

KUPNÍ SMLOUVA

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 409 a následujících zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. PRODÁVAJÍCÍ

Obchodní jméno/název: **DELL Computer, spol. s r.o.**
Sídlo: V Parku 2325/16, 148 00 Praha 11, Chodov
IČ: 45272808
DIČ: CZ45272808
Zapsán v: v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 9231
Bankovní spojení: Citibank, a.s.
Číslo účtu: 2046350101/2600
Jednatel: Pavel Rosenkranc, Sales Manager Public

1.2. KUPUJÍCÍ

Obchodní jméno/název: **CESNET, zájmové sdružení právnických osob**
Sídlo: Žitná 4, 160 00 Praha 6
IČ: 63839172
DIČ: CZ63839172
Zapsán v: registru zájmových sdružení právnických osob u Magistrátu hlavního města Prahy, registrace ze dne 13. 3. 1996, č. reg. ZS 22/2/96
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 19-8482200297/0100
Jednatel: Ing. Janem Gruntorádem, CSc., ředitelem

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1.** Prodávající se zavazuje dodat na základě této smlouvy kupujícímu zboží dle **TECHNICKÉ A CENOVÉ SPECIFIKACE** (dále jen zboží), která tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
- 2.2.** Kupující se zavazuje dodané zboží převzít do svého vlastnictví a zaplatit prodávajícímu dohodnutou kupní cenu.

3. TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1.** Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu zboží nejpozději do **4 TÝDNŮ** od uzavření této smlouvy.
- 3.2.** Smluvní strany berou na vědomí, že dodržení sjednaného termínu plnění je podmíněno poskytnutím řádné součinnosti kupujícího.
- 3.3.** Prodávající je povinen elektronicky nebo telefonicky oznámit kupujícímu nejpozději dva pracovní dny předem, kdy bude zboží dodáno.
- 3.4.** Pokud prodávající dodá zboží před sjednaným termínem plnění, je kupující povinen převzít zboží i v nabídnutém zkráceném termínu plnění.

- 3.5.** Předání zboží (tzn. poslední objednané komponenty) bude provedeno formou potvrzení dodacího listu na dodané zboží zástupcem kupujícího. Zboží bude prodávajícím dodáno s veškerou originální dokumentací, příslušenstvím a licenčními dokumenty, pokud takové existují, tedy ve formě standardně poskytované primárním výrobcem zboží.
- 3.6.** Prodlení prodávajícího s dodáním zboží delší jak 15 dnů se považuje za podstatné porušení smlouvy s výjimkou prodlení, které vzniklo z důvodů na straně kupujícího.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1.** Místem plnění a převzetí zboží je ÚVT MU, Botanická 68a, Brno 602 00.

5. KUPNÍ CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1.** Celková kupní cena bez DPH byla smluvními stranami sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách na základě nabídky prodávajícího ve veřejné zakázce malého rozsahu „Pořízení serveru s 1TB operační pamětí pro projekt VI CESNET“ ve výši: 792,800.00 Kč (slovy: sedm set devadesát dva tisíc osm set korun českých) bez DPH. DPH bude prodávajícím účtována ve výši podle právních předpisů účinných v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.2.** Sjednaná cena je konečná a nejvýše přípustná a nebude bez dohody smluvních stran zvýšena. Cena obsahuje mimo vlastní dodávku zejména i náklady na dopravu zboží na místo plnění, instalaci a zaškolení obsluhy.
- 5.3.** Sjednaná cena a jednotkové ceny uvedené v Technické a cenové specifikaci a specifikaci záručního a pozáručního servisu jsou ceny konečné a pevné pro celou dobu realizace.
- 5.4.** Kupující neposkytne prodávajícímu zálohu.
- 5.5.** Cena za dodávku zboží bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) v souhrnné výši po dodání a převzetí zboží, a to na základě dodacího listu řádně podepsaného bez výhrad oběma smluvními stranami.
- 5.6.** Splatnost daňového dokladu (faktury) bude nejméně 30 dnů ode dne doručení faktury kupujícímu.
- 5.7.** Dnem uskutečnění zdanitelného plnění pro účely DPH je den ukončení dodávky zboží kupujícímu, tedy den potvrzení dodacího listu zástupcem kupujícího.
- 5.8.** Faktura (daňový doklad) musí formou a obsahem odpovídat zákonům o účetnictví a o dani z přidané hodnoty, v platném znění, jinak má kupující právo jí odmítnout - vrátit prodávajícímu. Nová lhůta splatnosti začíná běžet znovu ode dne doručení řádně vystavené faktury.

6. ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Na všechna dodávaná zařízení a všechny komponenty se vztahuje záruční lhůta 36 měsíců od data dodání. Na náhradní díly poskytuje Prodávající záruku po dobu 90 dnů od data doručení nebo po zbytek záruční doby příslušného zařízení, podle toho, která z uvedených lhůt končí později. Pokud se v záruční době vyskytnou vady zařízení nebo náhradního dílu, Prodávající je v přiměřené lhůtě opraví či nahradí.
- 6.2.** Záruční doba počíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu o řádně poskytnutém plnění Kupujícím.
- 6.3.** Vady, na něž se vztahuje záruka dle odst.1 tohoto článku, je Kupující povinen uplatnit nejpozději do konce záruční doby.

- 6.4.** V záruční lhůtě je Prodávající povinen zajistit udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu. Udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu znamená udržování poskytnutého plnění v takovém stavu, aby Kupující měl právo bez omezení užívat všech jeho funkcionalit.
- 6.5.** Záruka se nevztahuje na vady, které vzniknou v důsledku činnosti Kupujícího, zejména:
- Nedodržením pokynů Prodávajícího či předpisů výrobce o používání a údržbě předmětu plnění.
 - Provedením svévolných zásahů a změn předmětu plnění nebo násilným poškozením.
 - Nedodržením předepsané kvality elektrické sítě v místě připojení elektrických zařízení, které jsou součástí předmětu plnění.
 - Nedodržením provozních, bezpečnostních nebo hygienických předpisů.
 - Chybné obsluhy předmětu plnění.
 - Neoprávněnými zásahy nepovolané třetí osoby.
 - Vlivem vyšší moci, tj. zejména požáru, jiné živelné katastrofy či jiných vnějších vlivů.
 - Nedodržením provozních a technických podmínek užití předmětu plnění dle průvodní a technické dokumentace, která je součástí dodávky předmětu plnění.
- 6.6.** Prodávající se zavazuje zajišťovat bezplatný servis dodaného zařízení, a to po dobu 36 měsíců od jeho dodání. Tento závazek se nevztahuje na hardware jiných výrobců a software. Záruka za jakost dodaného zařízení dle odst.1. tohoto článku smlouvy tímto ustanovením není dotčena.
- 6.7.** Prodávající se zavazuje poskytovat Kupujícímu servisní služby server Dell PowerEdge R820 po dobu 3 let dle servisních podmínek ProSupport and 4hr Mission Critical, jenž tvoří přílohu č. II, která je nedílnou součástí této smlouvy. Servisní lhůty dle těchto servisních podmínek mohou být, po dohodě s Kupujícím, v konkrétních případech odlišné.
- 6.8.** Servisní činnost zahrnuje odstranění vad, které vzniknou v rámci obvyklého používání nebo obvyklého opotřebení zařízení. Není-li pro konkrétní servisní zásah sjednáno jinak, je místem poskytování servisních služeb místo dodání předmětu plnění.
- 6.9.** Vady zařízení v rámci servisní činnosti odstraní Prodávající dle své volby především jejich opravou, a to zpravidla výměnou obdobných konstrukčních prvků stejné hodnoty. Vadné monitory se vyměňují za nezávadné přístroje. Při odstraňování vad po uplynutí záruční doby je Prodávající oprávněn dle své volby zajistit dodávku jiných náhradních komponentů o stejné hodnotě jako vyměňovaný komponent. Servisní plnění nezahrnuje (opětovné) nahrání dat Kupujícího, aplikačního software a opětovnou konfiguraci zařízení.
- 6.10.** V případě opravy přechází na Prodávajícího zpět vlastnické právo ke komponentům, které byly demontovány. U náhradních dodávek přechází na Prodávajícího zpět vlastnické právo k vyměněnému Zboží nebo komponentům v okamžiku doručení náhradních výrobků nebo komponentů Kupujícímu.
- 6.11.** Kupující se zavazuje, že poskytne Prodávajícímu maximální součinnost při zjišťování charakteru závad. Před provedením servisní činnosti je Kupující povinen zajistit a řádně zazálohovat svá data a programy a odstranit komponenty (nebo součásti), které si dodatečně instaloval

7. PROCES SERVISU A ZPŮSOB JEHO ŘÍZENÍ

- 7.1.** Požadavek na servisní zásah je vždy hlášen oprávněnou osobou Kupujícího na jediné místo: telefonicky na čísle **225 772 969**.
- 7.2.** Prvním krokem je identifikace závady, kdy oprávněná osoba Kupujícího spolu se servisním technikem Prodávajícího specifikují okruh možných závad.
- 7.3.** Poté je dohodnut konkrétní termín servisního zásahu. V souladu s dohodnutým termínem je vyslán servisní technik s náhradními díly na místo servisního zásahu.
- 7.4.** Servisní technik se dostaví na místo servisního zásahu, odstraní závadu a spolu s oprávněnou osobou Kupujícího otestují funkčnost opraveného zařízení.
- 7.5.** Po otestování a ověření funkčnosti opravovaného zařízení podepíše oprávněná osoba Kupujícího protokol o provedení servisního zásahu.

