



Smlouva o poskytování servisu a technické podpory

Smlouva č.: G 001-2014

Uzavřená podle § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“)

1. DELL Computer, spol. s r.o.

Se sídlem: Praha 11 - Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00
Zapsaná: v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 9231
IČ: 452 72 808
DIČ: CZ45272808
Jednající: panem Ing. Jiřím Kyselou, jednatelem
Spojení: tel.: +420 225 772 711
fax.: +420 225 772 714
e-mail: pavel_rosenkranc@dell.com, Iva_Vackarova@dell.com

Bankovní spojení: Citibank, a.s

Číslo účtu: 2003110204/2600

Adresa pro doručování korespondence: Praha 11 - Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00

(dále jen *n á z e v f i r m y* nebo též „zhotovitel“)

a

2. Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
IČ: 71214011
DIČ: CZ71214011
Zastoupená: panem Ing. Michaellem Lojdou, ředitelem odboru 12 GŘC, Informatiky
Spojení: tel.: +420 261 332 601
fax.: +420 261 332 600
e-mail: lojda@cs.mfcr.cz

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

Číslo účtu: 1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

(dále jen „objednatel“)

Objednatel a zhotovitel dále též jako „smluvní strany“.

vzhledem k tomu, že dospěly k úplné a vzájemné shodě v níže uvedených skutečnostech, se rozhodly ve smyslu OZ a na základě výsledku VZ na E-tržišti GEMIN uzavřít tuto „Smlouvu o prodloužení servisu – poskytování Technické podpory.“ (dále též jen „smlouva“).

1. Předmět plnění

Předmětem plnění je

- 1.1. **Závazek zhotovitele poskytovat objednateli technickou podporu** na výpočetní techniku (dále jen „VT“) jejíž seznam, včetně sériových čísel, je uveden v **Příloze č.1** této smlouvy (dále též „**podporované produkty**“). Rozsah a délka technické podpory pro jednotlivá zařízení jsou specifikovány v **Příloze č.1**, detailní specifikace jsou uvedeny **Příloze č.2**. V případě odchylné úpravy mají ustanovení této smlouvy přednost před úpravou obsaženou v popisu servisní podpory v Příloze č.2,
(dále souhrnně jen „technická podpora“, „servis“, „plnění“ nebo „předmět plnění“).
- 1.2. **Závazek objednatele zaplatit** dohodnutou cenu, a to za podmínek dále stanovených v této smlouvě.

2. Místo plnění a doba platnosti smlouvy

- 2.1. Místem plnění předmětu smlouvy je místo instalace předmětné VT, nebude-li v konkrétním případě domluveno jinak.
- 2.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a **uzavírá se na dobu jednoho roku**. Poskytování servisní podpory bude zahájeno datem účinnosti této smlouvy a **skončí po uplynutí jednoho roku od data účinnosti**.

3. Podmínky poskytování servisu

- 3.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje dodat kupujícímu předmět plnění a objednatel se zavazuje zaplatit kupní cenu.
- 3.2. Veškerý servis podle této smlouvy poskytuje **zhotovitel** nebo jím pověřený servisní partner - firma **Datasys s.r.o., Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3, IČ: 61249157**. Zhotovitel má odpovědnost za provedení servisu v rozsahu, jako by jej prováděl sám. Pokud by zhotovitel pověřil k plnění podle této smlouvy jiného servisního partnera, má povinnost tuto skutečnost písemně oznámit objednateli.
- 3.3. Servis zahrnuje poskytnutí veškerých dostupných náhradních dílů, provedení práce i dopravu, vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště objednatele.
- 3.4. Servis bude dostupný nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků a dnů pracovního klidu
- 3.5. Servis bude prováděn v rozsahu 4 x 4, to znamená reakci zhotovitele na ohlášenou závadu do 4 hodin a do dalších 4 hodin bude závada odstraněna nebo do konce následujícího pracovního dne po nahlášení závady.
- 3.6. Zhotovitel poskytuje na práci provedenou v rámci servisu záruku za jakost v délce šesti měsíců ode dne odstranění závady.
- 3.7. Způsob hlášení požadavků na servis:
 - o Veškerý kontakt zabezpečuje Linka technické pomoci zhotovitele - obsluhovaná technicky zaměřenými specialisty Zhotovitele. Závady budou odstraněny po nahlášení zhotoviteli na telefonní číslo 225308649
 - o Zástupce objednatele nahlásí požadavek na servisní zásah na kontaktní místo (též Hot line) 225 308 649
 - o Interaktivně je provedena předběžná diagnostika.
 - o Kontaktní místo Hot Line DELL přijme požadavek na servisní zásah a předá informaci o požadavku na servisní zásah servisnímu středisku, které je určeno k provádění servisu v dané lokalitě.

- Servisní středisko neprodleně kontaktuje zástupce objednatele a domluví s ním podmínky servisního zásahu.
- Servisní středisko provede servisní zásah a uvědomí o výsledku kontaktní místo
- Hot Line provede ukončení servisního zásahu.

4. Cena plnění a platební podmínky

- 4.1. Cena předmětu plnění byla stanovena na základě zveřejnění výsledků veřejné zakázky T002/14/V00009927 - Prodloužení záručního servisu HW infrastruktury v IC CS , na kterou reagoval zhotovitel svou nabídkou prostřednictvím portálu GEMIN a v součtu činí:

1.369.056,- Kč bez DPH

(slovy jedenmiliontřistašedesátdevětisíc padesát šest korun českých)

1.656.557,76 Kč včetně 21 % DPH

(slovy jedenmilion šest set padesát šest tisíc pět set padesát sedm korun českých 76 hal)

- 4.2 Tato cena byla stanovena jako cena konečná a nelze ji měnit. Cena zahrnuje veškeré náklady včetně nákladů spojených s dopravou, včetně balení podle zvyklostí, do místa plnění.
- 4.3 Cena za poskytování servisní služby spolu s DPH v zákonem předepsané výši bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem.
- 4.4 Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu – faktury obsahující náležitosti dle příslušných právních předpisů činí 30 dnů ode dne doručení objednateli na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo do datové schránky s následujícími parametry: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**
- 4.5. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu.
- 4.6. Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit zhotoviteli, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, není-li v souladu s příslušnými právními předpisy. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravených daňových dokladů objednateli.
- 4.7. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktur bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uveden v záhlaví této smlouvy.
- 4.8. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 4.9. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se prodávající stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5. Smluvní sankce

- 5.1. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce.
- 5.2. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.
- 5.3. Objednatel je povinen oznámit zjištěné vady, na které se vztahuje záruka, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění písemnou formou. Zhotovitel je povinen oznámenou vadu odstranit nejpozději do termínu, který byl k jejímu odstranění stranami dohodnut. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním vady se stanoví smluvní pokuta ve výši 500,00 Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše 5 % celkové ceny dle odstavce 4.1. Článku 4 – Cena plnění a platební podmínky.
- 5.4. Pokud oprava je takového charakteru, že by hrozilo překročení doby pro odstranění závady v stanoveném rozsahu, který je zakotven v odstavci 3.5. Článku - 3 této smlouvy, zhotovitel zajistí v případě požadavku objednatele náhradní systém v obdobné konfiguraci jako systém původní na dobu jeho opravy. V případě nesplnění této povinnosti (neodstranění závady či neposkytnutí náhradního systému) u servisu techniky uvedené v Příloze č. 1 má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu 0,05% z celkové ceny dle odstavce 4.1. Článku - 4 Cena plnění za každý započatý pracovní den v prodlení, maximálně však do výše 5% celkové ceny.
- 5.5. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je zhotovitel oprávněn požadovat od objednatele úhradu úroku z prodlení ve výši stanoveném nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 5.6. Smluvní sankce je splatná do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k plnění této smluvní sankce.

