev osnovne programske opreme Dell | EMC, odvisno od razpoložljivih možnosti, ki so takrat v veljavi, in v skladu z Dellovimi takrat veljavnimi cenami in pogoji, tako da Dellu ali njegovemu pooblaščenemu prodajalcu (kot je ustrezno) predloži naročilnico. Dell lahko svoje cene in pogoje za zagotavljanje storitev kadarkoli spremeni.

Storitev ProSupport za končne uporabnike ne vključuje:

- Drugih dejavnosti, kot so namestitve, odstranitve, sprememba lokacije, preventivno vzdrževanje, pomoč pri usposabljanju, oddaljena administracija ali ostale dejavnosti ali storitve, ki niso izrecno opisane v tem Opisu storitve.
- Dodatne opreme, potrošnega materiala, nadomestnih medijev, delovnega materiala, perifernih naprav ali delov, kot so baterije, ogrodja in pokrovi, ali podpore za naštete izdelke.
- Neposredne podpore za izdelke drugih ponudnikov ali podpore za različice, ki jih proizvajalec, prodajalec ali partner trenutno ne podpira. (Ta storitev vključuje »Sodelovalno podporo«; glej Postopki podpore zgoraj.)
- Podpore za opremo, ki je bila poškodovana v naravni katastrofi (sem sodijo, med drugim, strele, poplave, tornadi, potresi in orkani).
- Podpore v primeru nepravilne uporabe, nesreče, zlorabe podprtih izdelkov ali komponent (vključno z, a ne zgolj uporabo neustrezne električne napetosti, uporabo neustreznih varovalk, uporabo nezdružljivih naprav ali dodatne opreme, nepravilnim ali nezadostnim zračenjem ali neupoštevanjem navodil za upravljanje), sprememb, neustreznega fizičnega ali delovnega okolja, neustreznega vzdrževanja s strani stranke (ali strankine pooblaščenice osebe), premikanja podprtih izdelkov, odstranitve ali spremembe identifikacijskih oznak na opremi ali delih opreme ali napak, ki jih je povzročil izdelek, za katerega Dell ni odgovoren.
- Nameščanja aplikacij, pomoči pri vprašanih kako izvesti določene naloge ali usposabljanja

uporabnikov, kot na primer o odstranjevanju vohunske programske opreme/virusov ali varnostnem kopiranju podatkov.

- Napredne brezžične, omrežne ali oddaljene namestitve, nastavitve, optimizacije in konfiguracije aplikacij, razen tistih, opisanih v teh storitvah.
- Pisanja skript, programiranja, zasnove/vpeljave podatkovnih zbirk, spletnega razvoja ali prevajanja jeder operacijskega sistema.
- Nobene dejavnosti ali storitve, ki ni izrecno omenjena v teh storitvah.

Odgovornosti stranke

- **Varnostno kopiranje programske opreme/podatkov.** Stranka je sama odgovorna za popolno varnostno kopiranje vseh obstoječih podatkov, programske opreme in programov na podprtih izdelkih, preden Dell zagotovi storitev na daljavo ali njegov pooblaščen zunanji ponudnik zagotovi storitev pri stranki. **NE DELL NE NJEGOVI POOBLAŠČENI ZUNANJI PONUDNIKI NE BODO ODGOVORNI ZA IZGUBO ALI PONOVRNO VZPOSTAVITEV PODATKOV, PROGRAMOV IN PROGRAMSKE OPREME ALI IZGUBO SISTEMA/OV ALI OMREŽJA.**
- **Pooblastila za omogočanje dostopa.** Stranka izjavlja in jamči, da je pridobila dovoljenje, da lahko stranka, podjetje Dell in Dellovi pooblaščen zunanji ponudniki dostopajo in uporabljajo podprt izdelek, podatke na njem ter vse komponente strojne in programske opreme, vključene v izdelku, za zagotavljanje teh storitev. Če stranka tega dovoljenja še nima, je strankina dolžnost, da ga na lastne stroške priskrbi, preden zahteva, da se te storitve izvršijo.
- **Sodelovanje z analitikom po telefonu in tehnikom na lokaciji.** Stranka se strinja, da bo sodelovala in sledila navodilom Dellovega analitika po telefonu in pooblaščenih tehnikov na njeni lokaciji. Izkušnje kažejo, da je večino sistemskih težav in napak mogoče odpraviti prek telefona s pomočjo tesnega sodelovanja med uporabnikom in analitikom ali tehnikom.
- **Podprte različice.** Stranka mora poskrbeti, da so programska oprema in podprti izdelki nadgrajeni na minimalne določene različice ali konfiguracije, ki jih določa Dell in ki so navedene na portalu PowerLink za uporabnike rešitev za shranjevanje podatkov Dell | EMC. Stranka mora zagotoviti tudi namestitev nadomestnih delov, posodobitev, posodobitev programske opreme in novejših različic, potrebnih za odpravo napak, kot to naroči Dell, in s tem poskrbeti, da podprti sistemi ustrezajo pogojem te storitve.
- **Garancije drugih ponudnikov.** V okviru teh storitev bo Dell ali njegov pooblaščen zunanji izvajalec morda moral dostopati do strojne ali programske opreme, ki je ne proizvaja Dell. Garancije nekaterih proizvajalcev bodo morda prenehale veljati, če dela na strojni ali programski opremi izvaja Dell, njegov pooblaščen zunanji izvajalec ali kdo drug, ki ni proizvajalec te opreme. Stranka je odgovorna, da zagotovi, da izvajanje storitev s strani podjetja Dell ali njegovega pooblaščenega zunanjega izvajalca ne bo vplivalo na takšne garancije, če pa bi, bo ta vpliv za stranko sprejemljiv. **NE DELL NE NJEGOV POOBLAŠČEN ZUNANJI IZVAJALEC NE PREVZEMATA ODGOVORNOSTI ZA GARANCIJE DRUGIH PONUDNIKOV ALI ZA KAKRŠENKOLI VPLIV, KI BI GA IMELE ZAGOTOVLJENE STORITVE NA TE GARANCIJE.**
- **Obveznosti na lokaciji stranke.** Če je v okviru storitev potrebna podpora na lokaciji stranke, mora stranka zagotoviti prost, varen in ustrezen dostop do strankine lokacije in podprtih izdelkov. Ustrezen dostop vključuje dovolj velik delovni prostor, elektriko in lokalno telefonsko linijo. Zagotovljeni morajo biti tudi zaslon ali prikazovalnik, miška (ali podobna naprava) in tipkovnica (BREZ dodatnih stroškov za Dell ali njegovega pooblaščenega zunanjega izvajalca), če sistem teh naprav še ne vključuje.