8. PŘECHOD VLASTNICTVÍ A NEBEZPEČÍ ŠKODY

- 8.1.** Vlastnické právo ke zboží dle Technické a cenové specifikace v příloze č. 1 přechází na kupujícího v okamžiku jeho převzetí – potvrzení na dodacím listu.
- 8.2.** Nebezpečí vzniku nahodilé škody na zboží přechází na kupujícího okamžikem jeho převzetí – potvrzením převzetí na dodacím listu.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 9.1.** Prodávající odpovídá kupujícímu za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 9.2.** Prodávající neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než prodávajícím, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem kupujícího a v důsledku událostí vyšší moci.
- 9.3.** Prodávající odpovídá kupujícímu za škodu způsobenou kupujícímu zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše hodnoty plnění podle této smlouvy.

10. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 10.1.** V případě prodlení prodávajícího s předáním zboží (poslední objednané komponenty) v termínech dle článku 3. smlouvy může kupující požadovat na prodávajícím zaplacení penále ve výši **0,5%** z celkové kupní ceny (bez DPH) za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 5% z celkové kupní ceny (bez DPH).
- 10.2.** V případě prodlení kupujícího s úhradou oprávněně prodávajícím vystavené faktury může prodávající požadovat na kupujícím zaplacení penále ve výši **0,5%** z dlužné částky (bez DPH) za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 5% z celkové kupní ceny (bez DPH).

11. EXPORT

- 11.1.** Kupující bere na vědomí, že Zboží může zahrnovat technologie či software, které podléhají právním předpisům EU a USA stanovícím pravidla či omezení vývozu, jakož i obecně závazným právním předpisům státu, do něhož je Zboží dodáno či v němž je užíván. V souladu s takovými právními předpisy nesmí být Zboží prodáno, pronajato, převedeno či dopraveno do takových zemí či takovým koncovým uživatelům nebo určeno pro takové použití, na které se vztahuje zákaz/embargo. Kupující se zavazuje dodržovat všechny tyto předpisy.

12. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 12.1.** Tato zakázka je zadávána v rámci realizace projektu Velká infrastruktura CESNET, identifikační kód LM2010005, který je spolufinancován ze státního rozpočtu České republiky. Poskytovatelem dotace na uvedený projekt je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Vzhledem k této skutečnosti se na zadání zakázky a její plnění vztahují některé specifické povinnosti Sdružení i vybraného dodavatele.
- 12.2.** Prodávající bere na vědomí, že se podpisem této smlouvy stal v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. V rámci této kontroly je poskytovatel povinen umožnit zástupcům poskytovatele dotace kontrolu v souladu s podmínkami stanovenými uvedeným zákonem. Prodávající dále bere na vědomí, že je povinen

umožnit zástupcům poskytovatele dotace přístup i k těm částem nabídky, smlouvy a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, v platném znění).

- 12.3.** Prodávající bere na vědomí také tu skutečnost, že je povinen smluvně zajistit, aby zástupci poskytovatele dotace byli oprávněni obdobným způsobem kontrolovat i jeho případné subdodavatele.
- 12.4.** Kupující i prodávající se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly v souvislosti s plněním smlouvy svěřeny smluvním partnerem, nepředají žádným způsobem třetím osobám bez jeho písemného souhlasu a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na povinnost zadavatele zveřejnit tuto smlouvu včetně příloh a výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky na profilu zadavatele v souladu s ustanovením § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
- 12.5.** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.6.** Ukáže-li se po podpisu smlouvy některé její ustanovení jako neplatné, neztrácí smlouva jako celek platnost.
- 12.7.** Měnit nebo doplňovat text této smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků, přičemž za dodatek se považuje pouze to, co je jako dodatek označeno, průběžně číslováno, řádně potvrzeno a podepsáno oprávněnými zástupci smluvních stran. Pro platnost dodatku smlouvy se vyžaduje dohoda smluvních stran o celém jeho obsahu.
- 12.8.** V dalších otázkách, touto smlouvou výslovně neupravených, se použijí přiměřeně ustanovení obchodního zákoníku.
- 12.9.** Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- 12.10.** Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují strany svým podpisem.
- 12.11.** Nedílnou součástí této smlouvy je
Příloha I. – technická a cenová specifikace plnění
Příloha II. – popis servisních podmínek
Příloha III. – Pověření k výkonu činnosti – Pavel Rosenkranc.

