



Popis služby

Služba Dell ProSupport for IT

1. PŘEHLED OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Tento popis služby (dále jen „**popis služby**“) se uzavírá mezi zákazníkem (dále jen „**vámi**“ nebo „**zákazníkem**“) a stranou Dell uvedenou na zákaznickové faktuře na tuto službu (jak je definována níže). Zakoupením této služby od společnosti Dell zákazník souhlasí s tím, že se bude řídit všemi podmínkami stanovenými v tomto dokumentu. Zákazník souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původní smlouvy se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.¹ Společnost Dell tuto službu poskytuje v souvislosti se samostatnou rámcovou smlouvou, kterou zákazník se společností Dell uzavřel. V případě neexistence takové smlouvy je k dispozici rámcová smlouva o poskytování služeb (dále jen smlouva „**CMSA**“), která je k dispozici na webové stránce www.Dell.com/ServiceContracts a platí v celém svém rozsahu..

2. PŘEHLED SLUŽBY

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport for IT (dále jen „**služby**“) pro vybrané servery, úložiště, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „**podporované produkty**“, jak je definováno níže) v souladu s tímto popisem služby. Služba navíc poskytuje různé možnosti technické podpory (přes telefon, internet atd.), náhradní díly a související pracovní služby opravy nebo náhrady v případě vad zpracování v souladu se záruční lhůtou pro hardware a v jejím rámci pro podporované produkty zákazníka (dále jen „**oprávněné události**“).

Tato služba zahrnuje:

- Nepřetržité přímé telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu, včetně svátků, s globálními centry Dell Expert Center, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů ohledně hardwaru a softwaru.
- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) pro opravu a řešení potřebné vzhledem k vadě materiálu nebo zpracování podporovaného produktu.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Přístup k fórum podpory online dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků).
- Přístup k řídicím centřům Global Command Centers, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků pro klíčové operace na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav problémových případů.
- **Program mezinárodních služeb společnosti Dell.** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že cestujete se svým notebookem obchodní třídy do zahraničí. Pro tento program platí dodatečné obchodní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.
- **OpenManage™ CD** – odběrová služba, která vám zajistí nejnovější verzi softwaru pro správu systémů Dell

¹ Adresa URL www.Dell.com/ServiceContracts zákazníka odkáže na globální webovou stránku smluv na poskytování služeb společnosti Dell. Zde si zákazník vybere svou geografickou oblast, preferovaný jazyk (je-li to možné) a příslušný firemní segment, od něž si službu zakoupil (například velké podniky, malé a střední firmy nebo státní správa). Poté bude mít zákazník možnost vybrat si a prohlédnout příslušnou smlouvu na poskytování služeb. Potřebujete-li pomoc se získáním jakékoli smlouvy na poskytování služeb, můžete také kontaktovat obchodního zástupce společnosti Dell. Zákazníci z USA mohou získat smlouvu CMSA přímo na webové adrese www.Dell.com/CMSA.



OpenManage. Verze bude zaslána na pracoviště zákazníka nebo zpřístupněna na internetu, odkud si ji zákazník může stáhnout

Podporované produkty: Tato služba je dostupná s vybranými systémy Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Equal Logic™, Dell | EMC Enterprise Storage™ ve standardní konfiguraci. Dále je dostupná s počítačovými systémy OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™ a s vybranými tiskárnami společnosti Dell ve standardní konfiguraci (dále jen „**podporované produkty**“). Podporovaný produkt zahrnutý v tomto popisu služby je určen na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Software a periferní zařízení zakoupená v obchodě společnosti Dell se softwarem a periferními zařízeními však **nejsou** součástí tohoto popisu služby. Zákazník musí mít samostatnou smlouvu na poskytování služby pro každý podporovaný produkt (například tiskárna připojená k oprávněnému systému NENÍ zahrnuta, jestliže se na ni nevztahuje samostatná smlouva na službu). Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „**výrobní číslo**“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů podle oblasti, umístění či jazyka. Více informací získáte u obchodního zástupce společnosti Dell.

3. POSTUPY PODPORY

Jak kontaktovat společnost Dell

- A. **Programy pro vlastní odeslání:** Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch nebo Dell Online Self Dispatch (DOSD), certifikovaní technici mohou zpracovat oprávněné události tím, že odešlou žádost o službu prostřednictvím webové stránky pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory.
- B. **Webová stránka Dell ProSupport, diskuze a e-mailová podpora** jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.
- C. **Telefonická žádost o podporu:** Je k dispozici dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena s ohledem na přiměřenost úsilí. Podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce nebo analytik technické podpory.