6. Náhrada škod

- 6.1. V případě, že předmět plnění bude plněn prostřednictvím subdodavatele, ujednaly si smluvní strany, že zhotovitel bude ručit společně a nerozdílně se subdodavatelem i v náhradě škody.
- 6.2. Zhotovitel odpovídá za jakoukoliv škodu, usmrcení či škodu na zdraví způsobenou nedbalostí nebo úmyslným jednáním zhotovitele, jeho zaměstnanců, zástupců či subdodavatelů jednajících jménem zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo škodu na jiné věci, než je vadný výrobek, určené převážně k jiným než podnikatelským účelům, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č.59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobků ve znění pozdějších předpisů.
- a. Zhotovitel neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností zhotovitele bylo způsobeno Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, nebo
 - b. Objednatel neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo jejímu zmírnění (např. nezálhoval data, atd.), nebo
 - c. Objednatel jí mohl zabránit a/nebo zmírnit, kdyby postupoval dle pokynů zhotovitele.
- 6.4. Zhotovitel neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

7. Odpovědnost za vady a záruka

- 7.1. Zhotovitel prohlašuje ve smyslu ust. § 5 občanského zákoníku, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy a po celou dobu trvání závazku bude jednat se znalostí a pečlivostí, která je s touto odborností spojena. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že se seznámil s předmětem plnění a je mu znám i účel, kterého má být předmětem plnění dosaženo.
- 7.2. Zhotovitel poskytuje na služby provedené dle této smlouvy záruku za jakost v délce šesti měsíců ode dne odstranění závady – tj. od jeho převzetí objednatelem. Za vady použitého materiálu, na které se vztahuje záruka za jakost, odpovídá zhotovitel v rozsahu této záruky.

8. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění smlouvy, zajistit pracovníkům zhotovitele vstup do svých prostor v rozsahu potřebném k plnění předmětu smlouvy a poskytnout zhotoviteli nutný přístup k potřebným technickým prostředkům.
- 8.2. Objednatel se zavazuje provést úhradu ceny v termínu a výši určené v této smlouvě podle čl. 1 a čl. 4. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění podle čl. 5. smlouvy.
- 8.3. Objednatel se zavazuje provozovat podporované produkty v souladu s technickými podmínkami výrobců
- 8.4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům zhotovitele vhodné podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách.
- 8.5. Objednatel bude aktivně spolupracovat při plnění této smlouvy. Objednatel určí pro každou věcnou oblast řešené problematiky kvalifikovanou a problematiky znalou osobu a pověří ji spoluprací se zhotovitelem.
- 8.6. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli odpovídající informace a dokumenty nezbytné pro plnění závazků týkajících se předmětu této Smlouvy; zde je výslovně sjednáno, že je na výlučném uvážení objednatele, zda konkrétní požadovanou informaci poskytne bez dalšího, neposkytne vůbec nebo zda k jejímu poskytnutí bude po zhotoviteli požadovat uzavření zvláštní smlouvy či převzetí zvláštního závazku mlčenlivosti. V případě neposkytnutí informací, bez kterých není možné plnění předmětu smlouvy nebo jeho části, je zhotovitel povinen objednatele na tuto skutečnost upozornit a obě smluvní strany jsou povinny vzniklou situaci operativně řešit.
- 8.7. Zhotovitel je povinen plnit řádně a včas a s odbornou péčí všechny své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- 8.8. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy s veškerou odbornou péčí v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími předmětnou oblast činnosti objednatele.
- 8.9. Zhotovitel zaručuje, že činnosti prováděné podle této smlouvy budou profesionální kvality a budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu ISO9001:2001.
- 8.10. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní předpisy objednatele, o kterých bude ze strany objednatele informován a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízení objednatele.
- 8.11. Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této smlouvy průběžně spolupracovat s objednatelem.

9. Důvěrné informace

- 9.1. Objednatel je s ohledem na předmět své podnikatelské činnosti vázán při nakládání s údaji o svých klientech zvláštními obecně závaznými právními předpisy, zejména pak, nikoli však výlučně, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a doprovodnými vyhláškami a předpisy nižší právní síly.
- 9.2. V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy získá zhotovitel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientů objednatele, se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích objednateli z obecně závazných právních předpisů.
- 9.3. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci zúčastnění na plnění této smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti osobních a citlivých údajů a aby dodržovali mlčenlivost dle režimu stanoveném v tomto článku. Tento závazek bude platit i při práci v prostorách objednatele pro dodržování jeho vnitřní předpisů o bezpečnosti a pravidel užívání software, interní sítě a přístupu na Internet, s kterými objednatel zhotovitele seznámí.
- 9.4. Smluvní strany se zavazují k zachování mlčenlivosti o důvěrných a interních informacích druhé smluvní strany, se kterými v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy přijdou do styku.
- 9.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
 - d. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 9.6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a trvá 5 let po ukončení účinnosti této smlouvy.

10. Platnost a účinnost smlouvy

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu statutárními zástupci obou smluvních stran.
- 10.2. Účinnost této smlouvy, může být ukončena následovně:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) odstoupením v případě podstatného porušení povinností příslušné smluvní strany a marného uplynutí 60 (šedesát) denní lhůty k napravení a odstranění porušovaného závazku druhou smluvní stranou, jež počíná běžet ode dne doručení takového upozornění.
 - c) Za podstatné porušení povinností se považuje neplnění ujednání podle článku 3, zejména nedodržování lhůt podle odst. 3.4 a 3.5.

11. Závěrečná ujednání

- 11.1. **Částečná neplatnost.** Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení a strany se zavazují nahradit takovéto neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým, platným a vymahatelným ustanovením, jež bude nejlépe odpovídat účelu původního ustanovení.

- 11.2. **Neuplatnění precedentu.** Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedent do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.
- 11.3. **Úplnost ujednání.** Tato smlouva zahrnuje úplnou dohodu mezi stranami a žádná jiná ujednání, slovní či písemná, která by se týkala předmětu této smlouvy, mezi stranami neexistují a pokud taková předchozí ujednání existovala, jsou tímto zrušena a nahrazena touto smlouvou. Tuto smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, statutárními zástupci podepsanými a postupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.
- 11.4. Tato smlouva a veškeré závazky z ní vyplývající nebo s ní související a v ní výslovně neupravené se řídí ustanoveními zákona OZ a právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 11.5. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že kupující tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy ani z jejího porušení třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.7. Přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a jejími přílohami platí tato smlouva či úprava později sjednaná.
- 11.8. **Případ neplnění.** Není-li v této smlouvě výslovně sjednáno jinak, dojde-li k jakémukoli porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy, je smluvní strana, která povinnost neporušila, povinna stranu
- 11.9. porušující povinnost na takové porušení upozornit a poskytnout jí dodatečnou lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti. Tato lhůta nesmí být kratší než 15 (patnáct) dnů.
- 11.10. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 3 roky ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.