V Praze dne

14. 10. 2012

Za kupujícího



Ing. Jan Gruntorád, CSc.
ředitel

CESNET
zájmové sdružení právnických osob
160 00 Praha 6, Žitná 4
IČO: 63839172
DIČ: CZ63839172

V Praze dne

25. 10. 2012

Za prodávajícího



Pavel Rosenkranc, Sales Manager Public
DELL Computer, spol. s r.o.

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

Příloha č. I - technická a cenová specifikace plnění

Nabídka č.: 51263361/2

1	1	PowerEdge R820		755,000.00	755,000.00
		2x Intel Xeon E5-4617 2.90GHz, 15M Cache, 7.2GT/s QPI, Turbo, 6C, 130W	1		
		PowerEdge R820 Shipping EMEA1. (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		Bezel	1		
		2.5" Chassis with up to 8 Hard Drives	1		
		Performance Optimized	1		
		1333 MHz RDIMMs	1		
		32GB RDIMM, 1333 MHz, Low Volt, Quad Rank, x4	32		
		DIMM Blanks for Systems up to 4 Processors	1		
		PWA for PowerEdge R820	1		
		Upgrade to Four Intel Xeon E5-4617 2.90GHz, 15M Cache, 7.2GT/s QPI, Turbo, 6C, 130W	1		
		VFlash, 8GB SD Card for iDRAC Enterprise	1		
		600GB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 10K RPM Hard Drive (Hot-plug)	8		
		PERC H710 Adapter RAID Controller, 512MB NV Cache	1		
		Performance BIOS Setting	1		
		HPC BIOS Setting	1		
		Heat Sink for PowerEdge R820	2		
		DVD+/-RW, SATA, Internal	1		
		2M Rack Power Cord C13/C14 12A	2		
		Dual, Hot-plug, Non-Redundant Power Supply (2+0), 1100W	1		
		No Asset Label Required	1		
		Broadcom 5720 QP 1Gb Network Daughter Card	1		
		No Operating System	1		
		Electronic System Documentation and OpenManage DVD Kit for R820	1		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		ReadyRails Sliding Rails With Cable Management Arm	1		
		C5 - RAID 10 for H710p/H710/H310, 4-16 HDDs in pairs, Max based on the Chassis	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		iDRAC7 Enterprise	1		

		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		Declined Remote Advisory	1		
		Server - Freight 1 Unit	1		
2	2	CONNECTX®-3 VPI ADAPTER CARD, SINGLE-PORT QSFP, QDR IB (40GB/S) AND 10GBE, PCIE3#MCX353A-QCBT		11,500.00	23,000.00
3	2	MELLANOX ACTIVE COPPER CABLE, IB QDR, 40GB/S, QSFP, 8M #MC2206230-008		4,000.00	8,000.00
4	2	SUP-ADPTR-3S MELLANOX TECHNICAL SUPPORT AND WARRANTY-SILVER, 3 YEAR, FOR MELLANOX ADAPTER		3,000.00	6,000.00
5	2	EXW-CABLE-3B MELLANOX 2 YEAR EXT. WARRANTY FOR A TOTAL OF 3YR BRONZE FOR CABLES&OPTICALS		175.00	350.00
6	5	Cables to Go Enhanced Cat5E 350MHz Assembled Patch Cable - Patch kabel - RJ-45 (		90.00	450.00

Rekapitulace ceny (CZK)

Základ daně	792,800.00
DPH (792,800.00 @ 20.00%)	158,560.00
Celkem, s DPH	951,360.00

Příloha č. II – popis servisních podmínek



Popis služby

Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell)

Úvod ke smlouvě o poskytování služeb

Společnost Dell s potěšením nabízí službu Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell) (dále jen „**služba**“) pro vybrané servery, úložiště, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „**podporované produkty**“, jak je definováno níže) v souladu s tímto popisem služby („**popis služby**“). Tato služba navíc poskytuje různé možnosti technické podpory (přes telefon, Internet atd.) a servis, náhradní díly a související služby oprav nebo náhrady v případě výrobních vad vyskytujících se v časovém období služby pro podporované produkty zákazníka (dále jen „**oprávněné události**“).

Tento popis služby platí mezi vámi, zákazníkem („**vy**“ nebo „**zákazník**“) a jednotkou společnosti Dell uvedenou na faktuře za nákup této služby. Tato služba podléhá samostatně podepsané rámcové smlouvě o poskytování služeb uzavřené zákazníkem se společností Dell, která výslovně opravňuje k prodeji této služby (definováno níže), nebo pokud taková smlouva neexistuje, podmínkám prodeje společnosti Dell pro komerční zákazníky, které jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/Terms nebo na místní webové stránce pro vaši zemi www.Dell.com, nebo – v závislosti na umístění zákazníka – standardní rámcové zákaznické smlouvě o poskytování služeb (dále jen „**CMSA**“), kterou lze získat na adrese www.dell.com/servicecontracts, zde je uvedena pouze odkazem, v tištěné podobě je dostupná na požádání od 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 za rámec původního termínu se bude řídit aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicecontracts.

