

KUPNÍ SMLOUVA

ev.č. kupujícího: 62-2-5186/2016

uzavřena dále uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

I. Smluvní strany

1. Prodávající:

DELL Computer, spol. s r. o.

Sídlo: V Parku 2325/16, 14800 Praha 11-Chodov
Korespondenční adresa: V Parku 2325/16, 14800 Praha 11-Chodov
osoba oprávněná jednat
ve věcech smluvních: Jiří Kysela – generální ředitel a jednatel
kontaktní osoba: Martin Sysel
IČ: 45272808
DIČ: CZ45272808
bankovní spojení: Citibank a.s., Evropská 178, 166 40 Praha 6
číslo účtu: 2046350101 / 2600
tel: . +420 225 772 814

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 9231.

dále jen „prodávající“

a

2. Kupující:

Česká republika-Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje

Sídlo: Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever
osoba oprávněná jednat
ve věcech smluvních: plk. Ing. Jiří Pelikán, krajský ředitel
kontaktní osoba: Ing. Josef Slaný
IČ: 70884099
DIČ: CZ70884099, není plátcem DPH
Bankovní spojení: Česká národní banka Brno
Číslo účtu: 10039881/0710
Telefon: 950 630 178, 724 195 104
Fax: 950 630 207

dále jen „kupující“

II. Předmět plnění

- 1) Předmětem plnění této smlouvy je **prodloužení servisní podpory** (dále také jen „služba“) pro zařízení a v rozsahu dle přílohy č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
Rozsah a podmínky poskytované servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy – „**Popis služby - Podpora Dell ProSupport**“
- 2) Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu za podmínek sjednaných touto smlouvou shora specifikované služby.
- 3) Kupující se zavazuje předmět plnění převzít a zaplatit sjednanou cenu podle článku III.
- 4) Podkladem pro uzavření této kupní smlouvy je nabídka prodávajícího ze dne 13. 7. 2017, uvedená v příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

III. Kupní cena

- 1) Smluvní strany sjednaly kupní cenu za předmět plnění v rozsahu a v provedení dle čl. II této smlouvy.
- 2) **Cena celkem bez DPH 162 900,00 Kč**
DPH 21 % 34 209,00 Kč
Celkem včetně 21 % DPH 197 109,00 Kč
Slovy: stodevadesátisíc-stodevět korun českých.
- 3) Cena zahrnuje veškeré náklady prodávajícího spojené s prodejem služby
- 4) Cena je pevná, závazná a nejvýše přípustná pro obě smluvní strany s výjimkou zákonné změny sazby DPH.

IV. Termín a místo plnění

- 1) Termín plnění: pro každé zařízení v návaznosti na konec servisní podpory předchozí – viz. V příloze č. 1, sloupec „Start date of new contract“.
- 2) Místo plnění: Poříčí 22, 678 01 Blansko,
Hasičská 425/2, 682 01 Vyškov,
Pražská 83, 669 03 Znojmo,
tř. bří. Čapků 3, 695 03 Hodonín.

V. Všeobecné dodací podmínky

- 1) Prodávající prohlašuje, že služba nemá právní vady ve smyslu § 1920 a násl. občanského zákoníku.

VI. Platební podmínky

- 1) Kupní cena bude uhrazena bezhotovostním převodem z účtu kupujícího.
- 2) Kupující neposkytuje zálohu na kupní cenu.
- 3) Prodávající je oprávněn fakturovat kupní cenu k datu podpisu této smlouvy a fakturu vystaví nejdéle do čtrnácti (14) kalendářních dnů od podpisu smlouvy.
- 4) Faktura je daňovým dokladem a prodávající odpovídá za to, že bude obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle obecně závazných právních předpisů (zákonu o DPH, občanského zákoníku apod.), vyčíslení zvlášť ceny díla bez DPH, zvlášť DPH a celkovou cenu díla včetně DPH. Bude-li faktura předávána v jiné než listinné podobě, je prodávající povinen předat kupujícímu všechny příslušné certifikáty a rozhodnutí.

- 5) Splatnost daňového dokladu (faktury) se sjednává do dvaceti jedna (21) dnů od jeho předání kupujícímu, přičemž se má za to, že kupující není v prodlení s jeho úhradou, je-li fakturovaná částka odesána z jeho účtu nejpozději v den splatnosti. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury.
- 6) Kupující je oprávněn fakturu do data splatnosti vrátit, pokud obsahuje nesprávné údaje, tzn. neobsahuje některou z předepsaných náležitostí nebo jsou tyto údaje uvedeny chybně, vrácením faktury se ruší její původní splatnost. Od okamžiku předání opravené, resp. nově vystavené faktury kupujícímu, začíná běžet nová doba splatnosti faktury v délce třiceti (30) dnů.

