

KUPNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“) (dále jen „smlouva“)

Článek 1 SMLUVNÍ STRANY

1. Prodávající **DELL Computer, spol. s r.o.**
Sídlo V Parku 2325/16, Praha, Chodov, PSČ: 14800
Zastoupená Ing. Jiřím Kyselou
jednatel společnosti
IČO 45272808
DIČ CZ45272808
Telefon +420225772711
Fax +420225772714
Bank. spojení Citibank a.s. Praha, č. účtu: 2046350101/2600
Společnost je zapsána u MS v Praze, oddíl C, vložka 9231

(dále jen „prodávající“)
2. Kupující **Česká republika – Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje**
Sídlo: Jana Palacha 1970, 272 01 Kladno
Zastoupená plk. Ing. Miloslavem Svatošem
ředitelem HZS Středočeského kraje, vrchním radou
IČO 70885371
DIČ není plátce DPH
Telefon 950 870 011
Fax 950 870 148
Bank. spojení Česká národní banka Praha a. s. , č. ú. 916 -8609881/0710

(dále jen „kupující“)

Článek 2 PODKLADY PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Nabídka prodávajícího, jako vybraného uchazeče č.: 51229156, na dodávku Výpočetní techniky – Server a diskové pole včetně síťového propojení. Nabídka prodávajícího je přílohou č. 3 této smlouvy.
2. Rozhodnutí o výběru dodavatele týkající se předmětu smlouvy bylo provedeno dne 29. 6. 2012 v souladu s § 18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, jako veřejná zakázka malého rozsahu pod č. j. HSKL-5333/2012-KIS.
3. Všechny kupujícím zadané parametry veřejné zakázky jsou závaznými smluvními podmínkami a jsou nedílnou součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi nabídkou prodávajícího s touto smlouvou nebo s parametry veřejné zakázky jsou pro smluvní strany závazné údaje uvedené ve smlouvě a parametry veřejné zakázky s výjimkou situace, kdy prodávající nabídl kvantitativně, kvalitativně či výkonnostně lepší podmínky (pro kupujícího), než byly uvedeny v parametrech veřejné zakázky, a kupující je prokazatelně akceptoval.

Článek 3 PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu a ten se zavazuje převzít a zaplatit „Výpočetní techniky – Server a diskové pole včetně síťového propojení“, dále jen „zboží“, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 4
DODACÍ PODMÍNKY A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Prodávající je povinen dodat smlouvené zboží nejpozději do 14 dnů od podpisu smlouvy.
2. Místem plnění je sídlo kupujícího v pracovních dnech od 7:00 do 15:00 hod.
3. Zboží bude dodáno přepravní službou na náklady prodávajícího. Zásilka bude řádně pojištěna a bude přibalen předávací protokol (dodací list) potvrzený ze strany prodávajícího. Kupující převzetí zásilky stvrdí podpisem a razítkem přepravci.
4. Prodávající je povinen dodat kupujícímu zboží nové, nepoužívané, odpovídající platným technickým, bezpečnostním a hygienickým normám a předpisům výrobce ve sjednaném množství, provedení v I. jakostní kvalitě, včetně dokladů v českém jazyce.

Článek 5
PŘECHOD VLASTNICTVÍ

1. Vlastnické právo k předmětu smlouvy přechází na kupujícího dnem jeho převzetí.

Článek 6
KUPNÍ CENA

1. Kupní cena byla sjednána při potvrzení návrhu této smlouvy mezi smluvními stranami ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, jako cena maximální, konečná pro sjednaný předmět smlouvy, nepřekročitelná, zahrnující veškeré náklady, zejména dopravu, clo, pojištění přepravy, balné apod. Cena za zboží včetně DPH se stanovuje připočtením sazeb DPH platných v den fakturace podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
2. Smluvní strany se dohodly na ceně:

a) cena za Server (příloha č. 1 - položka 1)

bez DPH	172 990,00 Kč
včetně 20% DPH	207 588,00 Kč

b) cena za Diskové pole (příloha č. 1 - položka 2,3,4,5,6)

bez DPH	460 140,00 Kč
včetně 20% DPH	552 168,00 Kč

cena celkem (bez DPH)	633 130,00 Kč
cena celkem včetně 20% DPH	759 756,00 Kč

cena slovy celkem: „Sedmsetpadesátdevětisícsedmsetpadesátšest korun českých“.