Koncoví uživatelé z oblasti Evropy, Blízkého východu a Afriky (EMEA), kteří kupují značkové výrobky a služby společnosti Dell od samostatného prodejce nebo distributora:

Pokud jste zakoupili službu od distributora/prodejce třetí strany, případná smlouva týkající se prodeje a dodání služeb bude uzavřena mezi vámi a tímto distributorem/prodejcem třetí strany. S ohledem na prodej a dodání služeb neexistuje žádný přímý smluvní vztah mezi vámi a společností Dell, a to i v případě, kdy společnost Dell zajišťuje vámi zakoupenou službu pro distributora/prodejce jako subdodavatel. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatné smlouvy uzavřené mezi vámi a distributorem/prodejcem třetí strany, avšak přesto bude i nadále podléhat podmínkám, definicím, rozsahu a omezením stanoveným 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 v souvislosti s nákupem nebo v rámci rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „**vy**“ nebo „**zákazník**“ vztahovat na tento subjekt.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Vlastnosti služby (neboli klíčové kroky služby):

- Nepřetržitě telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků)*, s globálními expertními centry společnosti Dell, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.

- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události.
- 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 systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční podpora s operačním systémem a aplikacemi 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 Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server. V části [Core Operating System and Application Troubleshooting](#) (Základní odstraňování problémů s operačním systémem a aplikacemi) na webu společnosti Dell naleznete seznam případného dalšího podporovaného klientského softwaru. Podrobnosti vám sdělí analytik technické podpory.

Součástí služby je:	Součástí služby NENÍ:
Operační systémy a aplikace klienta Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server.	Firemní operační systémy a aplikace
Počáteční podpora zahrnující jednoduché otázky typu „jak na to“ nebo definice funkcí	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
Pomoc s opravami včetně oprav hotfix	Pomoc v oblasti upgradů, výkonu a správy

- Počáteční podpora a pomoc s nastavením konektivity jednoduchých systémů¹ (včetně bezdrátových) pro notebooky Dell Latitude™, stolní počítače Dell OptiPlex™, stolní počítače a notebooky Dell Vostro™ a mobilní pracovní stanice a pracovní stanice Dell Precision™.
- Přístup k online fórum podpory dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků).
- Přístup k řídicím centřům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke kritickým situacím 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.
- **Program Dell International Services (Mezinárodní služby společnosti Dell)** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že cestujete se svým notebookem obchodní třídy do zahraničí na období méně než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

¹ Pomoc v oblasti jednoduchých systémů je omezena na jediný klientský systém pokrytý službou ProSupport (Profesionální podpora), který se připojuje k jedinému portu směrovače nebo bezdrátového přístupového bodu. Nevztahuje se na konektivitu k sekundárním zařízením, systémům ani doménám.

Vyloučené služby

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

Omezení krytí hardwaru:

Nejaktuálnější informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell. Na zákazníky se službou ProSupport (Profesionální podpora) se nemusí vztahovat hardwarová omezení, zejména omezená roční záruka na pevné disky SATA. V takových případech mohou být po dobu trvání zákaznickovy smlouvy o poskytování služby ProSupport (Profesionální podpora) komponenty společností Dell opraveny nebo vyměněny. Servis podporovaného produktu nebo komponenty podporovaného produktu, na které se vztahuje omezená doživotní záruka, bude společností Dell prováděn v souladu s tímto popisem služby, a to po dobu trvání smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou s omezenou doživotní zárukou řešeny podle základní smlouvy o hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímo záruční díly), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání) 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 služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell), chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.

Požadavky na telefonickou podporu:

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

Pracovní doba podpory společnosti Dell KACE

Pracovní dobu podpory produktů Dell KACE naleznete na webu <http://www.kace.com/support/contact.php>.

První krok: Požádejte telefonicky o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Regionální telefonní čísla najdete na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte výrobní číslo pro servisní tag (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.

Druhý krok: Pomozte při telefonickém řešení problému

- 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 pro odstraňování problémů, které pomohou problém blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.

Stupně závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek. Stav „Závažnost stupně 1“ je podmíněn tím, že zákazník se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zakoupil i volitelné rozšířené služby „Mission Critical“ (Kritická situace).

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“ (Kritická 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.	Zajištění dostupnosti příslušného personálu a zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
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 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 neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
3	Minimální dopad na provoz firmy.	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádosti společnosti Dell do dvaceti čtyř (24) hodin.