VII. Sankce a podstatné porušení smlouvy

- 1) Pro případ prodlení kupujícího s platbou se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 2) Pro případ nedodržení termínu plnění předmětu plnění ze strany prodávajícího se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,5% za každý započatý den prodlení z celkové částky předmětu plnění vč. daně z přidané hodnoty.
- 3) Jestliže prodávající poruší jakoukoli povinnost podle čl. VII. této smlouvy, zavazuje se prodávající uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 4) Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění oprávněnou stranou u strany povinné, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
- 5) Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo kupujícího domáhat se náhrady škody přesahující smluvní pokutu ani povinnost prodávajícího řádně dodat zboží. Případná vzniklá škoda je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty a úroku z prodlení. Platnost ustanovení § 1971 občanského zákoníku není tímto ujednáním dotčena.
- 6) Smluvní strany pokládají za podstatné porušení smlouvy:
 - ❖ nedodání předmětu plnění ani do 14 kalendářních dnů po uplynutí termínu plnění,
 - ❖ nedodržení ustanovení čl. II. odst. 2 smlouvy,
 - ❖ nedodržení data splatnosti ani do 30 kalendářních dnů po uplynutí splatnosti faktury.
- 7) Podstatné porušení smlouvy zakládá právo na odstoupení od smlouvy.
- 8) Kupující je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže vůči majetku prodávajícího probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl insolvenční návrh na prodávajícího zamítnut proto, že majetek prodávajícího nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, a dále, jestliže prodávající vstoupí do likvidace.
- 9) Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a úroku z prodlení.

VIII. Povinnost mlčenlivosti

- 1) Prodávající se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od kupujícího nebo o kupujícím či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu kupujícího žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 2) Prodávající je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na dodání zboží kupujícímu dle této smlouvy.
- 3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na dodání zboží dle této smlouvy, odpovídá prodávající, jako by povinnost porušil sám.

- 4) Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 5) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

IX. Další ujednání

- 1) Vztahy mezi kupujícím a prodávajícím neupravené touto smlouvou se budou řídit občanským zákoníkem.
- 2) Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.
- 3) Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými a očíslovanými dodatky odsouhlasenými statutárními orgány obou smluvních stran, které se stanou nedílnou součástí této smlouvy.
- 4) Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
- 5) Proávající není bez předchozího písemného souhlasu kupujícího oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
- 6) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 7) Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dvě vyhotovení obdrží kupující a jedno vyhotovení prodávající.
- 8) Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

Za prodávajícího:
V Praze dne: *14.7.2016*

Za kupujícího: 14. 07. 2016
V Brně dne:

ing. Jan Kyseř
jednatel

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

krajský ředitel

Česká republika
Hasičský záchranný sbor
Jihomoravského kraje
614 00 Brno, Zubatého 1
18



Date of Issue: 20.06.2016
 Date of Expiry: 20.07.2016
 Our Reference: APOS-Hasický zachranný sbor_CZ2563758-ENTERPRISE-FY1703-1
 Your Reference: NA

Customer Name: Hasický zachranný sbor_CZ2563758
 Omega Customer Number: Hasický zachranný sbor Jihomoravského kraje
 Contact: Josef Stany [mailto:josef.stany@firebmo.cz]
 Phone:

Dell APOS Contact: Martin Syseř
 Phone: 603 196 504
 Email: Martin_Syseř@dell.com

2 ROKY

SERVICE TAG	SYSTEM TYPE	SHIP DATE	CURRENT WARRANTY END	START DATE OF NEW CONTRACT	SKU Number	WARRANTY DESCRIPTION	New Warranty End Date	Price
J1TF4S1	POWER EDGE R510	24.08.2011	24.08.2016	25.08.2016	Year 2 :732-1848	PROSUPPORT AND 4 HOUR MISSION CRITICAL	24.08.2018	45 250,00
3VTF4S1	POWER EDGE R510	24.08.2011	24.08.2016	25.08.2016	Year 2 :732-1848	PROSUPPORT AND 4 HOUR MISSION CRITICAL	24.08.2018	45 250,00
2VTF4S1	POWER EDGE R510	24.08.2011	24.08.2016	25.08.2016	Year 2 :732-1848	PROSUPPORT AND 4 HOUR MISSION CRITICAL	24.08.2018	45 250,00
1VTF4S1	POWER EDGE R510	24.08.2011	24.08.2016	25.08.2016	Year 2 :732-1848	PROSUPPORT AND 4 HOUR MISSION CRITICAL	24.08.2018	45 250,00

Price (CZK)	181 000,00
	10%
TOTAL PRICE (CZK) bez DPH	162 900,00

For local Terms and Conditions please click below:
<http://www.dell.com/enterprise/global/termsandconditions>

Popis služby

Podpora Dell ProSupport

Úvod

Společnost Dell si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu Dell ProSupport (dále jako „**služba (služby)**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (v platném znění, dále jako „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah služeb

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržité telefonické spojení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků)¹ s globálními centry Dell Expert Center, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s odstraňováním problémů týkajících se hardwaru a vybraného softwaru OEM Dell.
- 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 (ve smyslu níže uvedené definice). Další informace ohledně úrovně závažnosti a variant servisní služby na pracovišti naleznete v části **Modelová situace A**.
- Podrobnosti ohledně variant odezvy služby u systémů, které nelze opravovat na místě u zákazníka, naleznete v části **Modelová situace B**.
- Vzdálená 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®. kromě toho jsou také podporovány vybrané serverové operační systémy OEM (jako je systém Microsoft Windows Server) a hypervisory (například Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® nebo Citrix XenServer®). Další podporovaný software naleznete v seznamu komplexní podpory softwaru společnosti Dell. Podrobnosti vám také na požádání sdělí analytik technické podpory.