Krok první: Žádost o pomoc

V případě telefonické podpory a konzultací 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 pracoviště, na němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Nahlaste výrobní číslo a další informace, které analytik vyžaduje. Analytik ověří zákazníkům podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a ověří konec platnosti služby.

Krok druhý: Telefonická pomoc s odstraňováním problémů

- V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situaci, při které se zobrazují, kroky, které chybovým zprávám předcházely, a kroky, které jste již při vyřešení problému podnikli.
- Analytik s vámi projde řadu kroků řešení problémů, které pomohou potíže diagnostikovat.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.



Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell v případě produktů se službou „Mission Critical“: Volající zákazníci, které postihla oprávněná událost, mohou ohodnotit stupeň závažnosti události a související stav pomocí níže uvedeného schématu.

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta klíčové funkčnosti – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání s okamžitým telefonickým odstraňováním problémů; rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Přidělení příslušného personálu/zdrojů nepřetržité podpory dvacet čtyři (24) hodin denně a sedm (7) dní v týdnu. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení; přidělení zdrojů nepřetržité podpory dvacet čtyři (24) hodin denně a sedm (7) dní v týdnu není pro podporu reakce společnosti Dell k dispozici.	Bezprostřední telefonické řešení problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla provedena do 90 minut od kontaktování. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém řešení problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na firmu	Telefonické řešení problémů, díly/pracovníci vyslání po telefonickém řešení problémů a diagnostice a stav případu podle vzájemné dohody.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádost společnosti Dell do 24 hodin.

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell ohledně produktů bez služby „Mission Critical“: Volající zákazník může ohodnotit stupeň závažnosti události a související stav pomocí níže uvedeného schématu .

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení; přidělení zdrojů nepřetržité podpory dvacet čtyři (24) hodin denně a sedm (7) dní v týdnu není pro podporu reakce společnosti Dell k dispozici.	Bezprostřední telefonické řešení problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla provedena do 90 minut od kontaktování. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém řešení problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na firmu	Telefonické řešení problémů, díly/pracovníci vyslání po telefonickém řešení problémů a diagnostice a stav případu podle vzájemné dohody.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádost společnosti Dell do 24 hodin.

4. SERVISNÍ DÍLY

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

- **Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které díly jsou instalovány na pracovišti zdarma a která úroveň služeb tuto instalaci zahrnuje, obraťte se na analytika technické podpory.



- **Povinné díly CSR** – společnost Dell nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR automaticky. Jestliže však zákazníci, kteří si zakoupili službu Dell ProSupport, vyžadují při instalaci těchto dílů pomoc, bude jim zdarma poskytnuta asistence na pracovišti.

Způsob dopravy dílů CSR se odvíjí od úrovně služby, kterou si zákazník zakoupil.

- Náhradní díly pro zákazníky s reakcí „Next Business Day“ budou odeslány do následujícího pracovního dne.
- Náhradní díly pro zákazníky se službou „Return for Repair“ budou odeslány pozemní přepravní službou.

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

5. MOŽNOSTI PRO ŘEŠENÍ NA PRACOVIŠTI

Možnosti pro řešení na pracovišti se liší podle typu objednané služby a na základě toho, zda byla se službou Dell ProSupport for IT objednána služba „Mission Critical“. Pokud jste zakoupili službu ProSupport spolu s úrovní podpory na pracovišti, na faktuře bude uvedena úroveň reakce na pracovišti (viz tabulky níže). Za předpokladu, že byly splněny všechny příslušné podmínky popsané v tomto popisu služby, vyšle společnost Dell z důvodu vzniku oprávněné události na pracoviště zákazníka servisního technika.

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

A. Služba Dell ProSupport for IT se servisem na pracovišti s 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 pohotovostní vyslání.²

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou Mission Critical

Typ odezvy na pracovišti	Čas odezvy na pracovišti	Omezení/zvláštní podmínky
Dvouhodinová odezva na pracovišti s šestihodinovou službou oprav*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického řešení problémů a obvykle opraví hardware do 6 hodin po vyslání.	<ul style="list-style-type: none">• K dispozici sedm (7) dní každý týden, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do dvou (2) hodin.• Dostupnost s vybranými modely podporovaných produktů.• Pohotovostní vyslání paralelně s řešením problémů je dostupné pro stupeň závažnosti 1 služby Mission Critical.
Čtyřhodinová služba na pracovišti *	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none">• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do čtyř (4) hodin.• Dostupnost s vybranými modely podporovaných produktů.