11.11. **Oprávněnými osobami**, tj. vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy jsou pověřeni:

pověřený zaměstnanec objednatele:

Ing. Jan Hromádka tel: 261 332 671, mob: 724 496 144,

mail: hromadka@cs.mfcr.cz,

pověřený zaměstnanec zhotovitele:

Iva Vackářová, tel. 225 772 806, mob: 724 705 885

mail: iva_vackarova@dell.com

11.12 **Rozdělení výtisků**. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, každý o 30 listech včetně příloh. Každá smluvní strana obdrží 2 (dvě) vyhotovení smlouvy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

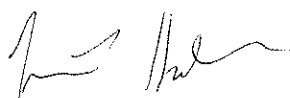
Příloha č. 1 – Podrobný seznam produktů, na něž se vztahuje podpora

Příloha č. 2 – Detailní popis servisní podpory

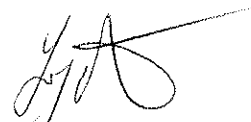
Podpisy. Na důkaz srozumění a souhlasu s touto smlouvou strany připojily své podpisy následovně:

V Praze dne 31.03.2014

V Praze dne 31.03.2014



.....
DELL Computer, spol. s r.o.
Ing. Jiří Kysela, generální ředitel



.....
ČR – Generální ředitelství cel
Ing. Michael Lojda

DELL Dell Computer
V Parku 2325/16
148 00 Praha 4 - Chodov

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL
ODBOR T2
146 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

Příloha č. 1 Smlouvy o prodloužení servisu – poskytování Technické podpory

Podrobný seznam produktů

výrobní číslo	TYP HW	konec stávající technické podpory
HYBR24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
1ZBR24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
9RRZLJ1	DELL/EMC DAE4P	31/12/2013
HVHDP3J	POWER EDGE R900	31/12/2013
2SRW94J	POWER EDGE R900	27/04/2014
DZBCF4J	POWER EDGE R900	06/08/2014
2YBCF4J	POWER EDGE R900	06/08/2014
FZBCF4J	POWER EDGE R900	06/08/2014
3FXG53J	POWER EDGE 6850	31/12/2012
3Z6Q24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
4Z6Q24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
2Z6Q24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
BNJBF4J	POWER EDGE R710	31/12/2013
CNJBF4J	POWER EDGE R710	31/12/2013
CM9LL2J	POWER EDGE 2950	31/12/2013
H4JQ24J	POWER EDGE 2950	31/12/2013
3RXP24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
BQXP24J	POWER EDGE R900	31/12/2013
7GZQT4J	POWER EDGE R910	31/12/2013
3RL154J	POWER EDGE 2950	11/01/2014
2RL154J	POWER EDGE 2950	11/01/2014
62J1B3J	POWER EDGE 2950	04/12/2012
91R0B3J	POWER EDGE 2950	03/12/2012
DNJBF4J	POWER EDGE R710	04/08/2012
9RL154J	POWER EDGE 2950	11/01/2014
5RL154J	POWER EDGE 2950	11/01/2014
2Y5W34J	POWER EDGE 2950	31/12/2012
1TRQL2J	POWER EDGE 2900	31/12/2012
25JQ24J	POWER EDGE 2950	12/31/2012
J4JQ24J	POWER EDGE 2950	12/31/2012
15JQ24J	POWER EDGE 2950	12/31/2012
35JQ24J	POWER EDGE 2950	12/31/2012
1MBR24J	POWER EDGE R900	12/31/2012
5MBR24J	POWER EDGE R900	12/31/2012

4NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012
5NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012
6NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012
7NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012
8NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012
9NJB4J	POWER EDGE R710	8/4/2012

Popis služby

Podpora Dell ProSupport

Úvod

Společnost Dell vám s radostí poskytuje služby Dell ProSupport („**Služby**“) v souladu s popisem této služby („**Popis služby**“). Vaše cenová nabídka, objednávkový formulář nebo jiný vzájemně dohodnutý formulář faktury nebo potvrzení objednávky (dále jen „**Formulář objednávky**“) bude obsahovat název služby a dostupné varianty zakoupených služeb. Pro další pomoc nebo žádost o kopii vašich smluv o službách kontaktujte technickou podporu společnosti Dell nebo prodejního zástupce.

Rozsah této služby

Vlastnosti služby (neboli klíčové kroky služby):

- Nepřetržité telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků)¹, s globálními centry společnosti Dell, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.
- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události (dle definice níže). Pro produkty, u kterých nelze provádět servis v místě zákazníka, si projděte část Jednotky, jejichž údržbu nelze provést na místě.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a aplikací související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo software Adobe Acrobat®. Některé serverové aplikace jako Microsoft Small Business Server a softwarové aplikace jako V-Sphere, Hyper V a XenServer jsou rovněž podporovány. V sekci Řešení problémů s operačními systémy a aplikacemi společnosti Dell naleznete další podporované softwarové produkty. Můžete také kontaktovat analytika technické podpory, který vám sdělí podrobnosti.

Součástí služby je:	Součástí služby NENÍ následující:
Operační systémy a aplikace Dell OEM.	Podpora softwaru neověřeného a netestovaného společností Dell pro váš systém.
Pomoc pro začátečníky zahrnující jednoduché otázky typu „jak na to“ nebo definice funkcí	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
Pomoc s opravami hotfix a jinými	Pomoc v oblasti výkonu a správy

¹ Dostupnost se může lišit podle jednotlivých zemí. V případě zájmu o další informace doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat obchodního zástupce.



- Poradenství pro začátek používání nebo nastavení související s jednoduchým připojením k síti² pro vybrané desktopy, notebooky, smartphony a tablety.
- Přístup k fórům podpory online dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.
- Přístup k řídicím centřům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke klíčovým operacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.
- Všechny místní služby jsou poskytovány autorizovaným poskytovatelem služeb společnosti Dell
- **Program mezinárodních služeb společnosti Dell** Tento program poskytuje služby a možnosti podpory při cestování s vybranými notebooky, smartphony a tablety mimo váš domovský stát a to po dobu kratší než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

Omezení krytí hardwaru:

Mohou platit dodatečná omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Nejaktuálnější informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka životnosti, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy na službu Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou se zárukou s omezenou životností řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímá výměna součástí v záruční době), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání), Technician Direct Program (Program přímé technické podpory) nebo Dell Online Self Dispatch (DOSD – Vlastní online odeslání Dell), certifikovaní technici zákazníka mohou řešit oprávněné události odesláním žádosti o službu prostřednictvím webové stránky pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory dané oblasti.

Online podpora, chat a e-mailová podpora:

Webová stránka Dell ProSupport, chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.

Požadavky na telefonickou podporu:

K dispozici dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena komerčně přiměřeným úsilím. Konkrétní podrobnosti pro vaše umístění vám sdělí obchodního zástupce nebo analytik technické podpory.

² Pomoc v oblasti jednoduchých systémů je omezena na jediný klientský systém pokrytý službou ProSupport, který se připojuje k jedinému portu směrovače nebo bezdrátového přístupového bodu. Nevztahuje se na konektivitu k sekundárním zařízením, systémům ani doménám.



Krok první: Telefonická žádost o pomoc

- * Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Oblastní telefonní čísla jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- * Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- * Uvedte výrobní číslo servisního tagu (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Krok druhý: Pomoc s odstraňováním problémů po telefonu

- * V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situace, při kterých se zobrazují. Dále identifikujte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- * Analytik s vámi projde řadu kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit.
- * Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik vám předá další instrukce.

Provozní hodiny podpory Dell KACE

- * Informace o provozní době poskytování podpory pro produkty v rámci Dell KACE jsou uvedeny na webu <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

Stupně závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek. Stav „Závažnost stupně 1“ je podmíněn tím, že zákazník se službou Dell ProSupport zakoupil i volitelné vylepšené služby pro kritické situace.