Co je zahrnuto do počáteční pomoci	Co je z počáteční pomoci vyloučeno
Podpora vybraných operačních systémů, hypervisorů a aplikací pro koncové uživatele OEM Dell;	Podpora softwaru, který nebyl ověřen a testován společností Dell pro daný systém;
Základní pomoc typu „Začínáme“ nebo otázky na definici funkcí;	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací;
Pomoc s opravami hotfix a jinými.	Pomoc v oblasti výkonu nebo správy.

¹ Dostupnost se může v jednotlivých zemích lišit. Zákazníci a prodejní partneři společnosti Dell se mohou obrátit na svého obchodního zástupce.



- Počáteční rady nebo pomoc s nastavením konektivity jednoduché sítě² u vybraných stolních počítačů, notebooků, chytrých telefonů nebo tabletů.
- Přístup k fórum podpory online 24 hodin denně, 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.
- Přístup k nástroji Dell SupportAssist používanému pro monitorování, zasílání výstrah, sběr dat pro systémy, na které se vztahuje smlouva o podpoře ProSupport Plus. Další informace naleznete v části <http://Dell.Com/SupportAssist>.
- 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 problémových případů.
- Všechny místní služby jsou poskytovány autorizovaným poskytovatelem služeb Dell.
- **Program mezinárodních služeb společnosti Dell.** Tento program poskytuje různé možnosti služby a podpory v případě, že s vybranými produkty Dell cestujete do zahraničí na dobu kratší než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky a některé funkce servisní služby a podpory nemusí být prostřednictvím tohoto programu k dispozici. Další podrobnosti vám poskytnou pracovníci technické podpory společnosti Dell.

Omezení krytí hardwaru:

Na podporovaný produkt se bude vztahovat omezená záruka na hardware Dell. S touto zárukou se můžete seznámit na adrese www.Dell.com/Warranty (pro zákazníky v USA a Kanadě). Mimo USA a Kanadu se lze s podmínkami záruky vztahujícími se na příslušný podporovaný produkt seznámit na místních webových stránkách Dell.com, které odpovídají geografickému umístění zakoupení podporovaného produktu či takovému geografickému umístění, do kterého byl daný podporovaný produkt přemístěn v souladu s oddílem 4.F. nebo 4.G. v níže uvedeném oddílu Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou. Mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za prémiové nabídky služeb, které tato omezení pro hardware v rámci prémiových služeb rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Tato omezení záručního krytí jsou stanovena na adrese www.Dell.com/Warranty. S výjimkou případů, kdy místní zákony platné v místě podporovaného produktu v okamžiku vyžádání této služby ze strany zákazníka určitá zvláštní omezení zakazují, platí pro podporované produkty ve všech geografických umístěních. 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/global.

Omezená záruka na hardware společnosti Dell a/nebo záruka na podporované produkty mimo USA a Kanadu a služby neplatí pro komerční hardwarové produkty, které používají nebo do kterých byly nainstalovány produkty nebo komponenty neposkytnuté společností Dell. Vaše omezená záruka na hardware společnosti Dell a/nebo záruka na podporované produkty mimo USA a Kanadu a příslušný nárok na služby mohou pozbyt platnosti, jestliže byly do vašeho systému Dell nainstalovány produkty třetích stran neposkytnuté společností Dell.

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



Kontaktování společnosti Dell v rámci využití služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímo záruční díly), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání), program Technician Direct (TechDirect) nebo službu Dell Online Self Dispatch (DOSD – Vlastní online odeslání Dell), mohou certifikovaní technici zákazníka řešit oprávněné události odesláním žádosti o službu prostřednictvím webových stránek pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory dané oblasti.

Online podpora, diskuze a e-mailová podpora:

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

Požadavky na telefonickou podporu:

Dostupná 24 hodin denně každý den, 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 obchodní zástupce nebo analytik technické podpory.

Krok první: Žádost o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport. Oblastní telefonní čísla jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z místa, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte sériové (výrobní) číslo (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 nichž se zobrazují. Dále identifikujte kroky, jež chybové zprávy 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 jim předá další instrukce.

Podpora Dell KACE

- Visit the Dell Software Support Portal, www.software.dell.com/support to find answers to your questions and issues, or call the support center using the numbers listed here, <https://support.software.dell.com/essentials/contact-technical-support>.

Náhradní díly

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

Volitelné díly CRU: Tyto díly jsou navrženy tak, aby je mohl vyměnit sám 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 CRU jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Povinné díly CRU: Společnost Dell kvůli instalaci povinných dílů CRU nevysílá technika na pracoviště automaticky. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CRU jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

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



- Náhradní díly pro zákazníky s dobou odezvy typu Next Business Day nebo Advanced Exchange budou odeslány do následujícího pracovního dne, pokud technik neurčí jinak.
- Náhradní díly pro zákazníky s možnostmi služby „Return for Repair“ 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 pro řešení na pracovišti zákazníka nebo vrácení k opravě následující postupy.

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist je softwarová aplikace, která po instalaci monitoruje systém a shromažďuje údaje za účelem zlepšení technické podpory. V případě, že je rozpoznán problém, je možné shromážděné údaje odeslat společnosti Dell, abyste získali vylepšenou, personalizovanou a efektivní podporu.

Při použití se službou ProSupport aplikace SupportAssist poskytuje následující funkce a možnosti:

- monitorování systémů a zjišťování problémů, které mají vliv na běžný provoz a výkon.
- automatické vytváření požadavků na technickou podporu společnosti Dell v případě rozpoznání problému.
- automatické odeslání diagnostických a jiných údajů, které umožňují efektivní diagnostiku problémů.

