

Kupní smlouva

č. smlouvy prodávajícího:
č. smlouvy kupujícího: 174/2018

uzavřená podle ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi

prodávajícím:

XANADU a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spis. zn. B 17555
se sídlem: Žirovnická 2389/1a, Záběhlice, 106 00 Praha 10
IČO: 14498138
DIČ: CZ14498138
Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č. účtu: 1044153003/2700
Zastoupená: Ing. Radkem Neklem, předsedou představenstva

a kupujícím:

CESNET, zájmové sdružení právnických osob

zapsané ve spolkovém rejstříku u Městského soudu v Praze, spis. zn. L 58848
se sídlem: Žikova 1903/4, 160 00 Praha 6
IČO: 63839172
DIČ: CZ63839172
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Praha 6, č. účtu: 19-8482200297/0100
Zastoupené: Ing. Janem Gruntorádem, CSc., ředitelem, na základě pověření představenstvem

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy je dodávka 10 ks serverů podle nabídky prodávajícího uvedené v **příloze č. 1** této smlouvy (dále jen zboží nebo zařízení) prodávajícím kupujícímu.
- 1.2. Součástí plnění a v ceně podle této smlouvy je i doprava do místa plnění a poskytnutí servisních služeb a technické podpory na dobu 84 měsíců (viz dále článek 5 a nabídka prodávajícího v příloze č. 1 této smlouvy).

2. Cena za předmět plnění

- 2.1. Cena za dodání zboží a související služby podle této smlouvy je stanovena ve výši **1 980 000,- Kč bez DPH**. DPH bude účtována ve výši podle platných a účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.2. V ceně jsou započteny veškeré náklady související s dodávkou na místo plnění smlouvy a potřebné k realizaci dodávky, včetně nákladů na dopravu, pojištění, cla, kurzového rizika apod. Cena zahrnuje i servisní služby a technickou podporu na 7 let ode dne dodání zboží. Cena bez DPH je konečná a lze ji překročit pouze na základě dohody smluvních stran.

3. Platební podmínky

- 3.1. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad - fakturu po předání a bezvýhradném převzetí zboží kupujícím, a to včetně příslušenství a všech dokladů. Předání / převzetí bude stvrzeno předávacím protokolem (dodacím listem). Na faktuře bude prodávajícím uveden odkaz na tuto smlouvu.
- 3.2. Faktura je splatná do 30 dnů ode dne doručení kupujícímu. Za den úhrady se považuje den, kdy bude fakturovaná částka připsána na účet prodávajícího.
- 3.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. Faktura musí dále obsahovat odkaz na tuto smlouvu. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je kupující oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět prodávajícímu k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 3.4. V případě, že prodávající bude v okamžiku plnění předmětu této smlouvy uveden správcem daně jako „nespolehlivý plátce“ dle § 106a zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) nebo že účet prodávajícího, který prodávající uvedl na jím vystaveném daňovém dokladu, nebude zveřejněn správcem daně dle § 98 písm. d) zákona o DPH, nebo že účet prodávajícího, který prodávající uvedl na jím vystaveném daňovém dokladu, bude účtem vedeným poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko (ČR), bude plnění dle této smlouvy považováno za uhrazené i tak, že kupující uhradí prodávajícímu pouze cenu bez DPH a DPH uhradí kupující přímo na účet příslušného finančního úřadu.

4. Doba, místo a způsob dodání zboží

- 4.1. Prodávající se zavazuje dodat zboží na adresu sídla kupujícího nejpozději do 31. 12. 2018.
- 4.2. Zboží bude kupujícímu protokolárně předáno v místě plnění – sídle kupujícího. Kupující potvrdí svým podpisem protokol o převzetí zboží (popř. dodací list).
- 4.3. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, pokud se na něm budou vyskytovat v okamžiku předání zjevné vady. Zboží se považuje za dodané a závazek prodávajícího dodat zboží je splněn až okamžikem převzetí zboží bez vad kupujícím.
- 4.4. Kupující se stává vlastníkem zboží okamžikem jeho plného zaplacení (připsání kupní ceny na účet prodávajícího). Nebezpečí škody na zboží přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem předání zboží v místě plnění (v sídle kupujícího) a podpisu předávacího protokolu (dodacího listu).

5. Servisní služby a technická podpora

- 5.1. Prodávající poskytuje kupujícímu na zařízení servisní služby a technickou podporu (služba Dell ProSupport and Next Business Day Onsite Service) po dobu **84 měsíců** od podpisu předávacího protokolu (dodacího listu). Tato doba může být na základě dohody smluvních stran prodloužena. Tyto služby zahrnují následující úkony a práva:
 - bezplatná výměna nebo oprava vadných zařízení (ceny náhradních dílů jsou zahrnuty v ceně za plnění podle této smlouvy); v rámci této služby má kupující právo ponechat si vadné datové disky (služba Keep Your Hard Drive – viz příloha č. 1)
 - servis v místě umístění zařízení („On-Site“);

- zahájení zásahu následující pracovní den po nahlášení závady (Next Business Day);
- poskytování aktualizací odstraňujících chyby nebo bezpečnostní nedostatky dodaného SW / FW;
- přístup do znalostní databáze („Knowledge Base“).