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou pro kritické situace

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému; rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Dostupnost příslušného personálu nebo zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Mělo by být informováno a zapojeno vyšší vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje pro zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na provoz firmy	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď společnosti Dell na žádost do dvaceti čtyř (24) hodin.



Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených BEZ služby pro kritické situace

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla provedena do devadesáti (90) minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na provoz firmy	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků telefonické odstraňování problémů a diagnostika.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď společnosti Dell na žádost do dvaceti čtyř (24) hodin.

Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Možnosti pro řešení na pracovišti se liší podle typu zakoupené služby a také na základě toho, zda byla se službou Dell ProSupport zakoupena i služba pro kritické situace. Pokud jste zakoupili službu ProSupport spolu s úrovní podpory služby na pracovišti, na faktuře bude uvedena úroveň odezvy na pracovišti (viz tabulky níže). Za předpokladu, že všechny platné podmínky stanovené v tomto popisu služby byly splněny, vyšší společnost Dell podle potřeby servisního technika do místa podnikání zákazníka k vyřešení oprávněné události a to na základě úrovně závažnosti a příslušné tabulky odezvy na pracovišti uvedené níže.

Jestliže zákazník nebo jím pověřený zástupce nebude přítomen, když technik přijede, technik nebude moci na podporovaném produktu pracovat. Technik zanechá zákazníkovi vzkaz o své návštěvě nebo se jej pokusí kontaktovat telefonicky či e-mailem. Za následné objednání služby může být zákazníkovi účtován dodatečný poplatek.

Služba Dell ProSupport s odezvou na pracovišti s rozšířenou službou pro kritické situace

Byla-li tato služba zakoupena ve spojení s vylepšenou službou pro kritické situace, poskytuje rychlejší časy odezvy. Společnost Dell může iniciovat proces kritické situace („Crit Sit“) pro závažnost úrovně jedna (1) a v případě potřeby provést pohotovostní vyslání.³

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou pro kritické situace

Typ odezvy na pracovišti	Čas odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
--------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

³ Pohotovostní vyslání při událostech služby pro kritické situace stupně závažnosti 1: Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport a se smlouvou o poskytování služeb Dell ProSupport pro kritické situace se dvou nebo čtyřhodinovou odezvou na pracovišti bude v případě potřeby proveden pokus o telefonické odstranění problémů a zároveň bude vyslán technik. Na základě rozpoznání problému analytik společnosti Dell rozhodne, zda problém vyžaduje vyslání dílů.

⁴ Ve všech zemích nebo místech nemusí být k dispozici všechny časy odezvy. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



2hodinová odezva na pracovišti s 6hodinovou službou oprav	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do 6 hodin po vyslání.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do dvou (2) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • 2hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.
4hodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • 4hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.
8hodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do osmi (8) hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy americké („OCONUS“)	Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	• Omezeno na zákazníky v oblasti OCONUS (pouze v USA), které schválí společnost Dell. • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobné informace naleznete na adrese www.Dell.com/Fed/International. • Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.



Služba Dell ProSupport s odezvou na pracovišti BEZ rozšířené služby pro kritické situace

Standardní úrovně odezvy na pracovišti

Typ odezvy na pracovišti	Čas odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
4hodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	- K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – <i>včetně</i> svátků. - K dispozici pouze pro oblasti s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. 4hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne.
Služba Následující pracovní den při řešení na pracovišti zákazníka	Na základě telefonického odstraňování problémů a diagnózy může být vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	- K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky. - Hovory přijaté centrem EC (Expert Center) společnosti Dell po 17:00⁵ místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika podané po tomto čase mohou zpoždit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy americké („OCONUS“)	Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	- Omezeno na zákazníky v oblasti OCONUS (pouze v USA), které schválí společnost Dell. - Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobné informace naleznete na adrese www.Dell.com/Fed/International. - Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.

Pro všechny ostatní možnosti odezvy na pracovišti:

Následně po vzdáleném odstraňování problému, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněná událost vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

⁵ Okamžik vyslání na zavolání se může lišit podle místa. Místní čas, do kterého musí přijmout centrum odborných technických pracovníků Dell Expert Center váš hovor, naleznete na stránce www.dell.com/prosupport/regionalcontacts.



Jednotky, jejichž údržbu nelze provést na místě:

Služba Rychlé vrácení k opravě po telefonickém odstraňování problémů (služba Rychlé vrácení k opravě, 3–5 pracovních dnů). Pokud po vzdálené diagnostice a odstraňování problémů společnost Dell rozhodne, že podporovaný produkt zákazníka vyžaduje službu Zaslání poštou (služba Vrácení k opravě, 3–5 pracovních dnů), jsou na pracoviště zákazníka doručeny obaly, pokyny k odeslání a předplacený nákladní list, obvykle do 1 nebo 2 pracovních dnů po telefonickém odstraňování problému. Společnost Dell použije k doručení obalů, pokynů k odeslání a předplaceného nákladního listu službu doručení následující pracovní den. Aby bylo možné dodržet nárok zákazníka na službu opravy do 3–5 pracovních dnů, musí zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalit a odeslat ho nebo zařídit jeho vyzvednutí kurýrem ve stejný nebo nejbližší následující den. Jakékoli zpoždění při balení a odeslání nebo zajištění odeslání podporovaného produktu způsobené zákazníkem způsobí zpoždění vyřízení.

Po opravě nebo výměně produktu zašle společnost Dell podporovaný produkt zákazníkovi prostřednictvím služby doručení následující pracovní den. Jakmile společnost Dell předá produkt dopravci k doručení zákazníkovi pomocí služby doručení následující den, je povinnost společnosti Dell doručit produkt do 3–5 pracovních dnů splněna. Pokud vyjde najevo, že nahlášený problém způsobilo přídavné zařízení jiného výrobce než Dell, může být naúčtován servisní poplatek a doba opravy a vrácení podporovaného produktu se může prodloužit. Společnost Dell si vyhrazuje právo zaslat zákazníkovi plnou náhradu podporovaného produktu nebo náhradu částí podporovaného produktu namísto opravy a vrácení podporovaného produktu, který zákazník poslal na opravu. Zákazník má povinnost zaplatit aktuální cenu dle standardního ceníku společnosti Dell za jakékoli náhradní díly odstraněné z podporovaného produktu a neposlané zákazníkem zpět společnosti Dell. Pokud zákazník včas nezaplatí náhradní díly, které řádně nevrátil společnosti Dell, může dojít k pozastavení služby uvedené v této smlouvě v souladu s částí 2(e) této smlouvy. V případě, že se podporovaný produkt zákazníka nachází v oblasti, kde žádný hlavní dopravce nenabízí službu doručení následující pracovní den, standardní doba provedení oprav společnosti Dell (3–5 pracovních dnů) se prodlouží.

Úrovně odezvy služby:

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Vrácení k opravě	Zaslání poštou	Službu Zaslání poštou zahájíte zavoláním na oddělení technické podpory společnosti Dell podle výše uvedených pokynů. Technik společnosti Dell během diagnostiky určí, zda daný problém vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního centra určeného společností Dell k vyřešení kvalifikovaného problému. Standardní trvání tohoto cyklu včetně odeslání do servisního centra a nazpět zákazníkovi je 10 pracovních dnů od data odeslání podporovaného produktu společností Dell.
	Osobní doručení	Služba Osobní doručení představuje doručení, které zákazník zahájí zavoláním na oddělení technické podpory společnosti Dell podle výše uvedených pokynů. Během procesu telefonického řešení potíží technik společnosti Dell určí, zda je problém způsoben vadou hardwaru: Pokud ano, zákazník bude požádán, aby podporovaný produkt doručil (na vlastní náklady) do servisního nebo expedičního centra určeného společností Dell. Standardní pracovní doba odpovídá místní pracovní době. Pracovníci centra jsou k dispozici 5 dní v týdnu kromě místních státních svátků. Opravy kvalifikovaných problémů budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, společnost Dell bude zákazníka kontaktovat, aby s ním sjednala zpětný odběr produktu. Smlouvy k jednotlivým úrovním služeb oprav se mohou lišit podle země a města.



