

146.

12.12.2012



CS Data, s.r.o.

**Smlouva**  
Služby podpory Dell

č.j.:

## Smlouva o poskytnutí služby podpory zařízení Dell

Smluvní strany:

### **Nemocnice Na Homolce**

se sídlem Roentgenova 37/2, 150 30 Praha 5 - Motol

IČ: 00023884

DIČ: CZ00023884

Bankovní spojení: ČSOB, a.s. Praha 5

Číslo účtu: 5012-1816024093/0300

Jejíž jménem jedná: MUDr. Michal Šetlík, ředitel nemocnice  
na jedné straně

(dále jen "Objednatel")

a

### **CS Data, s.r.o.**

se sídlem Výstavní 1377/44,702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

telefon +420 596 729 100

IČ: 61973629

DIČ: CZ61973629

Bankovní spojení Komerční Banka, a.s.

Číslo účtu 7715060287/0100

Jejíž jménem jedná Hana Krůčková, jednatel  
na druhé straně

(dále jen "Poskytovatel")

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl  
C, vložka 7412.

se dohodly ve smyslu § 262 odst.1. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku ve  
znění pozdějších předpisů, že jejich závazkový stav se řídí tímto zákoníkem, s použitím §

536 a následujících obchodního zákoníku uzavírají tuto **Smlouvu o poskytnutí služeb podpory zařízení Dell.**

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytování služeb, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen "**Služby**"). Tento závazek zahrnuje zahájení řešení incidentu do 4 hodin po ukončení diagnostiky incidentu, podrobná specifikace je uvedena v čl. 4.2. této smlouvy.

Podrobný popis služeb je uveden v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

## 2. MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem poskytování Služeb je adresa Objednatele uvedená v hlavičce této smlouvy.

## 3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za poskytování Služeb podle této Smlouvy je uvedena v příloze č. 2. Tato cena je cenou nejvýše přípustnou a Poskytovatel prohlašuje, že plně pokrývá všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb dle této Smlouvy. Výši ceny s DPH lze překročit pouze v případě změny zákonné výše DPH, pokud se tato zákonná změna přímo vztahuje k předmětu této Smlouvy a nastane nejpozději ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Účtována bude sazba DPH v zákonem stanovené výši.

- 3.2 Daňový doklad je splatný do 60 dnů ode dne jeho doručení Objednateli.

- 3.3 V případě nesprávně vyhotoveného daňového dokladu, odkládá se počátek běhu lhůty splatnosti daňového dokladu na den, kdy odběratel obdrží opravený daňový doklad.
- 3.4 V případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu, je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## 4 ZPŮSOV POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 4.1 Služba HelpDesk

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum HelpDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služba HelpDesk zahrnuje zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

### Kontaktní údaje HelpDesk

E-mail: dispecink@csdata.cz

Tel: +420 596 729 100

### 4.2 Servisní podmínky

Servisní podmínky jsou přílohou č. 3. této smlouby

## 5 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služby podle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

- 5.2 Poskytovatel je oprávněn k plnění této Smlouvy použít třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.3 Poskytovatel je povinen dodržovat příkazy a pokyny odpovědných pracovníků zadavatele a to zejména:
- Dodržování bezpečnostních norem
  - Směrnice o pohybu osob v prostorech dodavatele
- 5.4 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, nebo e-mailem.
- 5.5 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 2.000.000,- Kč.

## **6 SMLUVNÍ POKUTY**

- 6.1 V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 6.2 V případě, že uchazeč bude v prodlení s termínem odezvy na servisní požadavek, stanovené dle bodu 4.2 Servisní podmínky, je odběratel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
- 6.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 6.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 6 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně

6.5 Poskytovatel plně odpovídá za škody způsobené jeho činností v objektech zadavateli a dále za škody způsobené v důsledku porušení jeho povinností, vyplývajících z této smlouvy.

## **7 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

7.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:

- a) informace, které se týkají Objednatele;
- b) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.

7.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení.

7.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

7.4 Smluvní strany se zavazují že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osobám, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku

důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.

7.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.

7.6 Povinnosti uvedené v tomto čl. 7 této Smlouvy platí i po ukončení této Smlouvy.

## **8 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**

8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.

8.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb po dobu delší než čtyřiceti pěti (45) dní oproti termínům stanoveným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.

8.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou za poskytování Služeb po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a Objednatel nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.

8.4 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

8.5 Ukončení smluvního vztahu, vyplývajícího z této veřejné zakázky, může být dohodou nebo výpovědí a to i bez udání důvodů s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, kdy obdržela jedna ze smluvních stran výpověď.