Detailní popis a podmínky služby Dell ProSupport je uveden v **příloze č. 2** této smlouvy.

5.2. Požadavky na poskytnutí služeb (servis, technická podpora) vznáší oprávněný pracovník kupujícího:

- e-mailem na e-mailovou adresu servis@xanadu.cz a/nebo
- telefonicky na tel. č.: 272 764 400 a/nebo
- pomocí webového portálu prodávajícího: <http://portal.xanadu.cz/ServisCust/>

Předmětem požadavků jsou zejména požadavky na odstranění poruch, závad či jiných nedostatků na dodaném zboží.

Prodávající i kupující jsou povinni si vzájemně hlásit změny kontaktních údajů.

5.3. Kupující je oprávněn hlásit závady dílů a zařízení dodaných podle této smlouvy na servisních kontaktech uvedených v odst. 5.2. v pracovní době i mimo pracovní dobu. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškeré informace o případné závadě.

5.4. Právo na bezplatnou opravu v rámci servisních služeb zaniká v případě, že závada vznikla nevhodným skladováním či umístěním zařízení, neodborným zásahem či manipulací, mechanickým poškozením, v důsledku živelné pohromy, resp. instalací či provozem zařízení v rozporu s technickými podmínkami výrobce, vše po bezvýhradném převzetí zařízení kupujícím

5.5. V případě, že prodlení prodávajícího s plněním povinností je způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost, pak platí, že prodávající není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Prodávající je však povinen kupujícího o výskytu takových překážek neprodleně informovat.

6. Sankční ustanovení

6.1. V případě, že kupující bude v prodlení s platbou ceny za předmět plnění této smlouvy, vznikne prodávajícímu právo na úrok z prodlení ve výši 0,15% z celkové dlužné částky za každých započatých 24 hodin prodlení.

6.2. V případě, že prodávající bude v prodlení s dodáním zboží do místa plnění ve lhůtě uvedené v odst. 4.1., vznikne kupujícímu právo na poskytnutí smluvní pokuty ve výši 0,15% z celkové ceny za předmět této smlouvy za každých započatých 24 hodin prodlení, a zároveň právo na náhradu případné škody v důsledku toho vzniklé, a to v plné výši.

6.3. V případě, že prodávající nebude poskytovat služby dle čl. 5 na sjednané úrovni a/nebo rozsahu, vznikne kupujícímu nárok na smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každé nedodržení či započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo kupujícího vymáhat na prodávajícím náhradu škody zaviněné prodlením prodávajícího ani výše náhrady této škody.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Smluvní strany se dohodly, že předmětný závazkový vztah se řídí občanským zákoníkem.

7.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední smluvní strany.

- 7.3. Změny nebo dodatky této smlouvy musí být provedeny pouze písemně formou číslovaných dodatků a musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
- 7.4. Tato smlouva byla sepsána ve dvou originálech, z nichž jeden obdrží kupující a jeden prodávající.
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle, smlouvu si přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.
- 7.6. Proávající bere na vědomí, že tato zakázka je financována z veřejných zdrojů – státního rozpočtu České republiky. Vzhledem k tomu se na zadávací řízení, na plnění zakázky a na její kontrolu vztahují specifická pravidla a právní předpisy. Proávající v souvislosti s tím bere zejména na vědomí, že:
- se podpisem této smlouvy stává v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly; v rámci této kontroly bude prodávající povinen umožnit zástupcům poskytovatele dotace kontrolu v souladu s podmínkami stanovenými uvedeným zákonem;
 - bude povinen umožnit zástupcům poskytovatele dotace přístup i k těm částem nabídky, smlouvy a souvisejících dokumentů, které mohou podléhat ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákonem č. 255/2015 Sb., o kontrole, v platném znění (kontrolní řád));
- 7.7. Proávající dále bere na vědomí, že podle ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, je kupující povinen zveřejnit tuto smlouvu na svém profilu zadavatele.

Příloha č. 1: Nabídka prodávajícího
Příloha č. 2: Popis služby Dell ProSupport

V Praze dne: 04 -12- 2018

Za kupujícího:

Ing. Jan Gruntorád, CSc.
ředitel
na základě pověření představenstvem



cesnet
■■■■■■■■

CESNET z. s. p. o.
Žitkova 4
160 00 Praha 6
IČ: 63839172
DIČ: CZ63839172

V Praze dne: 5.12. 2018

Za prodávajícího:

Ing. Radek Nekl
předseda představenstva



V Praze 19. 11. 2018

Cenová nabídka na dodávku 10ks serverů pro CESNET z. s. p. o.



1. O DODAVATELI

XANADU je ryze česká akciová společnost působící v oboru informačních a komunikačních technologií, která byla založena již v roce 1991 pod názvem CAD Studio. V minulých 19 letech narostla firma do velikosti s ročním obratem přes 348 mil. Kč (2008) a téměř 90 zaměstnanci a to jak přirozeným růstem, tak i díky akvizicím dalších českých firem z oboru IT. V roce 2010 se odštěpila divize CAD a GIS do společnosti CAD Studio, která vznikla fúzí se společností Daxis.