Další zdroje

Další informace o softwaru Dell SupportAssist a nejnovější seznam podporovaných produktů Dell naleznete na webu softwaru Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Společná asistence

Jestliže vznikne problém s produkty a softwarem jiných výrobců, které jsou použity spolu se zákaznickým podporovaným produktem, poskytne společnost Dell v souladu s tímto dokumentem jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktů jiných výrobců. Společnost Dell konkrétně kontaktuje příslušného dodavatele (třetí stranu) a vytvoří jménem zákazníka zprávu o oprávněné události nebo hlášení o problému a dodá potřebnou dokumentaci. Po zapojení dodavatele bude společnost Dell řešení problému sledovat. Dodavatel bude společnost Dell informovat o stavu a plánech řešení, dokud problém nevyřeší, a to buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace nebo eskalací hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell správu procesu postoupení ve své organizaci nebo v organizaci dodavatele.

Pro uplatnění společné asistence je zákazník povinen uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a musí také mít jeho oprávnění. Jakmile je problém izolován a nahlášen, poskytne dodavatel jiného výrobce technickou podporu a řešení. **SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.**

Aktuální partnery pro společnou asistenci zobrazíte [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoliv bez upozornění změnit.



Komplexní podpora softwaru

Služba Dell ProSupport zahrnuje komplexní podporu softwaru Dell pro vybrané aplikace pro koncové uživatele, operační systémy, hypervisory a firmware Dell OEM u podporovaných produktů (dále jako „**softwarové produkty zahrnuté do podpory**“), a to prostřednictvím telefonu nebo přenosem softwaru nebo jiných informací elektronicky nebo zasláním softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Mezi softwarové produkty zahrnuté do podpory patří předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako jsou aplikace Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní aplikace Intuit® QuickBooks®, aplikace Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Kromě toho jsou také podporovány některé serverové operační systémy a hypervisory OEM, jako jsou například Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® nebo Citrix XenServer®. Chcete-li získat aktuální seznam softwarových produktů zahrnutých do podpory, kontaktujte analytika odborné pomoci Dell.

Aktuální partnery zajišťující komplexní podporu softwaru zobrazíte [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

Omezení komplexní podpory softwaru Dell. Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že softwarový produkt zahrnutý do podpory přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznickovy 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 zákaznickův podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník je srozuměn s tím, že řešení určitých záležitostí, na jejichž základě žádost zákazníka o danou službu vznikla, nemusí být od vydavatele příslušného softwaru k dispozici, a tuto skutečnost přijímá. Zákazník přijímá, že nastanou-li situace, kdy od vydavatele příslušného softwaru není žádné řešení k dispozici, dojde k plnému uspokojení závazku společnosti Dell k poskytnutí podpory zákazníkovi.

Další smluvní podmínky ohledně určitých podporovaných produktů

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 jednoletou 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 drobných chyb, které odráží 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 Dell On-site Installation nebo Proactive Maintenance Service podle doporučení společnosti Dell, aby si příslušné podporované produkty zachovaly nárok na tuto službu.

Obnovení. 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 na síťových produktech

Služba Dell ProSupport, která je k dispozici na produktech Dell PowerConnect a Dell Force10, může zahrnovat vzdálenou podporu v následujících oblastech:

- Zapnutí zařízení, správa adres IP a umožnění samostatné konfigurace uživatelem.
- Asistence při problémech s konfigurací zahrnující vysvětlení síťových funkcí, odpovědi na otázky
- Ohledně funkčnosti, řešení potíží s konfigurací a odpovědi na otázky ohledně syntaxe.
- Doporučení vzorových postupů vymezených oborem a dokumentace vzorových postupů vydaných společností Dell.
- Instalace a aktivace licencí.
- Odstraňování problémů a diagnostika degradace výkonu na základě předem stanovené dokumentace výkonu (včetně zahozených paketů).
- Asistence s odstraňováním problémů jednoho přepínače nebo zařízení nefungujícího podle specifikací vydaných společností Dell.
- Snaha o nejlepší interoperabilitu se zařízeními jiných značek 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 obecně zpřístupněny společností Dell bez dalších poplatků k licencím za software nainstalovaný na podporovaném produktu, na který se vztahuje pravidelná podpora společností Dell nebo smlouva o údržbě. 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 Dell ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače

Služba Dell ProSupport, která je dostupná pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače, poskytuje komplexní podporu pro výrobce nainstalovanou bitovou kopii OEM operačního systému, a to v souladu s výše uvedenými podmínkami. Společnost Dell nebude poskytovat komplexní podporu softwaru pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran ani infrastruktury. Společnost Dell nemůže poskytovat vzdálenou diagnostiku ani řešení potíží bez pomoci zákazníka. **Očekává se, že zákazníci splní následující body:**

- Musíte mít daný produkt před sebou. Technická podpora tak bude moci vzdáleně diagnostikovat selhání a v případě potřeby odeslat díly a pracovníky.
- Produkt určený k servisu musíte poskytnout v bezpečném prostředí. Technici společnosti Dell na pracovišti u zákazníka nebudou zodpovídat za připojení nebo odpojení produktu.
- Aby mohl technik u vás na pracovišti řešit potíže s produktem, musíte mu poskytnout monitor, myš a klávesnici.
- Musíte zajistit napájení produktu.