8.6 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy..

## **9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

9.1 Veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě, podepsaného oběma Smluvními stranami.

9.2 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

9.3 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.

9.4 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

9.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Smluvní strany obdrží po jednom vyhotovení.

9.6 Tato Smlouva nabývá platností dnem jejího podpisu a účinnosti dnem podpisu poslední Smluvními stranou.


Nedílnou součástí Smlouvy je:

**Příloha č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb**

**Příloha č. 2 – Popis poskytovaných služeb**

**Příloha č. 3 – Ceník poskytovaných služeb**

V Praze dne:.....

  
\_\_\_\_\_  
**MUDr. Michal Šetlík, ředitel nemocnice**

V Ostravě dne: 12.12.2012

  
  
\_\_\_\_\_  
**Hana Krůčková**

*Proponuji*  
*18/12 2012 / Kojedl*



## Příloha č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb

| Model             | Current Contract End Date | 2Yr Original Service Level          | Extension End Date |
|-------------------|---------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| DELL/EMC CX4 DAE  | 08.01.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 09.01.2015         |
| DELL/EMC CX4 DAE  | 08.01.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 09.01.2015         |
| DELL/EMC CX4-120C | 08.01.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 09.01.2015         |
| POWER EDGE M610   | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| BROCADE 5424      | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| POWER EDGE M610   | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| BROCADE 5424      | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| POWER EDGE M610   | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| POWER EDGE M610   | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| POWER EDGE M1000E | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |
| POWER EDGE M610   | 06.05.2013                | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 07.05.2015         |

## Příloha č. 3 – Ceník poskytovaných služeb

### Cenová kalkulace nabídkové ceny

| Model             | 2Yr Original Service Level          | Celková cena bez DPH | Celková cena s 20% DPH |
|-------------------|-------------------------------------|----------------------|------------------------|
| DELL/EMC CX4 DAE  | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 91 912 Kč            | 110 294,40Kč           |
| DELL/EMC CX4 DAE  | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 91 912 Kč            | 110 294,40Kč           |
| DELL/EMC CX4-120C | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 171 734 Kč           | 206 080,80Kč           |
| POWER EDGE M610   | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 20 116 Kč            | 24 139,20Kč            |
| BROCADE 5424      | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 28 653 Kč            | 34 383,60Kč            |
| POWER EDGE M610   | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 20 116 Kč            | 24 139,20Kč            |
| BROCADE 5424      | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 28 653 Kč            | 34 383,60Kč            |
| POWER EDGE M610   | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 20 116 Kč            | 24 139,20Kč            |
| POWER EDGE M610   | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 20 116 Kč            | 24 139,20Kč            |
| POWER EDGE M1000E | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 27 351 Kč            | 32 821,20Kč            |
| POWER EDGE M610   | 2Yr ProSupport 4hr Mission Critical | 20 116 Kč            | 24 139,20Kč            |
|                   |                                     |                      |                        |
|                   |                                     | <b>540 795 Kč</b>    | <b>648 954,00Kč</b>    |

# Popis služby

## Služba podpory Dell ProSupport

---

### Úvod ke smlouvě o poskytování služeb

Společnost Dell s potěšením poskytuje službu Dell ProSupport („**Služby**“) pro vybrané servery, úložiště, desktopy, notebooky, smartphony, tablety, monitory a tiskárny („**Podporované produkty**“) definované níže) v souladu s tímto Popisem služby („**Popis služby**“). Tato služba navíc pro podporované produkty zákazníka poskytuje různé možnosti technické podpory (telefonickou, internetovou atd.), náhradní díly a související pracovní služby opravy nebo výměny v případě vad zpracování v souladu s omezenou záruční lhůtou týkající se podporovaných produktů zákazníka (dále jen „**Oprávněné události**“).

Tento popis služby se uzavírá mezi zákazníkem (dále jen „**vy**“ nebo „**zákazník**“) a právnickou osobou Dell uvedenou na faktuře za tuto službu. Tato služba podléhá a je řízena samostatnou hlavní smlouvou o poskytování služeb zákazníkovi společností Dell, která výslovně opravňuje prodej těchto služeb (definovaných níže) nebo, pokud taková smlouva neexistuje, podmínkami prodeje společnosti Dell, které se týkají příslušných komerčních zákazníků, které jsou dostupné na webu [www.Dell.com/Terms](http://www.Dell.com/Terms) nebo na místních specifických stránkách [www.Dell.com](http://www.Dell.com) nebo v závislosti na místě činnosti zákazníka, standardní hlavní smlouvou o poskytování služeb zákazníkovi společností Dell („**CMSA**“), kterou lze získat na webu [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts), a která je zde integrována formou odkazu a je na vyžádání k dispozici v tištěné podobě u společnosti Dell. Strany potvrzují, že si přečetly tyto online podmínky a budou se jimi řídit. Zákazník souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původního termínu se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese <http://www.dell.com/servicecontracts>.