Jsme partnerem především středních a větších firemních zákazníků a organizace státní správy, samosprávy a školství.

Od svého vzniku se orientujeme na dodávky řešení, ne pouze na dodávky zboží nebo komponent. Na počátku jsme se koncentrovali na řešení pro projektanty a architekty (HW a SW pro CAD), dále jsme portfolio produktů a služeb rozšiřovali v oblasti CAD pro strojírenství nebo GIS a doplnili je o oblast IT infrastruktury – systémy kompletních síťových, tiskových, bezpečnostních a podnikových řešení a souvisejících IT služeb. Nabízíme dlouhodobě finanční zázemí, stabilitu, znalost a orientaci na trhu, regionální pokrytí, čehož jsou dokladem četné reference významných tuzemských i zahraničních zákazníků.

Jsme držitelem certifikátu ISO 9001:2008 pro obor "Dodávky hardware, software, služeb, outsourcingu a servisu HW v oboru informačních a komunikačních technologií".

XANADU tvoří dlouholetý tým odborníků v oblasti ICT, který každodenní aktivní komunikací se svými obchodními partnery, dlouhodobým inovativním a zodpovědným přístupem buduje důvěryhodný a loajální partnerský vztah.

XANADU chce být nejen zkušeným dodavatelem produktů a řešení ICT pro střední a větší firemní zákazníky, státní správu a samosprávu, ale i partnerem, kterému díky důvěryhodnosti lze svěřit provoz firemních IT systémů a tím jej učinit spoluzodpovědným za další vývoj a růst jeho klientů.

Tým XANADU si klade za cíl neustále rozšiřovat a zdokonalovat svoje znalosti a dovednosti tak, aby mohli zákazníci s potěšením využívat nejnovější výhody digitálních technologií a stal se pro ně nadlouho pevným bodem ve světě IT.

2. PŘEDMĚT NABÍDKY

2.1. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 1 (FLAB)

| Množst. systémů | Popis | Množství komponentů |
|-----------------|---|---------------------|
| 1 | BASE,SPowerEdge R540 ServerV,R540 | |
| | Intel® Xeon® Gold 5118 2.3G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 16M Cache, Turbo, HT (105W) DDR4-2400 | 1 |
| | Group Manager, Disabled | 1 |
| | iDRAC.Factory Generated Password | 1 |
| | MOD,CHAS,3.5X8,HP,OCF,R540 | 1 |
| | PowerEdge 2U LCD Bezel | 1 |
| | 1xFH, 4xLP, 2CPU | 1 |
| | No Additional Hard Drive | 1 |
| | PowerEdge R540 Shipping Material | 1 |
| | PowerEdge R540 Shipping EMEA2 (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | 1 |
| | MOD,TRAY,LGG,TAG,R540 | 1 |
| | MOD,ASSY,MECH,2U,LF,CP,R540 | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 8 |
| | Intel® Xeon® Gold 5118 2.3G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 16M Cache, Turbo, HT (105W) DDR4-2400 | 1 |
| | iDRAC9,Enterprise | 1 |
| | 4TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512n 3.5in Hot-plug Hard Drive | 4 |
| | Internal PERC | 1 |
| | PERC H730P+ RAID Controller, 2Gb NV Cache, Adapter, Low Profile | 1 |
| | Performance BIOS Settings | 1 |
| | PowerEdge R540 Motherboard | 1 |
| | MOD,DVD+/-RW,SATA,9.5,HLDS,ESG | 1 |
| | MOD,PWR SPLY,750W,RDNT,DELTA | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | Trusted Platform Module 2.0 | 1 |
| | Order Configuration Shipbox Label (Ship Date, Model, Processor Speed, HDD Size, RAM) | 1 |
| | Broadcom 5720 Dual Port 1 GbE Network LOM Mezz Card | 1 |
| | Broadcom 57412 Dual Port 10Gb, SFP+, PCIe Adapter, Low Profile | 1 |
| | Dual-Port 1GbE On-Board LOM | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 1 |
| | ReadyRails Sliding Rails Without Cable Management Arm | 1 |
| | RAID 5 | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | OME Server Configuration Management | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |

2.2. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 2 (DNS)

| | | |
|---|---|---|
| 1 | PowerEdge R640 Server | |
| | PowerEdge R640 Motherboard | 1 |
| | Intel® Xeon® Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400 | 1 |
| | iDRAC,Factory Generated Password | 1 |
| | Group Manager, Disabled | 1 |
| | 2.5 Chassis with up to 8 Hard Drives and 3PCIe slots | 1 |
| | LCD Bezel | 1 |
| | Riser Config 2, 3x16 LP | 1 |
| | PowerEdge R640 Shipping Material for 8 HDD chassis | 1 |
| | PowerEdge R640 Shipping EMEA2 (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | 1 |
| | Dell EMC Luggage Tag | 1 |
| | No Quick Sync | 1 |
| | DIMM Blanks for System with 2 Processors | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 2 |
| | Intel® Xeon® Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400 | 1 |
| | iDRAC9,Enterprise | 1 |
| | 300GB 15K RPM SAS 12Gbps 512n 2.5in Hot-plug Hard Drive | 3 |
| | PERC H740P RAID Controller, 8GB NV Cache, Mini card | 1 |
| | 8 Standard Fans for R640 | 1 |
| | Standard 1U Heatsink | 2 |
| | No Internal Optical Drive for x4 and x8 HDD Chassis | 1 |
| | Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | Trusted Platform Module 2.0 | 1 |
| | Intel X710 DP 10Gb DA/SFP+, + I350 DP 1Gb Ethernet, Network Daughter Card | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 2 |
| | Power Saving Dell Active Power Controller | 1 |
| | Sliding Ready Rack Rail | 1 |
| | Unconfigured RAID | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | OME Server Configuration Management | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.3. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 3 (Ftas 2)