Co JE součástí podpory ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače	Co NENÍ součástí podpory ProSupport pro brány Dell Edge Gateway a integrované počítače
Podpora pro tovární bitovou kopii OEM operačního systému	Podpora pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran a infrastruktury Vzdálená diagnostika nebo řešení potíží bez pomoci zákazníka
Podpora oprávněného hardwaru zahrnutá do podporovaného produktu	Podpora pro konektivitu neoprávněného hardwaru nebo softwaru
Společná podpora pro produkty třetí strany a software zahrnutý v seznamu Společná podpora	Společná podpora pro produkty třetí strany a software nezahrnutý v seznamu Společná podpora

Dodatečné smluvní podmínky vztahující se na koncové uživatele, kteří podporovaný produkt zakoupí od výrobce OEM

Jako „výrobce OEM“ je označován prodejce, který podporované produkty prodává z titulu původního výrobce zařízení, jenž produkty a služby Dell kupuje v rámci projektu OEM od obchodní skupiny Dell OEM Solutions (nebo jejího nástupce). Výrobci OEM tyto produkty Dell obvykle integrují do svého nebo ke svému proprietárnímu hardwaru, softwaru nebo jinému duševnímu vlastnictví OEM zákazníka či z něj vytváří různé balíčky. Ve výsledku tak vzniká speciální systém nebo řešení, které zajišťuje specializovanou funkci nebo úkol (příčemž se takovýto systém nebo řešení označuje jako „řešení OEM“) a prodává se jako řešení OEM pod vlastní značkou výrobce OEM. Pokud jde o produkty OEM, spadají pod pojem „podporované produkty“ i podporované produkty Dell, které nejsou poskytovány pod značkou Dell (tzn. neoznačené systémy připravené pro výrobce OEM), a pojem „koncový uživatel“ označuje vás nebo jakýkoli právní subjekt, který si řešení OEM zakoupil pro vlastní, koncové použití, a nikoli pro účely dalšího prodeje, distribuce nebo poskytování dílčích licencí jiným subjektům. Povinností výrobce OEM je poskytovat koncovým zákazníkům řešení problémů první úrovně. Před tím, než bude uskutečněno spojení se společností Dell, je třeba, aby výrobce OEM uskutečnil odpovídající, co možná nejlepší, počáteční diagnostiku. Tento výrobce je zodpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, i když se koncový uživatel obrátí o poskytnutí služby na společnost Dell, a to i když koncový uživatel společnost Dell o poskytnutí služby požádá, aniž by kontaktoval výrobce OEM. Společnost Dell koncové uživatele požádá, aby se před kontaktováním společnosti Dell obrátil s žádostí o úvodní odstraňování potíží na příslušného výrobce OEM.



Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu a správy.
- Úkony, jako je například instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Zásobování, výměna médií, provozní spotřební materiál, příslušenství nebo díly, jako baterie, rámy a kryty a jejich podpora.
- Přímá podpora pro produkty třetí strany nebo asistence na základě spolupráce pro verze, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podpora dříve nebo později nainstalovaného hardwaru a/nebo softwaru OEM, není-li pokryta zvláštní servisní smlouvou zakoupenou od společnosti Dell.
- 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, nesprávná nebo nedostatečná ventilace nebo nedodržování provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neslučitelným s jeho designem, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- Odstraňování spywaru/virů.
- Služby zálohování dat.
- Pokročilá bezdrátová, síťová nebo vzdálená instalace, nastavení, optimalizace a konfigurace 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 vyžadovány kvůli problémům se softwarem, nebo opravy vyplývající ze změny, úpravy nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než společností Dell, jejím autorizovaným prodejcem nebo poskytovatelem služeb nebo zákazníkem využívajícím díly CSR (vyměnitelné zákazníkem).

Obecné závazky zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb zajišťuje a garantuje pro sebe i společnost Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů a všech jejich hardwarových a softwarových komponent, včetně uložených dat. Pokud zákazník tato oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to dříve, než společnost Dell požádá o provedení těchto služeb.

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

Povinnosti na pracovišti. V případě, že služby vyžadují zásah na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout společnosti Dell zdarma volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a k podporovaným produktům, včetně postačujícího pracovního prostoru, elektřiny a místní telefonní linky. Je také třeba společnosti Dell (bezplatně) poskytnout monitor nebo displej, myš (či jiné ukazovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Údržba softwaru a podporované verze. Zákazník musí udržovat software a podporované produkty alespoň na takové úrovni aktualizace či konfigurace, jakou společnost Dell uvádí v systému PowerLink (v případě úložiště Dell | EMC nebo EqualLogic™) nebo na stránkách www.support.dell.com (v případě dalších podporovaných produktů). Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí dle pokynů společnosti Dell, aby byl zachován nárok podporovaných systémů na tuto službu.