² **Pohotovostní vyslání při událostech Mission Critical stupně závažnosti 1:** Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport for IT a službou Dell ProSupport Mission Critical s 2- nebo 4hodinovou odezvou na pracovišti bude v případě potřeby současně s telefonickým odstraněním problému vyslán technik. Na základě určení problému analytik rozhodne, zda problém vyžaduje vyslání dílů.



		<ul style="list-style-type: none"> • Pohotovostní vyslání paralelně s řešením problémů je dostupné pro stupeň závažnosti 1 služby Mission Critical.
Osmihodinová služba na pracovišti *	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 8 hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s řešením problémů je dostupné pro stupeň závažnosti 1 služby Mission Critical.

B. Služba Dell ProSupport for IT se servisem na pracovišti BEZ služby Mission Critical

Standardní úrovně odezvy na pracovišti

Typ odezvy na pracovišti	Čas odezvy na pracovišti	Omezení/zvláštní podmínky
Čtyřhodinová služba na pracovišti *	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
Služba Next Business Day On-Site Response Service *	Na základě telefonického řešení problému a diagnóze může být vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici pět (5) dní v týdnu, deset (10) hodin denně - <i>mimo</i> svátky. • Omezeno na místa nenabízející odezvu do 4 hodin. • Hovory přijaté centrem EC (Expert Center) společnosti Dell po 17. hodině ** místního času zákazníka (pondělí – pátek) a/nebo žádosti o vyslání technika po tomto čase mohou zpoždit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů .
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy americké („OCONUS“) *	Na základě telefonického řešení problému mohou být zaslány díly. Čas příjezdu na pracoviště závisí na místě a na dostupnosti dílu.	<ul style="list-style-type: none"> • Omezeno pro zákazníky (pouze v USA) OCONUS, které schválí společnost Dell. • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Na adrese www.Dell.com/Fed/International naleznete podrobné informace. • Federálním zákazníkům doporučujeme v příslušné zvlášť podepsané smlouvě se společností Dell konzultaci se servisními místy OCONUS.
Výměna jednotky tiskárny na pracovišti*	Na žádost zákazníka může být technik vyslán tak, aby dorazil další pracovní den po přijetí náhradní jednotky tiskárny.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici pět (5) dní v týdnu, deset (10) hodin denně - <i>mimo</i> svátky. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů . • Není k dispozici pro zákazníky OCONUS.



C. Pro všechny ostatní možnosti odezvy na pracovišti:

Na základě vzdáleného řešení problému, diagnostik a lokalizace problému určí analytik společnosti Dell, zda problém vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně telefonicky.



6. SPOLEČNÁ PODPORA

Jestliže vznikne problém s produkty třetí strany, které jsou použity spolu se zákaznickým podporovaným produktem, společnost Dell poskytne v souladu s tímto dokumentem jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktu třetí strany. Společnost Dell bude kontaktovat dodavatele třetí strany, vytvoří zprávu o oprávněné události nebo hlášení o problému, dodá potřebnou dokumentaci a jménem zákazníka bude problém řešit. Po podání zprávy dodavateli bude společnost Dell sledovat řešení problému. Bude také informována dodavatelem o stavu a plánech řešení, dokud dodavatel problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace, nebo předáním hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell správu procesu postoupení ve své a/nebo dodavatelově organizaci.

Pro uplatnění společné podpory musí zákazník uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a mít také jeho oprávnění. Po izolování a nahlášení problému poskytne dodavatel třetí strany technickou podporu a řešení. SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ. Zákazník souhlasí, že v souvislosti s produkty třetí strany, pro něž vyžaduje společnou podporu koordinovanou společností Dell, nebude na společnost Dell vznášet žádné nároky.

Seznam aktuálních partnerů společné podpory naleznete na adrese www.Dell.com/CollaborativeSupport. Berte prosím v potaz, že partneri se mohou kdykoliv bez uvědomění zákazníků měnit.