**Zákazníci se sídlem v Evropě, na Blízkém a Středním východě a v Africe („EMEA“), kteří si zakoupí produkty a služby značky Dell od prodejce nebo distributora:**

Pokud jste služby zakoupili od třetí strany, jsou jakékoli smluvní vztahy týkající se prodeje a dodání služeb pouze mezi vámi a touto stranou. Pokud jde o prodej nebo poskytování služeb, nemáte přímý smluvní vztah se společností Dell, navzdory tomu, že společnost Dell může v souvislosti se zakoupenými službami vystupovat jako subdodavatel distributora/prodejce. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatné smlouvy mezi vámi a třetí stranou (distributorem/prodejcem), stále však podléhá podmínkám, definicím, rozsahu a omezením definovaným tímto popisem služby. Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu [dell.com](http://dell.com) v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového rozhraní 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.

### Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Vlastnosti služby zahrnují (nebo klíčové kroky služby):

- Nepřetržitě telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků)\*<sup>1</sup> s globálními centry Dell Expert Center, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s odstraňováním problémů týkajících se hardwaru a softwaru.

---

<sup>1</sup> Dostupnost se může v jednotlivých zemích lišit. V případě zájmu o další informace doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat obchodního zástupce.



- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události. V případě produktů, které nelze udržovat v místě činnosti zákazníka, Podrobnosti naleznete v části 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®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server. V části Odstraňování problémů s operačním systémem a aplikacemi naleznete seznam případného dalšího podporovaného klientského softwaru. Podrobnosti vám sdělí analytik technické podpory.

| 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   |

- Poradenství pro začátek používání nebo nastavení související s jednoduchým připojením k síti<sup>2</sup> pro vybrané desktopy, notebooky, smartphony a tablety.
- Přístup k fórum 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](http://www.Dell.com/ISP).

#### Vyloučené služby:

- Pomoc v oblasti výkonu a správy.

<sup>2</sup> 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.



- Úkony, jako je např. instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Spotřební materiál, výměnu médií, operační doplňkový materiál, periferie nebo díly jako baterie, rámečky a kryty nebo s nimi související podporu.
- Přímá podpora produktů třetí strany nebo podpora na základě spolupráce pro verze, které výrobce, prodejce nebo partner aktuálně nepodporuje.
- Podpora zařízení poškozeného přírodními katastrofami (mimo jiné bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným používáním, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (mimo jiné použití nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použití nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávnou nebo nedostatečnou ventilaci nebo nedodržování provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neodpovídajícím jeho konstrukci, 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 recompileovaná 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 kýmkoli jiným než společností Dell, autorizovaným prodejcem či poskytovatelem služeb společnosti Dell nebo zákazníky s využitím dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR).

#### 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](http://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](http://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](http://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.

#### 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](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte 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 <i>po</i> 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, vyšle 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.<sup>3</sup>

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou pro kritické situace

| Typ odezvy na pracovišti | Čas odezvy na pracovišti <sup>4</sup> | Omezení / zvláštní podmínky |
|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
|                          |                                       |                             |

<sup>3</sup> 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.

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



|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>2hodinová</b> odezva na pracovišti s 6hodinovou službou oprav</p>      | <p>Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do <b>2 hodin</b> po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do <b>6 hodin</b> po vyslání.</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do dvou (2) hodin.</li> <li>• Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů.</li> <li>• 2hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne.</li> <li>• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.</li> </ul> |
| <p><b>4hodinová</b> servisní služba na pracovišti</p>                        | <p>Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do <b>4 hodin</b> po skončení telefonického odstraňování problémů.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin.</li> <li>• Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů.</li> <li>• 4hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne.</li> <li>• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.</li> </ul>        |
| <p><b>8hodinová</b> servisní služba na pracovišti</p>                        | <p>Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do <b>8 hodin</b> po skončení telefonického odstraňování problémů.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do osmi (8) hodin.</li> <li>• K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.</li> <li>• Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne.</li> <li>• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby pro kritické situace.</li> </ul>  |
| <p><b>Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy americké („OCONUS“)</b></p> | <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omezeno na zákazníky v oblasti OCONUS (pouze v USA), které schválí společnost Dell.</li> <li>• Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobné informace naleznete na adrese <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a>.</li> <li>• Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.</li> </ul>   |