Zálohování dat, odstranění důvěrných dat. Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Kromě toho je zodpovědností zákazníka odstranit veškeré důvěrné, chráněné či soukromé informace a veškerá vyměnitelná média jako karty SIM, disky CD nebo počítačové karty bez ohledu na to, zda je poskytována podpora technikem na pracovišti či nikoli. **SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA:**

- **JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE,**
- **ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE,**
- **POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYMĚNNÝCH MÉDIÍ,**
- **POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEVYJMUTÍ VŠECH KARET SIM A JINÝCH VYMĚNITELNÝCH MÉDIÍ Z PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ VRACENÝCH SPOLEČNOSTI DELL,**
- **NEMOŽNOST POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ,**
- **JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.**

Společnost Dell není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat. Při vracení podporovaného produktu nebo jeho části musí zákazník předat pouze tento podporovaný produkt nebo tu jeho část, které byly telefonicky vyžádány technikem.

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 pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít její služby.



Podmínky poskytování služeb společnosti Dell

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickým subjektem Dell uvedeným na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník se společností Dell uzavřel a která prodej této služby výslovně opravňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodejce společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro umístění zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily a zavazují se jimi řídit.

Umístění zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell přímo od společnosti Dell	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell prostřednictvím autorizovaného prodejce Dell
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, tvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na „zákazníka“ v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.
Evropa, Střední východ, Afrika (EMEA)	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicesdescriptions/global .* Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: www.dell.de/Geschaftsbedingungen Spojené království: www.dell.co.uk/terms	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, tvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na „zákazníka“ v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.

* Přístup k místní webové stránce www.dell.com zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy www.dell.com z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast) na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v konfliktu s některým z ustanovení dané smlouvy, platí ustanovení popisu služby, pouze však v rozsahu daného konfliktu. Ustanovení nebude považováno za náhradu žádného jiného ustanovení uvedeného ve smlouvě, které tomuto popisu služby konkrétně neodporuje.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na stránkách Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového 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 daný subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.



Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pro podporované produkty, které zahrnují vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, integrované počítače Embedded PC, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Wyse™ a tiskárny Dell, monitory a chytré telefony zakoupené ve standardní konfiguraci a také vybrané tablety Microsoft™ Surface Pro™ („**podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuálně platný seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od svého obchodního zástupce. **Jednotlivé podporované produkty jsou označeny pořadovým číslem (dále jen „výrobní číslo“)**. Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. 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 nahlaste číslo servisního označení podporovaného produktu.

2. Služby podpory

- A. Omezená záruka na hardware – omezení krytí hardwaru:** Služby související s podporou mohou zahrnovat různé možnosti odborné pomoci (telefon, internet a podobně), náhradní díly a související pracovní postupy k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka (dále jen „**oprávněná událost**“). Omezená záruka na hardware společnosti Dell pro zákazníky ze Spojených států a Kanady je dostupná na adrese <http://www.Dell.com/Warranty> a pokud nejste z USA, záruku najdete na místní webové stránce Dell.com.* Záruka na tablet Microsoft Surface Pro (na adrese <http://www.microsoft.com/surface/warranty>) je určena pro podporované produkty Surface Pro během prvního roku služby pro zákazníka (jak je definováno níže) a je plněna společností Dell v souladu s podmínkami tohoto popisu služby. Zákazník si je vědom toho, že riziko selhání hardwaru se může se stářím podporovaného produktu zákazníka zvýšit.

Mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které tato omezení pro hardware rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Další informace naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo místní webové stránce Dell.com, případně se můžete obrátit na analytika technické podpory Dell.

- B. Výměna celé jednotky – nesplnění závazku vrácení.** Pokud společnost Dell rozhodne, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (například klávesnice nebo monitor) nebo pokud analytik určí, že by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyrazuje 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 daný pevný disk ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsáním výše nebo pokud není vadná jednotka vrácena během deseti (10) dnů v souladu s psanými pokyny poskytovány s náhradní jednotkou (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána technikem společnosti Dell osobně), zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník fakturu nezaplatí 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 – důležité díly.** Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Některé díly nemusí být ve skladu, který je pracovištěm zákazníka nejbližší. Jestliže je nutné díl potřebný pro opravu podporovaného produktu dopravit odjinud, protože není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova místa, bude tento díl odeslán, jakmile to bude možné a obchodně oprávněné. Zařízení v 2hodinové a 4hodinové vzdálenosti skladují důležité díly podporovaných produktů určené společností Dell. Důležitý díl je ta část, jejíž selhání brání podporovanému produktu ve vykonávání základních funkcí. Některé z dílů, které nejsou považovány za důležité (ne však výhradně): software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Tyto části lze dodat do druhého dne. Požaduje-li zákazník dodání dílu v 2hodinové nebo 4hodinové lhůtě, je třeba, aby podepsal odpovídající smlouvu o poskytování služeb, jejíž součástí je doručování těchto komponent, přičemž se podporovaný produkt musí nacházet v podporované oblasti pokrytí určené společností Dell.



D. Vlastnictví servisních dílů. Všechny díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společností Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli díly vyjmuté z podporovaného produktu a držené zákazníkem (kromě pevných disků z podporovaných produktů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění záručních oprav společnost Dell používá (a zákazník s použitím výslovně souhlasí) nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

3. Doba trvání služby

Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání („**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společností Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

4. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Dojde-li ke změně plánu služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.
- B. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** Společnost Dell může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společností Dell. Společnost Dell nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem. Služba se vztahuje pouze na účely použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.
- C. Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell potřeba uzavřít samostatné smlouvy. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.
- D. Postoupení.** Společnost Dell může tuto službu, případně popis služby postoupit oprávněným externím poskytovatelům služeb.
- E. Zrušení poskytování služeb.** 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 odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi na adresu uvedenou na faktuře zákazníka písemně oznámení o zrušení služby. 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 oznámí o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi odešle, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell v souladu s tímto odstavcem službu zruší, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell.