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených bez služby „Mission Critical“ (Kritická situace)

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla provedena do devadesáti (90) minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé 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 na žádosti společnosti Dell do dvaceti čtyř (24) hodin.

Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Možnosti pro řešení na pracovišti zákazníka se liší podle typu zakoupené služby a také na základě toho, zda byla se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zakoupena i rozšířená služba „Mission Critical“ (Kritická situace). Pokud jste zakoupili službu ProSupport (Profesionální podpora Dell) spolu s úrovní podpory služby na pracovišti, na faktuře bude uvedena úroveň odezvy na pracovišti, která odpovídá tabulce níže. Za předpokladu, že byly splněny všechny příslušné podmínky popsání v tomto popisu služby, vyřeší společnost Dell na pracovišti zákazníka, kde došlo ke vzniku oprávněné události, servisního technika.

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 následný servisní telefonát může být zákazníkovi účtován dodatečný poplatek.

A. Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) s řešením na pracovišti zákazníka SE službou Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)

Zakoupení této služby společně s rozšířenou službou „Mission Critical“ (Kritická situace) umožníte společnosti Dell rychleji zahájit proces pro kritické situace („Crit Sit“) u události se stupněm závažnosti 1 a v případě potřeby provést pohotovostní vyslání.²

² Pohotovostní vyslání při událostech služby Mission Critical (Kritická situace) stupně závažnosti 1: Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) a se smlouvou o poskytování služeb Dell ProSupport Mission Critical (Profesionální podpora Dell se službami pro kritické situace) nebo řešením na pracovišti zákazníka do dvou (2) nebo čtyř (4) hodin bude v případě potřeby zároveň s telefonickým odstraňováním problémů vyslán technik. Na základě rozpoznání problému analytik společnosti Dell rozhodne, zda problém vyžaduje vyslání dílů.

Úrovně řešení na pracovišti dostupné se službou Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do dvou hodin 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.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do dvou (2) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do osmi hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do osmi (8) hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).

B. Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) s řešením na pracovišti zákazníka *BEZ služby Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)*

Standardní úrovně řešení na pracovišti zákazníka, které lze zakoupit

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	- K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – <i>včetně</i> svátků. - K dispozici pouze v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
Řešení na pracovišti do následujícího pracovního dne*	Na základě telefonického odstraňování problémů a diagnózy může být vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	- K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky. - Omezeno na místa, kde není dostupná odezva do 4 hodin. - Hovory přijaté expertním centrem společnosti Dell po 17. hodině** místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika zaslané po tomto čase mohou zpozdit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
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.	- Omezeno na zákazníky OCONUS (pouze ve Spojených státech) schválené společností Dell. - Dostupnost je omezena na vybrané systémy a umístění. Na adrese www.Dell.com/Fed/International naleznete podrobné informace. - Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.
Výměna celé jednotky tiskárny na pracovišti*	Na žádost zákazníka může být technik na pracoviště vyslán další pracovní den po přijetí náhradní jednotky tiskárny.	- K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. - Není k dispozici pro zákazníky OCONUS.

C. Pro všechny ostatní možnosti řešení na pracovišti zákazníka:

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.

Náhradní díly

Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto díly jsou označeny jako 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 automaticky nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR. 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.

- Náhradní díly pro zákazníky s dobou odezvy „do následujícího pracovního dne“ budou odeslány se způsobem doručení do následujícího pracovního dne.
- Náhradní díly pro zákazníky s možnostmi služby „návratu 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.

Společná podpora

Jestliže dojde k problémům s produkty třetí strany, které jsou použity spolu se zákaznickovým podporovaným produktem, společnost Dell bude v souladu s tímto dokumentem sloužit jako jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktu třetí strany. Společnost Dell kontaktuje dodavatele třetí strany, vytvoří jménem zákazníka zprávu o události nebo hlášení o problému a dodá potřebnou dokumentaci k problému. Poté, co se dodavatel zapojí do prací, 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 postoupením hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell postupy správy postoupení ve své organizaci nebo v organizaci dodavatele.

Pro uplatnění společné podpory musí zákazník uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a mít na ně právo. Poté, co je problém izolován a nahlášen, poskytne dodavatel třetí strany

technickou podporu a řešení problému zákazníka. SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.