Článek 7
PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

1. Na základě dodání předmětu kupní smlouvy bude vystavena prodávajícím faktura – daňový doklad. Podkladem pro vystavení faktury a její nedílnou součástí bude předávací protokol nebo dodací list potvrzený oběma stranami, který musí obsahovat množství, výrobní čísla dodaného zboží, cenu za jeden kus dle druhu zboží a cenu celkovou včetně DPH.
2. Kupující uhradí kupní cenu na základě faktury, která musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a podle § 13a obchodního zákoníku. Pokud faktura nebude mít náležitosti dle výše uvedeného zákona, nebo bude vystavena na částku, která je v rozporu s článkem č. 6 této kupní smlouvy, může ji Kupující vrátit zpět prodávajícímu k opravě nebo doplnění. Lhůta splatnosti činí nejméně 21 dní ode dne doručení faktury do sídla kupujícího, případně začíná dnem doručení opravené nebo doplněné faktury.
3. Faktura musí být doručena do sídla kupujícího nejpozději do 10. 12. 2012.
4. Platba se uskuteční mezibankovním převodem mezi bankou kupujícího a bankou prodávajícího z účtu kupujícího na účet prodávajícího, uvedených v záhlaví smlouvy.
5. Zálohu kupující neposkytuje.

Článek 8 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Záruční doba činí 60 měsíců od předání a převzetí zboží.
2. Prodávající poskytuje ve smyslu § 429 obchodního zákoníku, kupujícímu záruku za jakost zboží spočívající v tom, že zboží, jakož i jeho veškeré části i jednotlivé komponenty, bude po záruční dobu mít smlouvou stanovené vlastnosti a bude způsobilé pro použití k obvyklým účelům a zachová si zesmluvněné nebo obvyklé vlastnosti.
3. Dodané zboží, které je při převzetí vadné tj. poškozené (včetně významného poškození obalu), nebo jinak vykazuje závady, není povinen kupující převzít. Vadnost či neúplnost plnění oznámí kupující bez zbytečného odkladu prodávajícímu.
4. Reklamačním místem je místo plnění.
5. Prodávající se zavazuje odstranit v záruční době veškeré závady, popř. provést výměnu zboží za nové, nepoškozené, nejpozději do 30 dnů. Po dobu opravy záruční doba neběží.
6. V případě, že nelze provést opravu a ani výměnu z důvodu ukončení výroby dodané verze zboží, bude kupujícímu vrácena kupní cena za zboží v 100% výši formou dobropisu.
7. Prodávající může též kupujícímu nabídnout podobný výrobek a je na rozhodnutí kupujícího zda takovou nabídku přijme, nebo zvolí vrácení kupní ceny dle bodu 6. článku 8 smlouvy.
8. V případě že se kupující rozhodne pro vrácení kupní ceny u reklamovaného výrobku dle článku 8 bodu 6, je prodávající povinen do pěti pracovních dnů vystavit a odeslat dobropis se splatností 21 dnů.

Článek 9 SMLUVNÍ POKUTY

1. Prodávající se zavazuje uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5% ceny zboží celkem, vč. DPH, uvedené v čl. 6 odst. 2 písm. b) smlouvy, za každý i započatý den prodlení v těchto případech:
 - nesplnění termínu dodávky kompletního a bezvadného zboží,
 - nesplnění stanoveného termínu k odstranění závad zboží, popř. neprovedení jeho výměny v záruční době dle čl. 8 odst. 5 smlouvy,
 - neproplacení dobropisu dle čl. 8, odstavce 6, 7, 8.
2. Smluvní strana, která se dostane vzhledem k výše uvedenému porušení smluvních povinností do pozice dlužníka, je i po zaplacení sankce zavázána splnit hlavní závazek, neboť jejím zaplacením tento závazek nezanikne.
3. Věřitel je oprávněn požadovat náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta a je oprávněn vymáhat náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
4. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty.