	Osobní doručení místnímu partnerovi ⁶ (k dispozici na některých nových trzích v Evropě, na Středním východě a v Africe)	Služba Osobní doručení představuje doručení, které zákazník zahájí telefonicky nebo přinesením podporovaného produktu do servisního nebo expedičního centra určeného společností Dell (na náklady zákazníka). Standardní pracovní doba odpovídá místní pracovní době. Pracovníci centra jsou k dispozici 5 dní v týdnu kromě místních státních svátků. Opravy kvalifikovaných problémů budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell bude kontaktovat zákazníka, aby s ním sjednal zpětný odběr produktu. Smlouvy k jednotlivým úrovním služeb oprav se mohou lišit podle země a města.
	Vyzvednutí a vrácení	Službu Vyzvednutí a vrácení zahájíte zavoláním na oddělení technické podpory společnosti Dell podle výše uvedených pokynů. Pokud je diagnostikován kvalifikovaný problém podporovaného produktu a tento problém nelze vyřešit po telefonu s technikem společnosti Dell, vyzvedne podporovaný produkt zástupce společnosti Dell a vezme jej do servisního centra určeného společností Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní systémové jednotce včetně monitoru, klávesnice či myši, a to pokud nebyly objednány samostatně.
	Vyzvednutí a vrácení místním partnerem ⁷ (k dispozici na některých nových trzích v Evropě, na Středním východě a v Africe)	Službu Vyzvednutí a vrácení zahájíte zavoláním autorizovanému poskytovateli služeb společnosti Dell. Pokud je diagnostikován kvalifikovaný problém podporovaného produktu a tento problém nelze vyřešit po telefonu, vyzvedne podporovaný produkt zástupce autorizovaného poskytovatele služeb společnosti Dell a vezme jej servisního centra určeného společností Dell. Standardní pracovní doba odpovídá místní pracovní době. Pracovníci centra jsou k dispozici 5 dní v týdnu kromě místních státních svátků. Opravy kvalifikovaných problémů budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell bude kontaktovat zákazníka, aby s ním sjednal vrácení produktu. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell bude kontaktovat zákazníka, aby s ním sjednal vrácení produktu. Smlouvy k jednotlivým úrovním služeb oprav se mohou lišit podle země a města.
	V předchozí části jsou uvedeny smluvní podmínky všech možností služby Vracení k opravě.	Opravy kvalifikovaných problémů budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi. Postup odesílání: Technik společnosti Dell vám během diagnostiky vysvětlí, jak daný produkt vrátit do servisního centra určeného společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit „číslem autorizace vrácení“. Číslo autorizace vrácení vám poskytne technik společnosti Dell. Pro urychlení opravy nebo výměny přiložte stručný popis problému. Produkt, který chcete vrátit, zabalte do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal poskytnout, avšak tato služba může být zpoplatněna. Preventivní opatření při odesílání: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, zákonem chráněné či osobní údaje a vyměnitelná média jako diskety, disky DVD, počítačové karty atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu či poškození dat, médií nebo důvěrných, zákonem chráněných či osobních údajů zákazníka.
Pouze díly	Není k dispozici	Zákazníkům se službou Pouze díly společnost Dell umožňuje požádat o náhradní díly pro provedení kvalifikovaných oprav. Společnost Dell může zajistit výměnu celých jednotek namísto jednotlivých dílů. V takovém případě společnost Dell společně s každým náhradním dílem zašle předplacený přepravní obal, který zákazník použije k vrácení původního vadného dílu společnosti Dell. Služba Pouze díly zahrnuje telefonickou podporu omezenou pouze k potvrzení nároku a poskytnutí informací pro odeslání – telefonická podpora nezahrnuje telefonické řešení problému ani jiné druhy vzdálené pomoci.

⁶ Službu Osobní doručení místnímu partnerovi vykonávají autorizovaní poskytovatelé služeb společnosti Dell.

⁷ Službu Vyzvednutí a vrácení místním partnerem poskytují autorizovaní poskytovatelé služeb společnosti Dell.



Servis následující pracovní den na místě	Není k dispozici	V případě zákazníků se službou Servis následující pracovní den na místě technik společnosti Dell během telefonického odstraňování problémů určí, zda je v rámci řešení kvalifikovaného problému nutné vyslat na místo servisního technika. U služby Servis následující pracovní den na místě obvykle technik dorazí na místo následující pracovní den. Na tuto službu se vztahují konkrétní omezení a podmínky: - Technici jsou k dispozici od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00 místního času, kromě místních svátků. - Obecně platí, že nárok na službu následující pracovní den vzniká u telefonických hovorů uskutečněných se společností Dell před 17:00 místního času. Toto pravidlo se však může v různých regionech lišit. Potřebujete-li zjistit lhůtu pro své geografické umístění, obraťte se na technika společnosti Dell. - V případě, že jsou zapotřebí další díly či zdroje poté, co na pracoviště zákazníka dorazil technik, práce mohou být až do doručení dalších dílů či zdrojů dočasně pozastaveny. Zmeškání servisního technika: Jestliže nebude zákazník nebo jím pověřený zástupce přítomen při příjezdu technika na místo, technik nebude moci požadovanou službu provést. Pokud to bude možné, servisní technici zanechají na místě lístek, a budou tak zákazníka informovat o své návštěvě. Nastane-li tato situace, může být následná návštěva technika u zákazníka dodatečně zpoplatněna.
Rozšířená výměna	Není k dispozici	V případě zákazníků se službou Rozšířená výměna může společnost Dell v rámci řešení kvalifikovaného problému dodat do obchodního místa zákazníka náhradní produkt. Náhradní produkt bude zaslán pozemní přepravou. V některých případech může být dle uvážení společnosti Dell na místo vyslán také servisní technik, který výměnu či instalaci náhradního produktu provede. Zákazník je po obdržení náhradního produktu povinen vrátit vadný podporovaný produkt společnosti Dell tak, že vadný podporovaný systém během 3 pracovních dnů doručí na kontaktní místo přepravce. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, může mu být naúčtován poplatek.

Náhradní díly

Bez ohledu na úroveň zakoupené služby jsou některé díly speciálně navrženy tak, aby byly snadno vyjmutelné nebo vyměnitelné: jsou to tzv. díly vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.
- Povinné díly CSR** – společnost Dell nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR automaticky. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Způsob dopravy dílů CSR se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil.

- Servisní součásti pro zákazníky s časou odezvy „Následující pracovní den“ nebo „Rozšířená výměna“ budou odeslány jako zásilky s doručením následující pracovní den, pokud technik neuvede jinak.
- Náhradní díly pro zákazníky s možnostmi služby „Vrácení k opravě“ budou odeslány pozemní přepravní službou.



Jestliže analytik společnosti Dell rozhodne, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, budete informováni o dalších krocích, které je třeba podniknout. V závislosti na úrovni zakoupené služby platí následující postupy pro řešení na pracovišti zákazníka nebo vrácení k opravě.