| | | |
|---|---|----|
| 1 | PowerEdge R640 Server | |
| | PowerEdge R640 Motherboard | 1 |
| | Intel Xeon Gold 6126 2.6G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 19.25M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666 | |
| | iDRAC, Factory Generated Password | 1 |
| | Group Manager, Enabled | 1 |
| | 2.5 Chassis with up to 10 Hard Drives and 3PCIe slots | 1 |
| | LCD Bezel | 1 |
| | Riser Config 2, 3x16 LP | 1 |
| | PowerEdge R640 Shipping EMEA2 | 1 |
| | (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | |
| | PowerEdge R640 Shipping Material for 4 and 10 HDD chassis | 1 |
| | No Quick Sync | 1 |
| | Dell EMC Luggage Tag for x10 | 1 |
| | DIMM Blanks for System with 2 Processors | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 12 |
| | Intel Xeon Gold 6126 2.6G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 19.25M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666 | |
| | iDRAC9, Enterprise | 1 |
| | 900GB 15K RPM SAS 12Gbps 512n 2.5in Hot-plug Hard Drive | 10 |
| | PERC H740P RAID Controller, 8GB NV Cache, Mini card | 1 |
| | 8 Standard Fans for R640 | 1 |
| | Standard 1U Heatsink | 2 |
| | No Internal Optical Drive | 1 |
| | Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | No Trusted Platform Module | 1 |
| | Intel Ethernet i350 QP 1Gb Network Daughter Card | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 2 |
| | Power Saving Dell Active Power Controller | 1 |
| | Sliding Ready Rack Rail | 1 |
| | Unconfigured RAID | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.4. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 4 (FTAS 1)

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | PowerEdge R740XD Server | |
| | PowerEdge R740/R740XD Motherboard | 1 |
| | Intel Xeon Gold 6136 3.0G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 24.75M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (150W) DDR4-2666 | |
| | iDRAC.Factory Generated Password | 1 |
| | Group Manager, Disabled | 1 |
| | Chassis with Up to 12 x 3.5 Hard Drives for 2CPU | 1 |
| | Configuration | |
| | PowerEdge 2U LCD Bezel | 1 |
| | Riser Config 1, 4 x8 slots | 1 |
| | PowerEdge R740xd Shipping EMEA2 | 1 |
| | (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab | |
| |) | |
| | PowerEdge R740 Shipping Material | 1 |
| | No Quick Sync | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 8 |
| | Intel Xeon Gold 6136 3.0G, 12C/24T, 10.4GT/s 2UPI, 24.75M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (150W) DDR4-2666 | |
| | iDRAC9,Enterprise | 1 |
| | 10TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512e 3.5in Hot-plug Hard | 12 |
| | Drive | |
| | Maximum Microsoft OS partition Override, GPT enabled | 1 |
| | PERC H740P RAID Controller, 8Gb NV Cache, Adapter, Low | 1 |
| | Profile | |
| | 6 Performance Fans forR740/740XD | 1 |
| | Standard 2U Heatsink | 2 |
| | Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W, | 1 |
| | Titanium, 200-240VAC | |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 13 Feet (4m), Power Cord | 2 |
| | Trusted Platform Module 2.0 | 1 |
| | PE R740XD Luggage Tag | 1 |
| | Intel Ethernet i350 QP 1Gb Network Daughter Card | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more | 1 |
| | details) | |
| | Not Selected in this Configuration | 1 |
| | Power Saving Dell Active Power Controller | 1 |
| | ReadyRails Sliding Rails Without Cable Management Arm | 1 |
| | RAID 10 | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | OME Server Configuration Management | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.5. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 5 (Windows)