## 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 <sup>4</sup>  | Omezení / zvláštní podmínky   |
|--|--|---|
| 4hodinová servisní služba na pracovišti                            | Technik obvykle <b>dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin</b> po skončení telefonického odstraňování problémů.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – <i>včetně</i> svátků.</li> <li>K dispozici pouze pro oblasti s dobou odezvy do čtyř (4) hodin.</li> <li>K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.</li> <li>4hodinové skladové kritické systémové součásti podle určení skupin produktů společnosti Dell. Součásti neodpovídající kvalifikaci „kritické“ mohou být odeslány s doručením do druhého dne.</li> </ul>   |
| 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.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky.</li> <li>Hovory přijaté centrem EC (Expert Center) společnosti Dell po 17:00<sup>5</sup> 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.</li> <li>K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů .</li> </ul>                    |
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Omezeno na zákazníky v oblasti OCONUS (pouze v USA), které schválí společnost Dell.</li> <li>Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobné informace naleznete na adrese <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a>.</li> <li>Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.</li> </ul> |

### 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.

<sup>5</sup> Centrum EC společnosti Dell musí přijmout hovor ve Finsku do 15:30 hodin.





### 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 dní 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 náúčtován 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.

### Úroveň odezvy služby:

| Úroveň odezvy služby                | Další možnosti (jsou-li k dispozici) | Podrobnosti   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|
| Možnosti služby<br>Vrácení k opravě | Zaslání poštou                       | Služba 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 <sup>6</sup> (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 <sup>7</sup> (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 Vrácení k opravě.   | <p>Opravy kvalifikovaných problémů budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi.</p> <p><b>Postup odesílání:</b> 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.</p> <p><b>Preventivní opatření při odesílání:</b> 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.</p> |

<sup>6</sup> Službu Osobní doručení místnímu partnerovi vykonávají autorizovaní poskytovatelé služeb společnosti Dell.

<sup>7</sup> Službu Vyzvednutí a vrácení místním partnerem poskytují autorizovaní poskytovatelé služeb společnosti Dell.



|   |                  |  |
|---|------------------|--|
| <b>Pouze díly</b>                               | 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.  |
| <b>Servis následující pracovní den na místě</b> | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technici jsou k dispozici od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00 místního času, kromě místních svátků.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <b>Zmeškání servisního technika:</b> 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. |
| <b>Rozšířená výměna</b>                         | 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 přeprave. 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 časy 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 zákaznickým 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](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění zákazníkům 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 zákaznickovy otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (*tzv.* jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že problém je dostatečně komplexní nebo že zákazníkuv 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 databázi 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 odráží menší změny provedené společností EMC v příslušném softwaru podnikového úložiště pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databázi; 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:<sup>8</sup>

- Zapínání zařízení a správa adres internetového protokolu (IP), umožňující provedení vlastní konfigurace zákazníkem.

<sup>8</sup> Podpora se může lišit podle oblasti.



- 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 výkonosti v rámci problému na jednom přepínači, nebo v případě, kdy zařízení nepracují podle specifikací vydaných společnostmi Dell.
- 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 společnostmi 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)



- Nepřetržitě 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 znovuvvedení 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 smlouvu 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 uvedený 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.



## Další smluvní podmínky

### 1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná u podporovaných produktů, k nimž patří vybrané zařízení Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybrané tiskárny, monitory a smartphony společnosti Dell zakoupené se standardní konfigurací. 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 obchodního zástupce společnosti Dell.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „**Výrobní číslo**“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Například při zakoupení tiskárny s notebookem se smlouva o poskytování služeb uzavřená na notebook na tiskárnu nevztahuje. Je třeba, aby tiskárna i notebook měly samostatnou servisní smlouvu. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte servisní tag podporovaného produktu.

### 2. Služby podpory

- A. **Omezená záruka na hardware** Služby týkající se podpory oprávněné události podporovaných produktů 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. Omezenou záruku na hardware Dell je možné získat na webu [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) nebo pro oblasti mimo USA je zveřejněna na místním webu Dell.com.
- B. **Omezení krytí hardwaru** Mohou platit omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Další informace naleznete na adrese [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), popř. se můžete obrátit na analytika technické podpory společnosti Dell.
- C. **Výměna celé jednotky** Pokud analytik 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 technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu ponechání si pevného disku, může si dané pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadnou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vadnou jednotku nevrátí do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené 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.