OPOMBA: Če stranka ne izpolnjuje odgovornosti in pogojev, navedenih v tem Opisu storitve, Dell ali pooblaščen zunanji izvajalec nista obvezana zagotoviti storitve.

Pomembne dodatne informacije

Prenos. Dell lahko te storitve in/ali Opis storitve prenese na ustrezno usposobljene zunanje ponudnike storitev.

Zamenjava celotne enote. Če analitik ugotovi, da je komponenta nepravilno delujočega podprtega izdelka takšna, da jo je mogoče preprosto izklopiti in ponovno vklopiti (kot na primer tipkovnica ali zaslon), ali če analitik ugotovi, da je podprt izdelek takšne narave, da ga je potrebno zamenjati kot celotno enoto, si Dell pridržuje pravico, da stranki pošlje celotno nadomestno enoto. Če tehnik stranki dostavi nadomestno napravo, mora stranka okvarjeno enoto ali komponento izročiti tehniku, razen če je stranka za omenjeno enoto kupila možnost, ki ji omogoča, da obdrži trdi disk. Če stranka okvarjene enote ne izroči tehniku, kot je zahtevano zgoraj, ali če (v primeru, da nadomestne enote ni dostavil tehnik osebno) okvarjena enota ni vrnjena v roku desetih (10) dni, se stranka strinja, da bo podjetju Dell ali pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu odplačala nadomestno enoto ob prejemu računa. Če stranka takšnega računa ne poravnava v roku desetih (10) dni po prejemu, lahko Dell ali pooblaščen zunanji izvajalec, poleg drugih pravnih ukrepov, ki so na voljo podjetju Dell, na podlagi obvestila prekineta ta Opis storitve.

Lastništvo nad deli. Vsi Dellovi deli v okviru storitve, ki so odstranjeni iz podprtih izdelkov in vrnjeni podjetju Dell ali njegovim zunanjim izvajalcem, postanejo last podjetja Dell ali njegovih zunanjih izvajalcev. Če stranka dela ne vrne podjetju Dell ali njegovim zunanjim izvajalcem, kot ji je bilo naročeno, mora stranka Dellu plačati odškodnino, tako da Dellu ali zunanjim izvajalcem izplača trenutno maloprodajno ceno za dele, ki so bili odstranjeni iz sistema in jih je stranka obdržala (razen za trde diske iz sistema, ki jih pokriva storitev, s katero je stranka upravičena, da obdrži trde diske), če je stranka prejela nadomestne dele od podjetja Dell ali njegovih zunanjih izvajalcev. Dell v okviru garancijskih popravil zagotovi nove in obnovljene dele različnih proizvajalcev.

Deli na zalogi. Dellovi deli so trenutno shranjeni na različnih lokacijah po svetu. Nekateri deli morda niso na voljo na lokaciji, ki je najbližja sedežu stranke. Če del, potreben za popravilo podprtega izdelka, ni na voljo na lokaciji v bližini sedeža stranke, bo poslan z druge lokacije.