| | | |
|---|---|---|
| 1 | PowerEdge R440 Server | 1 |
| | Intel Xeon Bronze 3104 1.7G, 6C/6T, 9.6GT/s 2UPI, 8M Cache, No Turbo, No HT (85W) DDR4-2133 | 1 |
| | Legacy Password | 1 |
| | Group Manager, Disabled | 1 |
| | 3.5" Chassis with up to 4 Hot Plug Hard Drives | 1 |
| | LCD Bezel | 1 |
| | PowerEdge R440 Shipping Material for 4 HDD chassis | 1 |
| | PowerEdge R440 Shipping EMEA2 (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | 1 |
| | Dell EMC Luggage Tag | 1 |
| | Quick Sync 2 (At-the-box mgmt) | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 2 |
| | Intel Xeon Bronze 3104 1.7G, 6C/6T, 9.6GT/s 2UPI, 8M Cache, No Turbo, No HT (85W) DDR4-2133 | 1 |
| | iDRAC9,Enterprise | 1 |
| | 2TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 512n 3.5in Hot-plug Hard Drive | 3 |
| | 1TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 512n 3.5in Hot-plug Hard Drive | 1 |
| | Internal PERC | 1 |
| | PERC H330+ RAID Controller, Adapter, Low Profile | 1 |
| | Performance BIOS Settings | 1 |
| | Motherboard | 1 |
| | Standard Heat Sink | 1 |
| | Standard Heat Sink for 2nd CPU | 1 |
| | DVD +/-RW, SATA, Internal | 1 |
| | Dual, Hot Plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | No Trusted Platform Module | 1 |
| | Dual-Port 1GbE On-Board LOM | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 1 |
| | ReadyRails Sliding Rails With Cable Management Arm | 1 |
| | No RAID | 1 |
| | No PCIe Riser | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.6. 3ks serverů, konfigurace serveru č. 6 - 8 (Windows)

| | | |
|---|--|---|
| 3 | BASE,SV,PER330 | |
| | MOD,PWA,PLNR,PER330 | 1 |
| | Chassis with up to 4, 3.5" Hot Plug Hard Drives | 1 |
| | Dell EMC 1U Standard Bezel | 1 |
| | PCIe Riser, 1x16 PCIe Gen3 FH slot (x8 PCIe lanes) 1x8 PCIe Gen3 LP slot (x4 PCIe lanes), R330 | 1 |
| | iDRAC Port Card | 1 |
| | PowerEdge R330 Shipping EMEA2 (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2400MT/s UDIMMs | 1 |
| | Cooling Fan | 1 |
| | 8GB UDIMM, 2400MT/s, Single Rank, x8 Data Width | 2 |
| | Intel Xeon E3-1220 v5 3.0GHz, 8M cache, 4C/4T, turbo (80W) | 1 |
| | iDRAC8 Enterprise, integrated Dell Remote Access Controller, Enterprise | 1 |
| | 2TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 3.5in Hot-plug Hard Drive | 3 |
| | PERC H730 RAID Controller, 1GB NV Cache | 1 |
| | Performance BIOS Settings | 1 |
| | Standard Heat Sink for PE R230/R330 | 1 |
| | DVD+/-RW SATA Internal | 1 |
| | MOD,PWR SPLY,350W,RDNT,DELTA | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | PE Server FIPS TPM 1.2v2 CC | 1 |
| | On-Board LOM 1GBE Dual Port (BCM5720 GbE LOM) | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 1 |
| | INFO Declined Remote Consulting | 1 |
| | Sliding Ready Rack Rail | 1 |
| | RAID 5, H330/H730 for SAS/SATA | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 1Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 1Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.7. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 9 (network)

| | | |
|---|--|----|
| 1 | PowerEdge R640 Server | 1 |
| | PowerEdge R640 Motherboard | 1 |
| | Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666 | 1 |
| | iDRAC,Factory Generated Password | 1 |
| | Group Manager, Enabled | 1 |
| | 2.5 Chassis with up to 10 Hard Drives and 3PCIe slots | 1 |
| | LCD Bezel | 1 |
| | Riser Config 2, 3x16 LP | 1 |
| | PowerEdge R640 Shipping EMEA2 | 1 |
| | (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | |
| | PowerEdge R640 Shipping Material for 4 and 10 HDD chassis | 1 |
| | No Quick Sync | 1 |
| | Dell EMC Luggage Tag for x10 | 1 |
| | DIMM Blanks for System with 2 Processors | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank | 8 |
| | Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666 | 1 |
| | iDRAC9,Enterprise | 1 |
| | Redundant SD Cards Enabled | 1 |
| | 16GB microSDHC/SDXC Card | 2 |
| | IDSDM and Combo Card Reader | 1 |
| | MOD,HD,2.4T,102N,IS12,2.5,4SSB | 10 |
| | PERC H740P RAID Controller, 8GB NV Cache, Mini card | 1 |
| | 8 Standard Fans for R640 | 1 |
| | Standard 1U Heatsink | 2 |
| | No Internal Optical Drive | 1 |
| | Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | Trusted Platform Module 2.0 | 1 |
| | Broadcom 57412 2 Port 10Gb SFP+ + 5720 2 Port 1Gb Base-T, rNDC | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | VMware ESXi 6.7 Embedded Image on Flash Media | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 2 |
| | Power Saving Dell Active Power Controller | 1 |
| | Sliding Ready Rack Rail | 1 |
| | Unconfigured RAID | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |



2.8. 1ks serveru, konfigurace serveru č. 10 (protective)

| | | |
|---|---|---|
| 1 | PowerEdge R640 Server | |
| | PowerEdge R640 Motherboard | 1 |
| | Intel® Xeon® Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400 | |
| | iDRAC, Factory Generated Password | 1 |
| | Group Manager, Enabled | 1 |
| | 2.5 Chassis with up to 10 Hard Drives and 3PCIe slots | 1 |
| | LCD Bezel | 1 |
| | Riser Config 2, 3x16 LP | 1 |
| | PowerEdge R640 Shipping EMEA2 | 1 |
| | (English/Slovenian/Slovakian/Polish/Czech/Hungar/Greek/Arab) | |
| |) | |
| | PowerEdge R640 Shipping Material for 4 and 10 HDD chassis | 1 |
| | No Quick Sync | 1 |
| | Dell EMC Luggage Tag for x10 | 1 |
| | DIMM Blanks for System with 2 Processors | 1 |
| | Performance Optimized | 1 |
| | 2667MT/s RDIMMs | 1 |
| | 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank | 4 |
| | Intel® Xeon® Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M | 1 |
| | Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400 | |
| | iDRAC9, Enterprise | 1 |
| | IDSDM and Combo Card Reader | 1 |
| | 600GB 15K RPM SAS 12Gbps 512n 2.5in Hot-plug Hard Drive | 3 |
| | 400GB SSD SATA Mix Use 6Gbps 512n 2.5in Hot-plug Drive, | 2 |
| | Hawk-M4E, 3 DWPD, 2190 TBW | |
| | PERC H740P RAID Controller, 8GB NV Cache, Mini card | 1 |
| | 8 Standard Fans for R640 | 1 |
| | Standard 1U Heatsink | 2 |
| | No Internal Optical Drive | 1 |
| | Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W | 1 |
| | C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord | 2 |
| | Trusted Platform Module 2.0 | 1 |
| | Intel Ethernet i350 QP 1Gb Network Daughter Card | 1 |
| | No Media Required | 1 |
| | No Operating System | 1 |
| | No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit | 1 |
| | No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details) | 1 |
| | Not Selected in this Configuration | 2 |
| | Power Saving Dell Active Power Controller | 1 |
| | Sliding Ready Rack Rail | 1 |
| | Unconfigured RAID | 1 |
| | Enterprise Order - EMEA. | 1 |
| | UEFI BIOS Boot Mode with GPT Partition | 1 |
| | Base Warranty | 1 |
| | 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty | 1 |
| | INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service | 1 |
| | 7Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive | 1 |

Podpora a servis nabízených serverů:

- podpora a záruka 7 let s dostupností tel. podpory 24x7x365.
 - Oprava v místě instalace serveru s reakční dobou NBD.
 - Podpora je poskytována výrobcem serveru včetně kontaktního čísla pro nahlášení poruch pro všechny komponenty dodávaného systému.
 - Možnost stažení ovladačů a management software na webových stránkách výrobce.
 - Doprava serveru do místa v ČR specifikovaného zadavatelem v ceně serveru.
 - Vadné pevné disky jsou po dodání nového kusu ponechány na místě (nevrací se výrobci)
-
- Dodávka do čtyř týdnů od podpisu smlouvy
 - místo dodání Zikova 4, Praha 6
 - součástí plnění je doprava na místo dodání; její cena je zahrnuta v nabídkové ceně

3. Cenová nabídka

| Předmět nabídky | Nabízený Dell server | Množství | Cena ks bez DPH | Cena celkem bez DPH | Cena celkem s DPH |
|--|-----------------------------|----------|---------------------|------------------------|------------------------|
| konfigurace serveru č. 1 (FLAB) | PowerEdge R540 ServerV,R540 | 1 | 209 000 Kč | 209 000,00 Kč | 252 890,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 2 (DNS) | PowerEdge R640 Server | 1 | 135 300 Kč | 135 300,00 Kč | 163 713,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 3 (Ftas 2) | PowerEdge R640 Server | 1 | 309 100 Kč | 309 100,00 Kč | 374 011,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 4 (FTAS 1) | PowerEdge R740XD Server | 1 | 455 400 Kč | 455 400,00 Kč | 551 034,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 5 (Windows) | PowerEdge R440 Server | 1 | 92 400 Kč | 92 400,00 Kč | 111 804,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 6 - 8 (Windows) | PowerEdge R330 Server | 3 | 74 800 Kč | 224 400,00 Kč | 271 524,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 9 (network) | PowerEdge R640 Server | 1 | 379 500 Kč | 379 500,00 Kč | 459 195,00 Kč |
| konfigurace serveru č. 10 (protective) | PowerEdge R640 Server | 1 | 174 900 Kč | 174 900,00 Kč | 211 629,00 Kč |
| | | | Cena celkem: | 1 980 000,00 Kč | 2 395 800,00 Kč |

Nabídku vypracoval: *Janata Petr*

Kontakt: tel.: *+420 724 250 448,*

Email: *petr.janata@xanadu.cz*



Popis služby

Dell ProSupport

Úvod

Společnost Dell je potěšena, že vám může nabídnout službu Dell ProSupport, jejíž součástí je podpora ProSupport poskytovaná službou Copilot pro příslušné systémy¹ (dále jen „**služba**“) v souladu s tímto popisem služby (dále jen „**popis 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 odbornou pomoc nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah této služby

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržitě telefonické spojení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků)² 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 (jak je definováno níže). Další informace ohledně úrovně závažnosti a variant servisní služby na pracovišti naleznete v části **Doplněk A**.
- Podrobnosti ohledně variant odezvy služby u systémů, které nelze opravovat na místě u zákazníka, naleznete v části **Doplněk 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 hypervisorů (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 odborné pomoci.

| Co je součástí 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 „Jak na to“ nebo otázky na definice funkcí. | Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací. |
| Pomoc s opravami hotfix a jinými opravami. | Pomoc v oblasti výkonu nebo správy. |

¹ Pokud nebude v tomto dokumentu uvedeno jinak, prohlášení v tomto popisu služby odkazující na službu ProSupport budou vykládána jako odkazy na podporu ProSupport zajišťovanou službou Copilot.