- D. **Skladové součásti; kritické součásti** Společnost Dell momentálně 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. 2hodinové a 4hodinové skladové kritické systémové komponenty podle určení skupin produktů společnosti Dell. Díl pro případ kritické situace se definuje jako díl, jehož selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za rozhodující (výčet není úplný): software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, disky ZIP, displeje, 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 pokryté stanovené společností Dell.
- E. **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 společnosti Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a držené zákazníkem





(kromě pevných disků ze systémů, na které se vztahuje služba ponechání si pevného disku). Při provádění záručních oprav používá společnost Dell nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

**3. Doba trvání služby** Počátek platnosti této smlouvy je určen na datum podání objednávky a trvá po dobu trvání služby. „Doba trvání služby“ započne datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na formuláři objednávky (definováno níže). Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů nebo koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba ceny a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na zákaznickově objednávkovém formuláři nebo na jiné vzájemně dohodnuté formě faktury, potvrzení objednávky nebo objednávky (dále jen „Objednávkový formulář“). Pokud nebylo mezi společností Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě této smlouvy pouze k zákaznickovým interním účelům a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

#### 4. Povinnosti zákazníka

- A. Oprávnění udělit přístup Zákazník zajišťuje a garantuje pro sebe i společnost Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů, všech hardwarových a softwarových komponent, včetně uložených dat, za účelem poskytnutí těchto služeb. Pokud již zákazník taková oprávnění nevládní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení služeb.
- B. Spolupráce s analytikem prostřednictvím komunikace po telefonu a technikem přítomným na pracovišti Zákazník se zavazuje spolupracovat s analytikem prostřednictvím komunikace po telefonu a s technikem společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.
- C. Povinnosti na pracovišti V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektrina a místní telefonní linka. Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici (zdarma pro společnost Dell), jestliže systém tyto prvky neobsahuje.
- D. Údržba softwaru a podporované verze Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni aktualizace či konfigurace, jak společnost Dell specifikuje v systému PowerLink v případě úložiště Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) v případě podporovaných produktů. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí, jak stanoví společnost Dell, aby byl udržen nárok podporovaných produktů na tuto službu.
- E. Zálohování dat Před provedením této služby ze strany společnosti Dell je třeba provést zálohování všech existujících dat a programů na všech oprávněných systémech. Kromě toho je zákazník odpovědný za odstranění všech důvěrných, vlastních nebo osobních informací a všech vyjímatelných médií, například karet SIM, disků CD nebo karet PC – bez ohledu na to, zda službu poskytuje technik na pracovišti. **SPOLEČNOST DELL NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ** nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb z řad třetí strany. Při návratu přenosného produktu, například notebooku, tabletu, telefonu nebo jiného telefonního přístroje, neposkytujte kartu SIM, pokud k tomu neobdržíte pokyny od zástupce technické podpory společnosti Dell. Společnost Dell nebude odpovědná za poplatky za přenos dat nebo hlasové hovory, které bude účtovat váš poskytovatel telefonních služeb v důsledku toho, že nevyjmete karty SIM z produktu, který vracíte společnosti Dell.
- F. Záruky třetích stran U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který byl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotýčný výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít služby poskytované společností Dell.



## 5. Důležité doplňující informace

- A. **Přeplánování** Jakmile došlo k naplánování služby, je třeba toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Pokud zákazník tuto službu přeloží 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % ceny zaplacené zákazníkem za dané služby. Zákazník se zavazuje, že jakoukoli změnu plánovaného termínu služby potvrdí nejméně 8 dnů před zahájením služby.
- B. **Obchodně oprávněné 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 vyžadovány služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje. Společnost Dell nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl Podporovaný produkt určen.
- C. **Volitelné služby** Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na místě působnosti zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.
- D. **Postoupení** Společnost Dell může tuto službu nebo popis služby postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetích stran.
- E. **Zrušení** Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
  - Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo jinak odmítá spolupracovat s pomáhajícím analytikem nebo technikem na pracovišti.
  - 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 zákon státu nevyžaduje 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 společnosti Dell.

- F. **Zeměpisná omezení a přemístění** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započetí řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností místních služeb a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky. Pro zákazníky v oblasti EMEA, pokud není uvedeno jinak v tomto popisu služeb, je služba na pracovišti dostupná do vzdálenosti 150 km od nejbližšího PUDO [chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce].
- 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 můžete najít na adrese [www.support.dell.com](http://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



vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník 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.

Další informace o naší nabídce služeb získáte od zástupce společnosti Dell nebo na adrese [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services).

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

© 2011 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 nemusejí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou odpovědnost za chyby nebo opomenutí v typografii nebo na fotografiích. Platí podmínky společnosti Dell pro prodej, které jsou k dispozici na adrese [www.Dell.com](http://www.Dell.com). Tisková verze těchto podmínek je k dispozici na vyžádání.