- F. Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Pokud se váš podporovaný produkt nenachází v zeměpisné oblasti, která odpovídá místu uvedenému v záznamech služby společnosti Dell pro daný podporovaný produkt, nebo pokud se změnila konfigurace a nebyly tyto změny nahlášený společnosti Dell, společnost Dell musí nejprve znovu provést kvalifikaci podporovaného produktu z hlediska nároku na podporu, kterou jste



zakoupili, a teprve poté bude možné znovu zavést platné doby odezvy pro daný podporovaný produkt. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblasti a konfigurace. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti 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. Pro zákazníky z oblasti EMEA platí (není-li v tomto popisu služby či příslušné smlouvě uvedeno jinak), že je služba na pracovišti poskytována do vzdálenosti 150 kilometrů od nejbližší logistické pobočky Dell (pobočka PUDO, Pick-up/Drop-off). Další informace ohledně dostupnosti služby na pracovišti v oblasti EMEA vám na požádání sdělí váš obchodní 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. Může být uplatněn poplatek za převod. Upozorňujeme, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisné oblasti, ve které není služba dostupná (nebo není k dispozici za stejnou cenu), nemusí se na zákazníka nebo jeho postupitele vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplýnout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory na novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tento dodatečný poplatek neuhradí, může být služba bez možnosti vrácení peněz automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou v tomto novém umístění k dispozici za stejnou nebo nižší cenu.

© 2015 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, nebo v souvislosti s těmito produkty, činí nárok. Platí obchodní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky naleznete v tabulce na následující straně. Tiskovaná verze těchto podmínek je k dispozici na vyžádání.



Doplňek A

Míra 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 „Mission Critical“.

Stupně závažnosti a odezvy společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“

Míra závažnosti	Stav	Odezva společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou odezvu.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému; rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Poskytnutí 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 hrozící 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 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.

Stupně závažnosti a odezvy společnosti Dell týkající se produktů zakoupených bez služby „Mission Critical“

Míra závažnosti	Stav	Odezva společnosti Dell	Role zákazníka
3	Velký dopad, ale hrozící 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.
4	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.



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 „Mission Critical“. Pokud jste zakoupili službu ProSupport spolu s určitou úrovní podpory služby na pracovišti, bude úroveň odezvy na pracovišti uvedena na faktuře (viz tabulky níže). Pokud byly splněny všechny platné podmínky uvedené v tomto popisu služeb, společnost Dell vyšle na pracoviště zákazníka servisního technika, který zajistí kvalifikovaný případ podle potřeby a ve shodě se stupněm závažnosti a níže uvedenou tabulkou odezvy na pracovišti.

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 a rozšířenou službou Mission Critical

Při zakoupení této služby společně s rozšířenou službou „Mission Critical“ se vám dostane rychlejší odezvy. V souvislosti se stupněm závažnosti 1 může společnost Dell v případě vaší žádosti zahájit proces pro kritické situace („Crit Sit“) a provést pohotovostní vyslání.³

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou Mission Critical

Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Dvouhodinová odezva na pracovišti s šestihodinovou 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.	<ul style="list-style-type: none"> K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 2 hodin Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. Ve vzdálenosti odpovídající dvěma hodinám se skládají důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne. Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.
Čtyřhodinová odezva na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. Ve vzdálenosti odpovídající čtyřem hodinám se skládají důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne. Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.

³ Pohotovostní vyslání při událostech služby Mission Critical stupně závažnosti 1: Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport a smlouvou o poskytování služeb Dell ProSupport Mission Critical se 2- nebo 4hodinovou 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 Všechny doby odezvy na pracovišti nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Osmíhodnová odezva na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 8 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 8 hodin • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy (OCONUS⁵)	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"> • Omezeno pro zákazníky OCONUS, které schválí společnost Dell (pouze USA). • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobnosti naleznete na adrese http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. • 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 Mission Critical

Standardní úrovně odezvy na pracovišti k zakoupení

Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Čtyřhodnová odezva na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků • K dispozici pouze pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Ve vzdálenosti odpovídající čtyřem hodinám se skládají důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne.
Služba Next Business Day On-Site Response Service	Na základě telefonického řešení problému a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 5 dnů v týdnu, 10 hodin denně – mimo svátky. • Hovor musí být uskutečněn před poslední dobou pro expedici⁵. Na tuto skutečnost budete upozorněni v rámci hovoru, případně kontaktujte svého obchodního zástupce Dell, který vám poskytne podrobnosti pro konkrétní zemi. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.



Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy (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"> • Omezeno pro zákazníky OCONUS, které schválí společnost Dell (pouze USA). • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Na adrese http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt naleznete příslušné podrobnosti. • 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:

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.



Doplňk B

Jednotky neumožňující servis v terénu

Návrat pro opravárenský servis po řešení potíží po telefonu: Pokud po vzdálené diagnostice a odstraňování problému společnost Dell dojde k zjištění, že podporovaný produkt zákazníka vyžaduje poskytnutí služby MIS (Mail-in Service) uvedené v následující tabulce, a má-li si zákazník zachovat nárok na službu, musí zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalit a odeslat nebo na ten samý den naplánovat vyzvednutí přepravcem. Veškerá prodlení ohledně zabalení podporovaného produktu zákazníkem nebo jeho vrácení či zařízení vrácení se projeví v delší době odezvy.