Pomoc formou spolupráce

Jestliže vznikne problém s produkty třetích stran, které jsou použity spolu se zákaznickovým podporovaným produktem, tak společnost Dell poskytne v souladu s tímto dokumentem jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktů třetích stran. Společnost Dell kontaktuje dodavatele třetí strany, vytvoří zprávu o oprávněné události nebo hlášení o problému, dodá potřebnou dokumentaci a jménem zákazníka bude problém řešit. Poté, co zprávu podá dodavateli, bude společnost Dell sledovat řešení problému. Dodavatel bude společnost Dell informovat o stavu a plánech řešení, dokud problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace nebo předáním hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell správu procesu postoupení ve své organizaci nebo v organizaci dodavatele.

Pro uplatnění Pomoc formou spolupráce musí zákazník uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a mít také jeho oprávnění. Poté, co je problém izolován a nahlášen, poskytne dodavatel třetí strany technickou podporu a řešení. **SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.**

Seznam aktuálních partnerů Pomoc formou spolupráce naleznete na adrese www.Dell.com/CollaborativeSupport. Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění zákazníků změnit.

Odstraňování softwarových problémů

Služba Dell ProSupport zahrnuje software pro odstraňování problémů Dell OEM se společnou podporou (viz výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware Dell OEM u vybraných produktů (viz „**pokryté softwarové produkty**“) přes telefon nebo přenosem softwaru a dalších informací elektronicky nebo zaslání softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Pokryté softwarové produkty obsahují předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako jsou aplikace Norton AntiVirus™, systém Microsoft® Office, účetní aplikace Intuit® QuickBooks® a aplikace Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například řešení Microsoft Small Business Server. Chcete-li získat aktuální seznam pokrytých softwarových produktů, kontaktujte analytika technické podpory společnosti Dell.

Omezení služby Dell pro odstraňování problémů se softwarem OEM Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznické otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (tzn. jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že problém je dostatečně komplexní nebo že zákaznický podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník si je vědom toho, že společnost Dell nemusí být schopna problémy tohoto druhu vyřešit a že je povinen uzavřít nezávislou smlouvu s vydavatelem uvedeného softwaru, která zajistí vyřešení podobných problémů.

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

Služba Dell ProSupport pro vybrané podporované produkty Dell EqualLogic, včetně řad Dell EqualLogic PS, zahrnuje jak údržbu aktualizací softwaru, tak zavedení nových funkcí firmwaru a základního softwaru, jako jsou např. SAN HQ, Auto Snapshot Manager a sada nástrojů pro integraci hostitele (platí pro časové období služby uvedené na faktuře).

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databází a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.



Nové verze Nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic jsou obvykle dány k dispozici společností Dell bez dalšího poplatku za licence pro software podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo roční službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují opravy a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Aktualizace základního softwaru Dell | EMC

Služba Dell ProSupport zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software pro produkty Dell | EMC, jako je software Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (platnost služby je vyznačena na faktuře):

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny softwaru a opravy malých chyb, které odrážejí menší změny provedené společností EMC v příslušném softwaru podnikového úložiště pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databází; a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu dokumentace s příslušným softwarem podnikového úložiště.

Nové verze Všechny nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště jsou obvykle zpřístupněny společností EMC bez dalších poplatků v rámci jiných licencí na software podnikového úložiště, který je pokryt zárukou společnosti EMC nebo smlouvou o pravidelné údržbě mezi společností EMC a držitelem licence. Tyto se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí a změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce a možnosti.

Možná potřeba zvláštní objednávky Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat zvláštní objednávku samostatné služby společnosti Dell týkající se instalace na pracovišti nebo služby aktivní údržby podle doporučení společnosti Dell. Tato služba platí i pro podporované produkty.

Prodloužení Zákazník může být oprávněn prodloužit nebo objednat další aktualizace základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných podmínkách ve shodě s aktuálními poplatky, lhůtami a podmínkami doručení objednávky společnosti Dell. Společnost Dell může kdykoli měnit výši poplatků, lhůty a podmínky poskytování podpory.

Služba Dell ProSupport pro síťové produkty:

Služba Dell ProSupport, která je dostupná pro produkty Dell PowerConnect a Dell Force10, může také zahrnovat vzdálenou podporu v následujících oblastech:⁸

- Zapínání zařízení a správa adres internetového protokolu (IP), umožňující provedení vlastní konfigurace zákazníkem.
- Pomoc při problémech s konfigurací, která zahrnuje vysvětlení vlastností sítě a zodpovídání otázek o funkčnosti, odstraňování poruch konfigurace a odpovídání na dotazy týkající se syntaxe.
- Doporučení nejlepších postupů definovaných v tomto průmyslovém oboru a nejlepších postupů společnosti Dell publikovaných v dokumentaci.
- Instalace a aktivace licencí.
- Odstraňování poruch a diagnostikování sníženého výkonu na základě předchozí zadokumentované výkonnosti, včetně vyřazených paketů.
- Pomoc při odstraňování poruch výkonnosti v rámci problému na jednom přepínači, nebo v případě, kdy zařízení nepracují podle specifikací vydaných společností Dell.

⁸ Podpora se může lišit podle oblasti.



- Vynaložení nejlepšího úsilí pro dosažení interoperability se specifickými zařízeními jiného dodavatele než Dell.
- Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru pro účely zachování kompatibility operačního systému a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.
- Nové verze či vydání příslušného softwaru jsou obvykle dány k dispozici společnosti Dell bez dalšího poplatku za licence pro software, který je instalován na podporovaných produktech krytých roční službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí a změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce a možnosti.

Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením poskytuje službu Dell ProSupport pro různé výrobce („**Služby pro různé výrobce**“) pro vybraná zařízení od jiných dodavatelů než Dell („**Produkty podporované službami pro různé výrobce**“ jak je definováno níže) v souladu s tímto Popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a pracovní služby k zajištění dobrého provozního stavu systému po dobu trvání zakoupené služby („**Oprávněné opravy pro různé výrobce**“). Období pokrytí pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou dostupné pro produkty podporované službami pro různé výrobce pro jednotlivá zařízení, jak je stanoveno společností Dell.

Možnosti úrovně služeb pro produkty různých výrobců:

Služby pro různé výrobce pro příslušné produkty se zárukou OEM nebo bez ní jsou dostupné během období pokrytí stanoveného ve smlouvě o nákupu příslušné služby pro každé zařízení. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka pro daný podporovaný produkt různých výrobců. Služby pro různé výrobce mohou zahrnovat:

- Telefonickou podporu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu
- Možnosti servisu na pracovišti zákazníka (podpora na pracovišti zákazníka následující pracovní den **nebo** - čtyřhodinová podpora na pracovišti 24 hodin denně a 7 dní v týdnu)
- Nepřetržité telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu, včetně svátků, s globálními centry Dell Expert Center, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů ohledně hardwaru a softwaru.
- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k znovuuvedení podporovaného produktu do uspokojivého provozního stavu.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.



Produkty podporované službami pro různé výrobce: tyto služby pro různé výrobce jsou dostupné pro vybrané systémy jiných výrobců než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Produkty podporované službami pro různé výrobce a kryté v rámci tohoto popisu služby jsou identifikovány ve faktuře zákazníka od společnosti Dell; software a periférie však tímto popisem služeb **nejsou** kryty. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například NEVZTAHUJE na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvou o podpoře). Každý produkt podporovaný službami pro různé výrobce bude označen svým sériovým číslem OEM nebo jiným vyznačeným sériovým číslem („**Výrobní číslo pro služby pro různé výrobce**“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů různých výrobců podle oblasti, umístění či jazyka. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.