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

Odstraňování problémů se softwarem

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

Proaktivní správa systémů Dell

Zákazníci služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) mají po celou dobu platnosti smlouvy o poskytování této služby nárok používat softwarové nástroje proaktivní správy systému Dell, které jsou předem nainstalovány v podporovaných produktech nebo které si zákazníci mohou stáhnout na adrese www.Dell.com/Proactive. Dostupné vlastnosti a funkce se mohou lišit v závislosti na podporovaném produktu a umístění zákazníka. Zákazník obdrží licenci k nástrojům proaktivní správy systému Dell v souladu s průvodními licenčními podmínkami k softwaru. V případě, že software nemá samostatné průvodní licenční podmínky, vztahují se na použití softwarových nástrojů proaktivní správy systému Dell zákazníkem následující licenční podmínky (pro účely této části „**software**“):

Společnost Dell vám tímto uděluje osobní, nevýlučnou licenci k použití a přístupu k softwaru, který poskytuje výlučně vám a v souladu s tímto dokumentem po dobu trvání služby, abyste mohli využívat výhod služeb uvedených v příslušném popisu služby. Tento software nesmíte kopírovat, upravovat, nesmíte vytvářet odvozená nebo společná díla ani kompilace softwaru, pokud vám to společnost Dell výslovně písemně nepovolí. Software nesmíte zpětně analyzovat, dekompilovat ani se nesmíte jinak pokoušet získat jeho kód nebo kód jakékoli jeho části. Nesmíte k němu poskytovat licence ani podlicence, nesmíte jej prodat, postoupit nebo jinak převést či zatížit. Software nesmíte používat v rámci spravovaných služeb. Nesmíte překročit počet licencovaných míst pro uživatele či umístění ani nesmíte porušit jiné podmínky určené v příslušném popisu služby. Dále tento software nesmíte používat pro účely sledování jeho dostupnosti, výkonu či funkčnosti či pro jakékoli jiné účely srovnávacího testu nebo porovnávání.

Dále souhlasíte, že nevyužijete software: (i) pro pokusy využít nebo získat neoprávněný přístup do sítí nebo vybavení společnosti Dell nebo třetí strany; (ii) tak, abyste umožnili dalším jedincům či subjektům využívat nebo kopírovat služby; (iii) pro pokusy o prozkoumání, vyhledání či testování zranitelnosti systému, účtu nebo sítě společnosti Dell nebo jejích zákazníků či

dodavatelů; (iv) takovým způsobem, který by negativně ovlivnil nebo jehož cílem by bylo negativně ovlivnit jakéhokoli uživatele, hosta nebo síť; (v) k žádné podvodné činnosti (vi) k šíření nevyžádaných hromadných nebo reklamních zpráv ani podobných sdělení; (vii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu do možností další osoby (bez ohledu na úmysl, záměr nebo znalosti) využívat služby (kromě nástrojů a funkcí zabezpečení); (viii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu, který by přerušil nebo snížil výkon jakéhokoli zařízení společnosti Dell (nebo dodavatele společnosti Dell), které se využívá při provádění služeb.

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) 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. Dále vydává 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 společností Dell obvykle dány k dispozici bez dalšího poplatku ze strany držitelů licence, a to v případě softwaru podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo smlouvou o ročním servisu či údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

Dell | EMC – aktualizace základního softwaru

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software Dell | EMC, jako jsou produkty Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (časové období služby je vyznačeno 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 databází. Dále vydává 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 roční 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 dodatečného nákupu Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat koupi samostatné služby instalace na pracovišti zákazníka nebo proaktivní údržby společnosti Dell a podle jejího doporučení, tak aby podporované produkty byly i nadále použitelné s touto službou.

Prodloužení Zákazník může být oprávněn prodloužit nebo zakoupit další aktualizace základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných možnostech platných v daný okamžik a ve shodě s aktuálními poplatky, lhůtami a podmínkami, a to doručením objednávky společnosti Dell. Společnost Dell může kdykoli měnit výši poplatků, lhůty a podmínky poskytování podpory.

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell | EMC: www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist

Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) pro různé výrobce (dále jen „**služby pro různé výrobce**“) pro vybavení od jiných výrobců než společnosti Dell (dále jen „**podporované produkty různých výrobců**“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a fyzický servis k zajištění dobrého provozního stavu systémů po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „**oprávněné události 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 k dispozici pro podporované produkty různých výrobců na bázi jednotlivých zařízení tak, jak stanoví společnost Dell. Délka smlouvy se pohybuje od 1 roku do 4 let.

Možnosti úrovně služeb

Služby různých výrobců pro podporované produkty různých výrobců (se zárukou nebo bez záruky OEM) jsou k dispozici během období pokrytí stanoveném v období služeb zakoupeném pro jednotlivá zařízení. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka pro daný podporovaný produkt různých výrobců. Služby různých výrobců mohou zahrnovat:

- Nepřetržitou telefonickou podporu
- Možnosti služeb na pracovišti zákazníka (podpora na pracovišti do následujícího pracovního dne nebo nepřetržitá podpora na pracovišti do 4 hodin)
- Nepřetržitě přímé telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu, včetně svátků, s globálními expertními centry společnosti Dell, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.
- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k znovuuvedení podporovaného produktu do uspokojivého provozního stavu.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do 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.