Po opravě nebo výměně produktu předá společnost Dell podporovaný produkt přepravci za účelem zpětného odeslání zákazníkovi. Pokud bude zjištěno, že příčina nahlášeného problému spočívá v alternativní součásti podporovaného produktu zákazníka, která není produktem společnosti Dell, může být stanoven servisní poplatek a doby na opravu nebo vrácení se mohou prodloužit. Společnost Dell si vyhrazuje právo neopravovat a nevracet podporovaný produkt zákazníka odeslaný k opravě, může ale za podporovaný produkt odeslat kompletní náhradu nebo nahradit části podporovaného produktu. Za veškeré servisní díly, které byly z podporovaného produktu zákazníka vyjmuty a nebyly zákazníkem společnosti Dell řádně vráceny, je zákazník povinen zaplatit tehdejší platnou standardní cenu Dell. Pokud zákazník servisní díly, které společnosti Dell nebyly zákazníkem řádně vráceny, neuhradí, může dojít k pozastavení poskytování služeb zákazníkovi, a to v souladu s částí 2.D dodatečných smluvních podmínek vztahujících se na služby podpory výše. V situaci, kdy se podporovaný produkt zákazníka nachází v oblasti, do které momentálně neposkytují přepravu žádní významní přepravci nebo do které jeden nebo více významných přepravců služby poskytují pouze v omezené míře, bude běžná služba opravy Dell opožděna. Možnosti vrácení za účelem servisní opravy uvedené v tabulce níže nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Zkontrolujte na formuláři objednávky, zda je v něm uvedena možnost vrácení za účelem servisní opravy, kterou jste zakoupili. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.

Další možnosti odezvy u jednotek neumožňujících servis v terénu:

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Return for Repair	Služba Mail-in Service (MIS – zaslání)	Službu MIS (Mail-in Service) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, zda oprávněný případ vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního střediska určeného společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do a z opravy, je deset (10) pracovních dní od data odeslání produktu zákazníkem společností Dell.
	Služba Carry-In (CIS – osobní doručení)	Služba Carry-In představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním technické podpory společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Během řešení potíží po telefonu technik společnosti Dell rozhodne, zda je problémem vadný hardware. Pokud ano, bude zákazník požádán, aby doručil podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu kontaktuje společnost Dell zákazníka a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Return for Repair	Partnerem vedená služba Carry-In (CIS) ⁵	Služba Carry-In (CIS) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li nebo přinesete-li podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo na místo dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Služba CAR (Collect & Return)	Službu CAR (Collect & Return) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu s technikem společnosti Dell, zástupce společnosti Dell vyzvedne podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně).
	Partnerem realizovaná služba CAR (Collect & Return) ⁶	Službu CAR (Collect & Return) zahájíte zavoláním autorizovanému poskytovateli služeb Dell. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu, vyzvedne autorizovaný poskytovatel služeb Dell podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním vyzvednutí produktu. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně). Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Smluvní podmínky vztahující se na možnosti odezvy služby u jednotek neumožňujících servis v terénu	<p>Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi.</p> <p>Postup dodávky: Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do opravy určené společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit číslem vráceného zboží. Číslo vráceného zboží vám poskytne technik společnosti Dell. Kvůli urychlení opravy nebo výměny přiložte písemný stručný popis problému. Produkt, který chcete vrátit, dejte do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal zajistit; tato služba však může být zpoplatněna.</p> <p>Opatření týkající se dodávky: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, majetkové či osobní informace nebo výměnná média, jako jsou diskety, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat nebo za poškozená či ztracená média nebo důvěrné, majetkové či osobní informace.</p>

⁵ Partnerem realizovanou službu Carry-In Service (CIS) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.

⁶ Partnerem realizovanou službu CAR (Collect & Return) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Služba Parts Only	Není k dispozici	Zákazníkům se službou Parts-Only (Pouze díly) umožní společnost Dell vyžádat si náhradní díly v rámci podpory oprávněných případů. Je možné, že společnost Dell zajistí výměnu celých jednotek, nikoli pouze 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 Parts-Only zahrnuje omezenou telefonickou podporu pouze pro vyhodnocení chybné komponenty – telefonická podpora nezahrnuje telefonické řešení potíží ani jiné typy vzdálené pomoci.
Služba Advanced Exchange	Není k dispozici	Pro zákazníky se službou Advanced Exchange může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu dodat na pracoviště zákazníka náhradní produkt. Náhradní produkt bude odeslán jako běžná zásilka. 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. Jestliže společnost Dell určí, že podporovaný produkt zákazníka nelze vrátit do umístění přepravce a zákazník musí podporovaný produkt vrátit pomocí služby Mail-in, použije zákazník obaly, pokyny pro přepravu a předplacený nákladní list, které jsou na pracoviště zákazníka obvykle odeslány s náhradním produktem. Po přijetí náhradního produktu zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalí a odešle, případně naplánuje na ten samý den (nebo další možný den) vyzvednutí přepravcem. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, může mu být účtován poplatek.