² Dostupnost se v jednotlivých zemích liší. Zákazníci a prodejní partneři společnosti Dell se mohou obrátit na svého obchodního zástupce.



- Počáteční rady nebo pomoc s nastavením konektivity jednoduché sítě³ 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. Další informace naleznete na adrese <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 obchodní podmínky. Další podrobnosti vám sdělí analytik odborné pomoci společnosti Dell.

Omezení záruky na hardware:

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 o službě Dell. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell 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 pozbýt platnosti, jestliže byly do vašeho systému Dell nainstalovány produkty třetích stran neposkytnuté společností Dell.

³ Pomoc v oblasti jednoduchých systémů je omezena na jediný klientský systém pokrytý službou ProSupport, 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 případě, že požadujete službu

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, chat a e-mailová podpora:

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

Úložné systémy Dell SC: Máte-li zájem o neurgentní podporu, můžete kontaktovat centrum pro úložné systémy Dell SC na e-mailové adrese Dell_Online_Storage@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 týkající se vašeho místa vám sdělí obchodní zástupce nebo analytik odborné pomoci.

Krok první: Telefonická 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.
- Nahlaste výrobní číslo (ve smyslu níže uvedené definice) a další informace, na které se vás analytik zeptá. 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 zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.

Podpora Dell KACE

- Navštivte portál podpory softwaru společnosti Dell, www.software.dell.com/support kde najdete odpovědi na své otázky a řešení problémů, nebo kontaktujte centrum podpory telefonicky na číslech uvedených zde: <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 určí, 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 bez dalších poplatků 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 bez dalších poplatků 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 a konfiguraci sleduje systém a shromažďuje údaje za účelem zlepšení odborné pomoci. 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.

Instalací aplikace SupportAssist umožníte společnosti Dell ukládat kontaktní informace (jméno, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu), které budou využity k poskytování technické podpory pro vaše podporované produkty. Díky funkcím sběru protokolů může společnost Dell využívat informace získané za účelem poskytování doporučení k vylepšení infrastruktury IT.

Poznámka: Odebráním či deaktivací aplikace SupportAssist nebo odhlášením možností pro kolekce protokolu se naruší schopnost společnosti Dell poskytovat zákazníkům některé funkce služeb, jak jsou popsány v tomto popisu služby, společně s dalšími službami, které vyžadují přístup k informacím shromažďovaným aplikací SupportAssist.



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 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 dodavatel problém nevyřeší, a to buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace, nebo postoupením 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 smlouvu o příslušné aktivní podpoře a musí také mít jeho oprávnění. Jakmile je problém zákazníka izolován a nahlášen, poskytne dodavatel jiného výrobce odbornou pomoc a řešení. SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.

Aktuální partnery pro společnou asistenci najdete [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli 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 (*tzv.* jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že problém je dostatečně komplexní nebo že zákazníkův 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 splnění závazku společnosti Dell k poskytnutí podpory zákazníkovi.



Další smluvní podmínky ohledně určitých podporovaných produktů

Aktualizace softwaru Dell Storage

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).

Produkty úložišť Dell SC:

Služba Dell ProSupport poskytovaná službou Copilot pro vybrané produkty úložišť Dell SC zahrnuje softwarové aktualizace pro údržbu i představení nových funkcí (podle platných podmínek) pro firmware úložiště (systém Storage Center) a základní software, jako jsou Enterprise Manager Foundation, Enterprise Manager Reporter, Dynamická kapacita, Instant Replay a Dynamické řadiče (platí pro časové období služby uvedené na faktuře).

Tým analytiků odborné pomoci společnosti Dell bude provádět softwarové aktualizace za účelem údržby také pro volitelné softwarové produkty System Center s přidanou hodnotou, pokud zákazník zakoupil příslušnou službu softwarové podpory pro jednotlivé softwarové produkty s přidanou hodnotou pro produkty úložišť Dell SC. Softwarové produkty System Center s přidanou hodnotou zahrnují software Remote Instant Replay, Data Progression, Fast Track, Live Volume, Live Volume + RIRA, Virtual Ports, Replay Manager Management Suite a Enterprise Manager Chargeback.

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 nebo EMC (podle toho, co je uvedeno ve smlouvě) pravidelně vydává aktualizace a opravy chyb příslušného softwaru úložiště 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 úložiště jsou obvykle zpřístupněny společností Dell nebo EMC (v závislosti na obsahu smlouvy) bez dalšího poplatku za licence pro software úložiště, který je nainstalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo roční službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell nebo EMC. 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.