Další informace

- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na podporované produkty různých výrobců.
- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na software, ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy
- Zákazník je zodpovědný za zajištění toho, že podporovaný produkt různých výrobců je na začátku doby účinnosti služby uvedené v kupní smlouvě nebo na faktuře zákazníka v normálním provozním stavu. Společnost Dell si vyhrazuje právo provést kontrolu podporovaného produktu různých výrobců přímo na místě, aby se ujistila, že jsou produkty v běžném provozním stavu a vytvořila soupis konfigurace a získala sériová čísla dílů. Zákazník musí zajistit veškerý servis nutný k uvedení podporovaného produktu různých výrobců do běžného provozního stavu před začátkem doby účinnosti služby, aby byl podporovaný produkt různých výrobců způsobilý pro službu pro produkty různých výrobců.
- **Podporované verze** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální úrovni či konfiguraci stanovené výrobcem při vydání, jak je uvedeno na webu výrobce OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.
- **Omezení odpovědnosti** Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákaznickova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nesmí překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společností Dell za období dvanácti (12) měsíců na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobné jednotky.



Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu nebo správy.
- Úkony, jako je např. instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné činnosti nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Spotřební zboží, výměna médií, operační spotřební zboží, kosmetické příslušenství nebo díly jako baterie, rámy a kryty nebo jejich podporu.
- Přímou podporu pro produkty třetí strany nebo podporu na základě spolupráce u verzí, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podporu zařízení poškozeného přírodními katastrofami (zejména bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným použitím, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (zejména použitím nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použitím nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávným nebo nedostatečným odvětráním nebo nedodržením provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neodpovídajícím jeho designu, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- Odstranění spywaru/viru.
- Služby zálohování dat.
- Pokročilou bezdrátovou, síťovou nebo vzdálenou instalaci, nastavení, optimalizaci a konfiguraci aplikací nad rámec služeb popsanych v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra.
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení.
- Opravy, které jsou nezbytné v důsledku potíží se softwarem nebo v důsledku změn, úprav či oprav provedených kýmoli jiným než společností Dell, autorizovaným prodejcem či poskytovatelem služeb společnosti Dell nebo zákazníky s využitím dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR).

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že pro sebe i pro společnost Dell zajistil oprávnění k přístupu a užívání podporovaného produktu (včetně všech jeho hardwarových a softwarových komponent i dat v něm uložených) za účelem poskytování těchto služeb. Pokud Zákazník ještě taková oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení Služeb.

Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti Zákazník bude spolupracovat s telefonickým analytikem a s technikem společnosti Dell přítomnými na pracovišti zákazníka a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

Povinnosti na pracovišti V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, poskytne zákazník (zdarma pro společnost Dell) volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům, včetně dostatečného pracovního prostoru, elektřiny a místní telefonní linky. Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici (zdarma pro společnost Dell), jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Údržba softwaru a podporované verze Zákazník bude udržovat software a podporované produkty na minimálních úrovních aktualizace či konfigurace, jak společnost Dell specifikuje v systému PowerLink v případě úložného zařízení Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com pro další podporované produkty. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí, jak stanoví společnost Dell, aby byl udržen nárok podporovaných systémů na tuto službu.



Zalohování dat, odstraňování důvěrných dat. Před a během realizace této služby zákazník provede kompletní zálohování všech existujících dat, softwaru a programů ve všech oprávněných systémech. Zákazník by měl vytvářet běžné kopie záloh dat uložených na všech dotčených systémech jako bezpečnostní opatření před možným selháním, přizpůsobením nebo ztrátou dat. Navíc bude zákazník zodpovědný za odstranění jakýchkoliv důvěrných, vlastnických nebo osobních informací a vyjímatelných médií jako SIM karet, disků CD nebo PC karet nezávisle na tom, zda technik na pracovišti také poskytuje pomoc. **SPOLEČNOST DELL NEPŘEBÍRÁ ŽÁDNÉ ZÁRUKY ZA:**

- ŽÁDNÉ DŮVĚRNÉ, VLASTNICKÉ NEBO OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ NEBO SOFTWARE;
- POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- POPLATKY ZA HLASOVÉ A DATOVÉ SLUŽBY VZNIKLE VÝSLEDKEM NEVYJMUTÍ VŠECH SIM KARET NEBO JINÝCH VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ UVNITŘ PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ, KTERÉ BYLY VRÁCENY SPOLEČNOSTI DELL;
- NEMOŽNOST POUŽÍVÁNÍ SYSTÉMU NEBO SÍTĚ;
- A/NEBO ZA JAKÉKOLIV ČINY NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ NEDBALOSTI, ZPŮSOBENÉ SPOLEČNOSTÍ DELL NEBO POSKYTOVATELEM SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

Společnost Dell nebude zodpovědná za obnovení nebo opětovnou instalaci programů nebo dat. Při vrácení podporovaného produktu nebo jeho části zákazník odešle pouze podporovaný produkt, nebo jeho část, která byla vyžádána technikem po telefonu.

Záruky třetích stran U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyť platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotčený výrobce. Zákazník se ujistí, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a jestliže ano, musí se zákazník ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít poskytované služby.



Smluvní podmínky

Tento popis služby se uzavírá mezi vámi, zákazníkem („vy“ nebo „zákazník“) a jednotkou společnosti Dell uvedenou na faktuře za nákup této služby. Tato služba podléhá samostatně podepsané hlavní smlouvě o poskytování služeb uzavřené zákazníkem se společností Dell, která výslovně opravňuje k prodeji této služby. Pokud taková smlouva neexistuje, pak se poskytování služby řídí, v závislosti na poloze zákazníka, buď komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo standardní hlavní smlouvou o poskytování služeb zákazníkovi společnosti Dell (dále jen „Smlouva“). Podmínky tohoto popisu služby přetrvávají do rozsahu, kdy jsou jakékoliv podmínky popisu této služby v rozporu s podmínkami smlouvy, ale pouze do rozsahu příslušného konfliktu a nelze je považovat za náhradu jiných podmínek smlouvy, které nejsou specificky v rozporu s tímto popisem smlouvy.

V tabulce níže naleznete adresy URL platné pro vaši zákaznickou oblast, kde můžete najít smlouvu. Strany potvrzují, že si přečtely tyto online podmínky a budou se jimi řídit. Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání Služeb nad rámec původního termínu se řídí v tom čase aktuálním Popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávky služeb, využíváním služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu Dell.com nebo podobně v souvislosti s nákupem nebo v rámci internetového rozhraní nebo rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na tento subjekt. Navíc k přijetí tohoto popisu služby mohou být zákazníci v některých zemích povinni vytvořit podepsaný objednávkový formulář.