7. ODSTRAŇOVÁNÍ SOFTWAREVÝCH PROBLÉMŮ

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

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

8. AKTIVNÍ SPRÁVA SYSTÉMŮ DELL

Zákazníci podpory Dell ProSupport mají po celou dobu platnosti smlouvy na tuto službu nárok používat softwarové nástroje Dell Proactive Systems Management, které jsou předem instalovány v podporovaných produktech nebo které si mohou zákazníci stáhnout na adrese www.Dell.com/Proactive. Dostupné funkce se mohou lišit podle podporovaných produktů a umístění zákazníka. Zákazník obdrží licenci na nástroje Dell Proactive Systems Management v souladu s průvodními licenčními podmínkami pro software. V případě, že software nemá průvodní licenční podmínky, na použití softwarových nástrojů Dell Proactive Systems Management zákazníkem se vztahují následující licenční podmínky („**software**“ pro účely v této části).

Společnost Dell vám tímto uděluje osobní, nevýlučnou licenci k používání a přístupu k softwaru, který poskytuje výlučně vám a v souladu s tímto dokumentem po dobu trvání služby, abyste mohli využívat výhod služeb uvedených v příslušném popisu služby. Jestliže nedostanete od společnosti Dell písemné povolení, nesmíte software kopírovat, upravovat, nesmíte vytvářet odvozená nebo společná díla ani kompilace softwaru. Software nesmíte zpětně analyzovat, dekompileovat ani se nesmíte jinak pokoušet získat jeho kód nebo kód jakékoli jeho části. Nesmíte k němu poskytovat licence ani podlicence, nesmíte jej prodat, postoupit nebo jinak převést nebo zatížit. Software nesmíte používat v rámci spravovaných služeb. Nesmíte překročit počet licencovaných míst pro uživatele či umístění ani nesmíte porušit jiné podmínky určené v příslušném popisu



služby. Dále software nesmíte používat pro účely sledování dostupnosti, výkonu či funkčnosti či pro jakékoli jiné účely srovnávacího testu nebo hospodářské soutěže.

Dále souhlasíte, že nevyužijete software: (i) pro pokusy využít nebo získat neoprávněný přístup do sítí nebo vybavení společnosti Dell nebo třetí strany; (ii) tak, abyste umožnili dalším jedincům či subjektům využívat nebo kopírovat služby; (iii) pro pokusy o prozkoumání, vyhledání či testování zranitelnosti systému, účtu nebo sítě společnosti Dell nebo jejich zákazníků ani dodavatelů; (iv) takovým způsobem, který by negativně ovlivnil, nebo jehož cílem by bylo negativně ovlivnit jakéhokoli uživatele, hosta nebo síť; (v) k žádné podvodné činnosti (vi) k šíření nevyžádaných hromadných nebo reklamních zpráv ani podobných sdělení; (vii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu do možností další osoby (bez ohledu na úmysl, záměr nebo znalosti) využívat služby (kromě nástrojů a funkcí zabezpečení); nebo (viii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu, který by přerušil nebo snížil výkon jakéhokoli zařízení společnosti Dell (nebo dodavatele společnosti Dell), které se využívá při provádění služeb.

9. AKTUALIZACE SOFTWARE DELL EQUALLOGIC

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

Změny a opravy chyb. Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště pro účely zachování kompatibility operačního systému a/nebo databází a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení a/nebo opravy potřebné k zachování souladu dokumentace s příslušným softwarem pro podnikového úložiště.

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

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell EqualLogic:

<http://www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist>

10. AKTUALIZACE ZÁKLADNÍHO SOFTWARE DELL | EMC

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

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

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

Může vyžadovat zvláštní objednávku. Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat zvláštní objednávku samostatné služby Dell On-site Installation nebo Proactive Maintenance Service podle doporučení společnosti Dell. Tato služba platí i pro podporované produkty.

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

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell | EMC:



<http://www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist>

11. SLUŽBA DELL PROSUPPORT FOR IT NEZAHHRNUJE:

- A. Úkony, jako je např. instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- B. Doplňky, zásobování, výměnu médií, operační doplňkový materiál, periferní zařízení nebo díly, jako jsou baterie, rámce a kryty, ani jejich podporu.
- C. Přímou podporu pro produkty třetí strany nebo podporu verzí, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- D. Podporu 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, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- E. Odstranění spywaru/virů nebo služby zálohy dat.
- F. Pokročilou bezdrátovou, síťovou nebo vzdálenou instalaci, nastavení, optimalizaci a konfiguraci aplikací nad rámec služeb popsaných v tomto popisu služby.
- G. Skriptování, programování, návrh/implementaci databází, vývoj webu nebo rekonpilovaná jádra.