Možná potřeba zvláštní objednávky Aktualizace softwaru úložišť od společnosti Dell nebo EMC může vyžadovat koupi samostatné služby instalace na pracovišti zákazníka od společnosti Dell nebo EMC nebo koupi služby určené společností Dell, aby podporované produkty měly i nadále nárok na tuto službu.

Obnovení: Zákazník může být oprávněn prodloužit nebo objednat další aktualizace základního softwaru Dell nebo 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 společnosti 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 výrobcem 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 |
|--|--|
| Komplexní podpora pro tovární bitovou kopii OEM operačního systému | Komplexní podpora pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran a infrastruktury Vzdálená diagnostika nebo řešení potíží bez pomoci zákazníka |
| Komplexní podpora oprávněného hardwaru | Komplexní podpora pro konektivitu neoprávněného hardwaru nebo softwaru |
| Společná podpora je označená na seznamu společné podpory | Společná podpora pro položky, které nejsou na seznamu společné podpory |



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 (*tzv.* 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. Než bude uskutečněno spojení se společností Dell, je třeba, aby výrobce OEM provedl odpovídající, co možná nejlepší, počáteční diagnostiku. Tento výrobce je zodpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, i když se koncový uživatel obrátí s žádostí 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 obrátili s žádostí o prvotní 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 recompileovaná 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 kýmkoli 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 již nemá, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to dříve, než zákazník požádá společnost Dell o provedení těchto služeb.

Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky 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 VRÁCENÝCH 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 právním 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 taková smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, dále jen „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 webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/service-descriptions/global .* | Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/service-descriptions/global .* |
| Asie, Tichomoří, Japonsko | Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/service-descriptions/global .* | Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří 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 vaším prodejcem. |
| Evropa, Střední východ, Afrika (EMEA) | Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/service-descriptions/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/Geschaeftsbedingungen Spojené království: www.dell.co.uk/terms | Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří 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 vaším 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 tehdejším platným popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.

Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v rozporu 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 Storage SC™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Wyse™ a tiskárny Dell, monitory a chytré telefony zakoupené ve standardní konfiguraci a také vybrané tablety Microsoft™ Surface Pro™ (dále jen „**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 sériovým 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 výrobní číslo 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, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud společnost Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechte si svůj pevný disk), může si daný pevný disk ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsaným výše nebo pokud není vadná jednotka vrácena během deseti (10) dnů v souladu s psanými pokyny poskytovanými 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. Mezi díly, které nejsou považovány za důležité, patří například: 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 společnosti 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 (dále jen „**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 společnostmi 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 nenes 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 samostatnou smlouvu. 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 písemné 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 oznámení 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 nahlášeny společnosti Dell, společnost Dell musí nejprve znovu provést vyhodnocení 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 účtován 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.

© 2016 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy v tomto dokumentu mohou odkazovat na ochranné známky a názvy nebo produkty, případně na právní subjekty, které si na tyto položky činí nárok. Platí obchodní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky naleznete v tabulce na následující straně. Tištěná 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 rozšířené 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 provoz 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 diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice. | Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště. |

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

| Míra závažnosti | Stav | Odezva společnosti Dell | Role zákazníka |
|-----------------|---|--|---|
| 1 | 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. |
| 2 | Minimální dopad na provoz firmy. | Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice. | Poskytnutí kontaktních informací a odezva 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 volitelná rozšířená 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.⁴

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou Mission Critical

| Typ odezvy na pracovišti | Doba odezvy na pracovišti ⁵ | 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 skladují 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 skladují 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. |

⁴ **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.

⁵ 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 ⁵ | Omezení / zvláštní podmínky |
|--|---|--|
| Osmihodinová 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 („OCONUS“) | Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas příjezdu/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 |
|--|---|--|
| 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 – <i>včetně</i> 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 skladují 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"> • <i>K dispozici 5 dnů v týdnu, 10 hodin denně</i> – 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. |
| Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy („OCONUS“) | Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas příjezdu/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. |

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.



Dodatek B

Jednotky neumožňující servis v terénu

Vrácení za účelem servisní opravy 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, Aby zákazníkovi zůstal zachován nárok na službu, zákazník musí podporovaný produkt okamžitě ten samý den nebo další dostupný den zabalit a odeslat nebo 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 poskytuje 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 |
|----------------------|--|--|
| | Partnerem vedená služba Carry-In (CIS) ⁶ | 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 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 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 vedená služba CAR (Collect and Return) ⁷ | 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 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 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 zasílání: Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do servisního střediska určeného 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 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> |

⁶ Partnerem realizovanou službu CIS zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.

⁷ Partnerem poskytovanou službu CAR 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 (Rozšířená výměna) | Není k dispozici | Pro zákazníky se službou Advanced Exchange (Rozšířená výměna) může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu dodat na pracoviště zákazníka náhradní produkt. Bude-li to možné, náhradní produkt bude odeslán pozemní přepravní službou, ale bude odeslán způsobem slučitelným se zákaznickovou celkovou úrovní odezvy služby. 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. |