Podporované produkty různých výrobců: Tato služba pro různé výrobce je k dispozici u vybraných systémů jiných společností než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců, na který se vztahuje tento popis služby, je uveden na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Tento popis služby se však **nevztahuje** na software a periferní zařízení. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například **NEvztahuje** na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvou o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen svým sériovým číslem OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jen „**servisní tag různých výrobců**“). 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
- **Podporované verze** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální verzi či konfiguraci stanovené výrobcem, jak je uvedeno na webech výrobců 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 společnosti 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 pouze u podporovaných produktů, k nimž patří vybrané zařízení Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybrané tiskárny 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 „servisní tag“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Zakoupíte-li například tiskárnu s notebookem, smlouva o poskytování služby uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít vlastní samostatnou smlouvu o poskytování služeb. 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. Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.Dell.com/Warranty. Mimo území Spojených států je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

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

C. Instalace náhradních dílů Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadnou výměnu a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto součásti jsou označeny jako CSR. Pokud analytik technické podpory společnosti Dell během odstraňování problémů a diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou opravu provést pomocí dílu označeného jako CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** Volitelné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem však společnost Dell může na

pracoviště vyslat svého technika, který výměnu dílů provede.

- Povinné díly CSR Povinné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. Společnost Dell neposkytuje pracovníky za účelem instalace povinných dílů CSR. Pokud zákazník vyžaduje, aby společnost Dell a/nebo její autorizovaný prodejce tyto díly vyměnil, bude za tuto službu zákazníkovi účtován poplatek. Společnost Dell se může tohoto poplatku zříci u omezeného počtu služeb podpory, jako je například služba ProSupport (Profesionální podpora Dell).

D. 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 Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si své 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.

E. Uskladnění dílů Společnost Dell momentálně skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovišti 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. Komponenty systému pro kritické situace určené společností Dell k umístění v zařízeních s přístupem do dvou nebo čtyř hodin. Kritická komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují

zejména: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Zákazník získá díly do 2 nebo 4 hodin pouze tehdy, pokud zakoupil odpovídající smlouvu o poskytování služby podporující dodávku kritických dílů a pokud se podporovaný produkt nachází v podporované oblasti pokrytí stanovené společností Dell.

F. Vlastnictví náhradních dílů Všechny náhradní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Jestliže zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému, které si ponechá (kromě pevných disků ze systémů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění záručních oprav používá společnost Dell nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

3. Doba trvání služby

Počátek platnosti této smlouvy nastává k datu 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 nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka nebo na jiném vzájemně dohodnutém formuláři faktury, potvrzení objednávky nebo objednávce (dále jen „**formulář objednávky**“). Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník touto smlouvou kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení.

4. Povinnosti zákazníka

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

B. Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti zákazníka

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

C. Povinnosti na pracovišti V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektrická a místní telefonní linka. Je třeba také společnosti Dell zdarma poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

D. Údržba softwaru a podporované verze Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni verze či konfigurace, tak jak jsou stanoveny společností Dell v systému PowerLink v případě úložišť Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru a následných verzí tak, jak stanoví společnost Dell za účelem zachování nároku podporovaných produktů na tuto službu.

E. Zálohování dat Před dodávkou této služby společností Dell proveďte zálohu veškerých stávajících dat a programů ve všech dotčených systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST 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 třetí strany.

F. 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 či kdokoli jiný než dotčený 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 byla tato služba naplánována, jakékoli změny jejího harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným 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 podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva chybí, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.

D. Postoupení Společnost Dell je oprávněna tuto službu a/nebo popis služby postoupit kvalifikovaným poskytovatelům služeb třetí strany.

E. Zrušení Společnost Dell může tuto službu kdykoli během doby platnosti služby zrušit z jakéhokoli z následujících důvodů:

- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
- Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory 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 Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započítání řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností služeb v novém umístění 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.

G. Převod služby V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby smí <či nesmí> zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na stránkách www.support.dell.com. Na převod se může vztahovat poplatek. 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 kterékoli naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services.

Dostupnost se liší podle jednotlivých zemí. Máte-li zájem o další informace, doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat své obchodní 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 činí nárok i názvy jejich produktů. Specifikace jsou správné k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusejí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou zodpovědnost za chyby nebo opomenutí v tisku nebo na fotografiích. Platí prodejní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky jsou k dispozici na adrese www.Dell.com. Tištěná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.

Příloha č. III – pověření k výkonu činnosti

2 strany

(zadavatel vzhledem k ochraně osobních údajů nezveřejňuje)