Omezení krytí hardwaru:

- Pevné disky SATA v systémech PowerEdge™, PowerEdge SC™ a PowerVault™ mají buď roční omezenou záruku, nebo omezenou záruku v délce omezené záruky systému Dell, se kterým se pevný disk SATA dodává – podle toho, která je kratší.
- Baterie do přenosných počítačů mají buď roční omezenou záruku, nebo omezenou záruku v délce omezené záruky počítače značky Dell, se kterým se baterie dodává – podle toho, která je kratší.
- Nová baterie PERC5 nebo PERC 6 zajistí až 72 hodin záložního napájení řadiče cache. Společnost Dell v rámci roční záruky garantuje, že baterie bude zajišťovat alespoň čtyřicetihodinové záložní napájení během roční doby omezené záruky.
- Lampy do projektorů mají devadesátidenní omezenou záruku.
- Omezená záruka na monitory zakoupené nezávisle na systémech trvá po dobu uvedenou v dodacím listu. Monitory zakoupené se systémem jsou kryté omezenou zárukou na systém.
- Jiný doplňkový hardware je dodáván buď s roční omezenou zárukou na nové součásti a devadesátidenní omezenou zárukou na repasované součásti, nebo zbývajících záruční dobou počítače společnosti Dell, do kterého jsou tyto části instalovány, jak pro nové, tak pro repasované části, podle toho, která je delší.

Mohou platit dodatečná omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Další podrobnosti naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo na faktuře. Můžete také kontaktovat analytika technické podpory společnosti Dell. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka životnosti, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy na službu Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy na službu Dell ProSupport budou další určené události řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.

12. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- A. **Oprávnění udělit přístup.** Zákazník zajišťuje a garantuje pro sebe i společnosti Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů, všech hardwarových a softwarových komponent, včetně uložených dat, za účelem poskytnutí těchto služeb. Nemá-li již zákazník tato oprávnění, je jeho povinností zajistit je na vlastní náklady, a to předtím, než zákazník požádá společnost Dell o provedení služeb.
- B. **Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti.** Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s technikem společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací zákazníka s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.



- C. **Podporované verze.** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni aktualizace či konfigurace, jak společnost Dell specifikuje v systému PowerLink v případě úložného zařízení Dell | EMC nebo na webových stránkách www.support.dell.com v případě podporovaných produktů. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí tak, jak bude společnost Dell požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů na tuto službu.
- D. **Záruky třetích stran.** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který není vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. SPOLEČNOST DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZÁRUKY TŘETÍCH STRAN ANI ZA VLIV, KTERÝ NA TYTO ZÁRUKY MOHOU MÍT SLUŽBY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ DELL.
- E. **Povinnosti na pracovišti.** V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také postačující pracovní prostor, elektřina a místní telefonní linka. Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici (ZDARMA pro společnost Dell), jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

13. POVINNOST ZÁKAZNÍKA ZÁLOHOVAT DATA

Před doručením této služby je třeba provést zálohování všech existujících dat a programů na všech oprávněných systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku servisu nebo podpory jakékoli akce či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb třetí strany.

14. DŮLEŽITÉ DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

- A. **Přirazení.** Společnost Dell může tuto službu nebo popis služby přiřadit oprávněným poskytovatelům služeb třetích stran.
- B. **Výměna celé jednotky.** Pokud analytik stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si dané pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadnou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vadnou jednotku nevrátí do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník nezplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.
- C. **Zrušení.** V souladu s příslušnými zásadami pro vrácení produktů a služeb v dané zeměpisné oblasti zákazníka může zákazník tuto službu ukončit v rámci stanoveného počtu dní od přijetí podporovaného produktu, a to písemným oznámením o zrušení, které dodá společnosti Dell. Pokud zákazník službu během tohoto období zruší, společnost Dell zákazníkovi vrátí částku v plné výši sníženou o náklady na podporu uvedené v tomto popisu služby (pokud existují). Pokud však toto období nastane až po obdržení podporovaného produktu zákazníkem, nemůže zákazník tuto službu zrušit, pokud tak není uvedeno v příslušném zákonu státu, země nebo oblasti, který nelze smluvně změnit.

Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:

- Zákazník neuhradí celou částku za poskytovanou službu v souladu s fakturačními podmínkami.
- Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti.
- Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod zrušení a datum, kdy zrušení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní po datu, kdy společnost Dell odešle oznámení o zrušení služby zákazníkovi, pokud zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o zrušení služby, která nelze smluvně změnit. POKUD SPOLEČNOST DELL ZRUŠÍ SLUŽBU V SOULADU S TÍMTO ODSTAVCEM, ZÁKAZNÍK NEMÁ NÁROK NA VRÁCENÍ PENĚŽ ANI POPLATKŮ UHRAZENÝCH ČI SPLATNÝCH SPOLEČNOSTÍ DELL.



- D. **Přemístění.** Tato služba poskytnuta v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba se neposkytuje ve všech oblastech. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností místních služeb a může podléhat dalším poplatkům a kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell bezplatný dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky.
- E. **Uskladněné díly.** Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovišti zákazníka nejbližší. Jestliže není díl potřebný pro opravu systému, na něž se vztahují služby ProSupport, k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude poslán okamžitě. Klíčové systémové komponenty vyslané do dvou (2) a čtyř (4) hodin podle určení společnosti Dell. Klíčová komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za klíčové (výčet není úplný): software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, disky ZIP, displeje, klávesnice a myši. Aby bylo možné získat díly vyslané do dvou (2) nebo čtyř (4) hodin, musí být pracoviště zákazníka v pokryté oblasti určené společností Dell.
- F. **Omezení podpory.** Společnost Dell nenes odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.
- G. **Vlastnictví servisních dílů.** Všechny servisní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a držené zákazníkem (kromě pevných disků ze systémů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění oprav používá společnost Dell nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.
- H. **Služby volitelné/dostupné dle potřeby.** Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby nebo smlouvy CMSA dostupné na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.
- I. **Termín a prodloužení.** Zákazník obdrží služby v termínu vyznačeném na faktuře vystavené společností Dell. Před vypršením platnosti služby může mít zákazník nárok na prodloužení termínu v závislosti na dostupných možnostech platných v dané době, které jsou v souladu s aktuálně platnými postupy společnosti Dell.

Dále může společnost Dell dle vlastního uvážení navrhnout prodloužení této služby prostřednictvím faktury na prodloužení služeb, kterou odešle zákazníkovi. Zákazník může dle vlastního uvážení (tam, kde to umožňuje zákon) s takovýmto prodloužením služeb souhlasit uhrazením příslušné faktury do data splatnosti. Na úhradu faktury za prodloužení musí být vyznačen souhlas zákazníka s prodloužením platnosti této služby. Prodloužením služby zákazník souhlasí, že momentálně platné podmínky se budou vztahovat i na období prodloužení. Pokud se zákazník rozhodne, že prodlouženou fakturu neuhradí, budou služby ukončeny k datu konce platnosti vyznačenému na původní nebo naposledy uhrazené faktuře zákazníka.

- J. **Převod služby.** V souladu s omezeními stanovenými v tomto popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby 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. Převod může být zpoplatněn. Bez ohledu na výše uvedené ustanovení nelze službu pro produkty Dell EqualLogic převést. Zákazníci, kteří mají zájem o převod vlastnictví produktů Dell EqualLogic, musí potenciálnímu postupiteli doporučit kontaktování společnosti Dell prostřednictvím e-mailu eqlx-customer-service@dell.com za účelem konzultace ohledně převedení licence, záruky a/nebo služeb pro podporované produkty. Pro každý převod tohoto typu může platit další doba trvání smlouvy a mohou být uplatněny další podmínky a poplatky. Je výhradním rozhodnutím společnosti Dell, zda převod povolí.

Vezměte prosím na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil, nemusí se na zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií krytí podpory v novém místě. Jestliže se zákazník rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém místě bez možnosti vrácení peněz.



* Dostupnost produktů se může lišit v závislosti na oblasti/umístění – podrobné informace obdržíte u svého prodejce nebo zástupce podpory společnosti Dell.

** Aby mohl technik přijet následující pracovní den, musí centrum Dell Expert Centre obdržet požadavek do určité hodiny vlastní pracovní doby. Tato hodina se může v jednotlivých zemích lišit a pohybuje se v rozmezí 15:30 až 17:00 místního času zákazníka (pondělí - pátek) a/nebo požadavky na vyslání technika uskutečněné po této určené hodině posunují příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den.

PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ a Vostro™ jsou ochranné známky společnosti Dell, Inc.