Omejitve podpore. Dell ni odgovoren za napake ali zamude pri zagotavljanju podpore, ki so posledica vzrokov, na katere nima vpliva. Storitve pokriva le vrste uporabe, za katere je bil podprt izdelek namenjen. Odgovornost pooblaščenega zunanjega izvajalca, da zagotovi storitve na novih lokacijah podprtih izdelkov, je odvisna od lokalne razpoložljivosti in lahko pomeni dodatne stroške. Prav tako sta morda potrebna pregled in ponovna certifikacija premeščenih podprtih izdelkov po tedaj veljavnih svetovalskih urnih in materialnih postavkah pooblaščenega ponudnika. Stranka bo pooblaščenemu zunanjemu izvajalcu zagotovila ustrezen, prost in varen dostop do strankine lokacije, da bo lahko pooblaščen zunanji izvajalec izpolnil svoje obveznosti. Storitve ne vključuje podpore za škodo, ki bi nastala zaradi premika podprtega izdelka z ene geografske lokacije na drugo ali iz ene organizacije v drugo.

Odpoved. Pooblaščen prodajalec lahko to storitev kadarkoli v obdobju veljavnosti storitve odpove iz kateregakoli spodaj navedenega razloga: če stranka ne poravnava celotnega zneska za to storitev v skladu s pogoji računa; če stranka navaja lažna dejstva podjetju Dell, pooblaščenemu ponudniku ali njegovim/njihovim predstavnikom; če stranka zavrne sodelovanje ali kakorkoli grozi analitiku, ki nudi pomoč, ali tehniku, ki zagotavlja podporo na lokaciji stranke; če stranka večkrat zlorabi to storitev za zadeve, ki ne sodijo v okvir storitve; če stranka na kakršenkoli način krši ali ne spoštuje vseh pogojev, navedenih v tem Opisu storitve. V primeru, da pooblaščen prodajalec odpove to storitev, bo stranka prejela pisno obvestilo o odpovedi na zabeležen naslov. Obvestilo bo vsebovalo razlog za odpoved in datum začetka veljavnosti odpovedi, ki ne bo manj kot deset (10) dni od datuma, ko je obvestilo o odpovedi poslano stranki, razen če veljavni zakoni zahtevajo drugačna določila glede odpovedi, ki jih s pogodbo ni mogoče spremeniti. **ČE POOBLAŠČEN PONUDNIK ODPOVE TO STORITEV NA PODLAGI TEGA ODSTAVKA, STRANKA NE BO UPRAVIČENA DO NIKAKRŠNEGA POVRAČILA SREDSTEV, KI SO BILA IZPLAČANA ALI PRIPADAJO POOBLAŠČENEMU PONUDNIKU.**

Prenos storitve. Ob upoštevanju omejitev, navedenih v tem Opisu storitev, lahko stranka to storitev prenese na drugo osebo, ki kupi celoten strankin podprt izdelek pred iztekom tedaj veljavne storitve, če je stranka izvorni kupec podprtega izdelka in tega Opisa storitve ali če je stranka kupila podprt izdelek in ta Opis storitev od izvirnega lastnika (ali prejšnjega prevzemnika) ter je delovala skladno z vsemi postopki prenosa, določenimi v tem Opisu storitev (vključno z zgornjimi pogoji za spremembo lokacije). V tem primeru se lahko zaračuna dodaten znesek prenosa.

Prosimo upoštevajte, da če stranka ali prevzemnik pravic stranke prenese podprt izdelek na geografsko lokacijo, na kateri storitve niso na voljo, stranka morda ne bo mogla uveljavljati storitev ali ji bo zaračunan dodaten znesek, da bo lahko obdržala enake kategorije podpore na novi lokaciji. Če se stranka odloči, da ne bo plačala takšnih dodatnih stroškov, se lahko strankina storitev avtomatično spremeni v kategorije podpore, ki so na voljo po takšni ali nižji ceni na takšni novi lokaciji, pri čemer povračilo stroškov ni mogoče.

Razen na način, ki je opisan zgoraj, stranka ne more prenesti ali kako drugače dodeliti te storitve ali strankinih pravic v okviru te storitve na drugo osebo ali prenesti svojih odgovornosti brez predhodnega pisnega privoljenja podjetja Dell. Vsak poizkus zgoraj navedenega je neveljaven.

Pogoji. Dell zagotavlja te storitve v skladu s tem Opisom storitve in strankino veljavno ločeno podpisano pogodbo s ponudnikom teh storitev.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Dell Precision, Latitude in Vostro so blagovne znamke podjetja Dell, Inc.

Norton Antivirus je blagovna znamka podjetja Symantec Corporation ali njegovih povezanih podjetij v ZDA in drugih državah.

Microsoft je zaščitena blagovna znamka podjetja Microsoft Corporation.

Intuit in QuickBooks sta zaščiteni blagovni znamki podjetja Intuit, Inc.

Adobe, Photoshop in Acrobat so zaščitene blagovne znamke podjetja Adobe Systems, Inc.

Red Hat je zaščitena blagovna znamka podjetja Red Hat, Inc.

Novell je zaščitena blagovna znamka podjetja Novell, Inc.

EMC, Navisphere, PowerPath in Access Logix so blagovne znamke ali zaščitene blagovne znamke podjetja EMC, Corp.

Morda so v dokumentu uporabljane tudi druge blagovne znamke in trgovska imena, ki se nanašajo na podjetja, ki so lastniki znamk, ali imena njihovih izdelkov. Dell se odreka vsakršnim lastniškim interesom do imen in znamk, razen svojih.