Sídlo zákazníka	Platné podmínky pro nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci nakupující služby přímo od společnosti Dell	Zákazníci nakupující služby společnosti Dell přes autorizovaného prodejce společnosti Dell
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (anglicky) www.dell.ca/conditions (francouzsky – Kanada)	www.dell.ca/terms (anglicky) www.dell.ca/conditions (francouzsky – Kanada)
Latinská Amerika a země Karibiku	Místní webové stránky dané země www.dell.com nebo stránka www.dell.com/servicedescriptions/global .	Místní webové stránky dané země www.dell.com nebo stránka www.dell.com/servicedescriptions/global .
Asie, Tichomoří a Japonsko	Místní webové stránky dané země www.dell.com nebo stránka www.dell.com/servicedescriptions/global .	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které můžete obdržet od prodejce nepředstavují smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služby, kterou nakupujete od prodejce, vašich povinností jako příjemce služby a hranice a omezení takové služby. Výsledkem zde uvedeného budou jakékoliv odkazy na „zákazníka“ v popisu této služby a v jiných dokumentech služeb společnosti Dell v tomto kontextu chápány jako odkaz na Vás, zatímco jakýkoliv odkaz na společnost Dell bude chápán jako odkaz na společnost Dell jako poskytovatele služeb, poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. S ohledem na zde uvedenou službu nebudete mít se společností Dell přímý smluvní vztah. Abychom zamezili jakýmkoliv pochybnostem, tak platební podmínky nebo jiné smluvní podmínky, které ve své podstatě platí



		výhradně přímo mezi kupujícím a prodejcem, nebudou pro vás platit a jejich znění bude schváleno mezi vámi a vaším prodejcem.
Evropa, Střední východ a Afrika	Místní webové stránky dané země www.dell.com nebo stránka www.dell.com/servicesdescriptions/global. Navíc zákazníci nacházející se ve Francii, Německu a Velké Británii mohou vybrat příslušnou adresu URL níže: Francie: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Velká Británie: www.dell.co.uk/terms	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které můžete obdržet od prodejce nepředstavují smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služby, kterou nakupujete od prodejce, vašich povinností jako příjemce služby a hranice a omezení takové služby. Výsledkem zde uvedeného budou jakékoliv odkazy na „zákazníka“ v popisu této služby a v jiných dokumentech služeb společnosti Dell v tomto kontextu chápány jako odkaz na Vás, zatímco jakýkoliv odkaz na společnost Dell bude chápán jako odkaz na společnost Dell jako poskytovatele služeb, poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. S ohledem na zde uvedenou službu nebudete mít se společností Dell přímý smluvní vztah. Abychom zamezili jakýmkoliv pochybnostem, tak platební podmínky nebo jiné smluvní podmínky, které ve své podstatě platí výhradně přímo mezi kupujícím a prodejcem, nebudou pro vás platit a jejich znění bude schváleno mezi vámi a vaším prodejcem.

* Zákazníci mohou přejít na místní webovou stránku www.dell.com jednoduchým otevřením stránky www.dell.com z počítače připojeného k síti Internet v jejich místě nebo výběrem z možností na webové stránce Dell „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast) dostupné na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Další podmínky platné pro služby podpory a záruční služby

1. Podporované produkty

Tato služba je k dispozici u podporovaných produktů, které zahrnují produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, XPS™, Alienware™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ a tiskárny, monitory a chytré telefony společnosti Dell, které byly zakoupeny ve standardní konfiguraci („**Podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuální seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell i produkty jiných výrobců než Dell, je k dispozici u vašeho obchodního zástupce. Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „**servisní tag**“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Např. při zakoupení tiskárny s notebookem smlouva o poskytování služeb uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít svoji samostatnou servisní smlouvu. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby zkontrolujte servisní tag vašeho podporovaného produktu.

2. Služby podpory

- A. Omezená záruka na hardware, omezení krytí hardwaru. Služby týkající se podpory mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, Internet atd.), náhradní díly a související služby oprav k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka („**Oprávněná událost**“). Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.Dell.com/Warranty. Mimo území Spojených států je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

Mohou platit omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo na místním webu Dell.com. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell.

- B. Výměna celé jednotky, nevrácení produktu Pokud společnost Dell stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud společnost Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si dané pevné disky ponechat. Pokud zákazník vadný systém nebo jeho součást neodevzdá společnosti Dell, jak je uvedeno výše, nebo pokud nebude vadná jednotka vrácena během deseti (10) dní v souladu s písemnými pokyny poskytnutými na náhradní jednotce (v případě, že nebyla náhradní jednotka doručena osobně technikem společnosti Dell), tak zákazník souhlasí se zaplacením náhradní jednotky společnosti Dell po obdržení faktury. Pokud zákazník nezaplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.
- C. Uskladněné díly, klíčové díly Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovištěm zákazníka nejbližší. Jestliže není díl potřebný pro opravu podporovaného produktu k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude zaslán způsobem zaručujícím doručení následující den. 2 a 4 hodinové skladové klíčové systémové komponenty podporovaných produktů, určené společnosti Dell. Klíčová komponenta je ta část, jejíž selhání brání podporovaným produktům ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují zejména: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Zákazník získá díly do 2 nebo 4 hodin pouze tehdy, pokud zakoupil odpovídající smlouvu o poskytování služby podporující dodávku kritických dílů a pokud se podporovaný produkt nachází v podporované oblasti pokrytí stanovené společností Dell.
- D. Vlastnictví servisních dílů Všechny servisní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Jestliže zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté z podporovaných produktů, které si ponechal (kromě pevných disků ze systémů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění záručních oprav společnost Dell využívá a zákazník výslovně povoluje použití nových a repasovaných dílů vyrobených různými výrobci.



5. Doba trvání služby Počátek platnosti této služby nastává k datu uvedenému na formuláři objednávky a platí po celé období („Termín“) uvedené na formuláři objednávky. Počet systémů, licenci, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, frekvence nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou službu jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka, tak jak platí. Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník tímto popisem smlouvy kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení.

4. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování Jakmile byla tato služba naplánována, jakékoli změny jejího harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným datem. Pokud zákazník změní termín služby 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % zaplacené ceny za dané služby. Jakákoliv změna plánovaného termínu služby bude potvrzena zákazníkem nejméně 8 dnů před zahájením služby.
- B. Přiměřené omezení rozsahu služeb Společnost Dell může odmítnout poskytnout služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společnosti Dell, nebo jestliže jsou vyžadované služby mimo rozsah příslušné služby. Společnost Dell neponese odpovědnost za žádné poruchy nebo prodávky v plnění z důvodů jakékoliv příčiny mimo její kontrolu, včetně neplnění povinností zákazníka podle popisu služby. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.
- C. Volitelné služby Volitelné služby (včetně potřebné podpory, instalace, poradenství, služeb řízení podpory, profesionálních služeb nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě popisu služby.
- D. Postoupení Společnost Dell může tuto Službu nebo Popis služby postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetích stran.
- E. Zrušení Společnost Dell může tuto Službu kdykoli během jejího trvání zrušit z některého z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradí celou částku za tuto Službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník je hrubý, ohrožuje nebo odmítá spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti; nebo
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto Popisu služby.

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby Zákazníkovi, pokud místní zákony nevyžadují jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell odstoupí od služby v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell.

- F. Zeměpisná omezení a přemístění Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato Služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započítání řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Pro podrobnosti prosím kontaktujte vašeho prodejního zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat služby u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně (mimo jiné) dostupnosti místních služeb, dodatečnými poplatky a kontrolami a opětovnou certifikací přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství.
- G. Převod služby V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo



v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na adrese www.support.dell.com. Může být uplatněn poplatek za převod. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná (nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil), nemusí se na zákazníka nebo postupitele zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

© 2013 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky a názvy svých produktů činí nárok, nebo v souvislosti s těmito produkty. Specifikace platí k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou odpovědnost za chyby nebo opomenutí v typografii nebo na fotografiích. Na prodej se vztahují podmínky společnosti Dell, které lze najít pomocí tabulky na následující stránce. Tištěná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.