Článek 10 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Vznikne-li kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany prodávajícího škoda na majetku odpovídá prodávající za skutečnou škodu, a to za každou škodu či za více škod spolu souvisejících, plně v souladu s § 373 a násl. obchodního zákoníku.
2. Vznikne-li kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany prodávajícího škoda na zdraví nebo dojde k usmrcení, odpovídá prodávající za škodu v neomezeném rozsahu.
3. Prodávající odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo za škodu na jiné věci, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.
4. Prodávající neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností prodávajícího bylo způsobeno:
 - Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména událostí vyšší moci či jiných překážek nebo událostí, jež nastaly nezávisle na vůli prodávajícího;
 - jednáním kupujícího či nedostatkem součinnosti ze strany kupujícího.
5. Kupující nemá nárok na náhradu škody, pokud:
 - byla způsobena nesplněním jeho povinnosti stanovené právními předpisy vydanými za účelem předcházení vzniku škody nebo omezení jejího rozsahu;
 - neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění
6. Prodávající neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

Článek 11 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Od smlouvy lze písemně odstoupit v souladu s § 344 obchodního zákoníku.
2. Smluvní strany pokládají za podstatné porušení smlouvy zejména:
 - a) nedodání kompletního zboží ve stanoveném termínu dle čl. 4 smlouvy, popř. v záruční době neodstranění závady nebo neprovedení výměny zboží v termínu dle čl. 8. odst. 5 smlouvy,
 - b) zboží není v souladu s ujednáními této smlouvy,
 - c) prodlení s úhradou déle než 2 měsíce ode dne splatnosti faktury. V tomto případě je kupující povinen ke dni odstoupení vrátit prodávajícímu zboží, které nebylo uhrazeno.
 - d) nedodržení smluvních podmínek garantujících vlastnosti specifikace kvality zboží v souladu se smluvními podmínkami.
3. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže prodávajícímu hrozí insolvenční řízení, vyhlášení exekuce na majetek zhotovitele, likvidace, apod.

Článek 12 EXPORT

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

Článek 13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Na důkaz souhlasu s obsahem této smlouvy následují podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran. Kupní smlouva vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího dnem bezvadného a kompletního splnění dodávky.
3. Vztahy smluvních stran, které nejsou výslovně řešeny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalšími všeobecně platnými předpisy.
4. Tato smlouva se může měnit a doplňovat jen písemnými dodatky na základě dohody obou smluvních stran. Nedohodnutí obou smluvních stran na dodatku nemá vliv na vlastní smlouvu.
5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Dvě vyhotovení obdrží kupující a dvě vyhotovení prodávající.
6. Spory plynoucí z této smlouvy budou řešeny přednostně smírně; pokud nebude možno dosáhnout smírného vyřešení sporu, bude rozhodovat Okresní soud v Kladně podle českého práva.
7. Nedílnou součástí Smlouvy je:
 - Příloha 1. - Nabídka č. 51229156 - specifikace předmětu plnění
 - Příloha 2. - Popis servisních podmínek
 - Příloha 3. - Nabídka - od dodavatele

V Praze dne 16. 7. 2012

V Kladně dne 11. 8. -07- 2012

Za prodávajícího:

Za kupujícího:

Ing. Jiří Kysela
jednatel společnosti
DELL Computer, spol. s r. o.

plk. Ing. Miloš Syátoš
ředitel HZS Středočeského kraje
vrchní rada

Příloha č. 1 - Nabídka č. 51229156 - specifikace předmětu plnění

Item No.	Množství	Popis systémů	Ks	Cena/ks (CZK)	Celkem (CZK)
Nabídka č.: 51229156					
1	1	PowerEdge T710 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" HDDs (6Gbps), C2, TPM		172,990.00	172,990.00
		Intel Xeon X5650 Processor (2.66GHz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		T710 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon X5650 Processor (2.66Ghz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT)	1		
		Internal SD Module with 2GB SD Card	1		
		300GB SAS 6Gbps 15k 3.5" HD Hot Plug	2		
		LSI2032 SCSI Controller Card PCIe	1		
		PERC H700 Integrated RAID Controller, 512MB Cache	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 1100W	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4	1		
		Embedded Broadcom GbE LOM with TOE and iSCSI Offload HW Key, NOT compatible with H200/H700 on non-56xx bases	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		Windows Server 2008 R2 SP1, Enterprise Edition, English, Incl. 10 CALs, No Media	1		
		PE T710 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		Installation of a Dell Server, Storage or Peripheral Device, PE Server LWT	1		
		Sliding Ready Rack Rails with Cable Management Arm for Rack Configuration	1		
		C2 - R1 for PERC H700, Exactly 2 Drives	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		

		Server - Freight 1 Unit	1		
2	1	Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4 with TOE and iSCSI - Kit		4,700.00	4,700.00
3	1	PV MD3220i External iSCSI RAID 24 Bays Array with Dual Controllers (4 Ports per Controller)		345,000.00	345,000.00
		PowerVault MD3220i EMEA1 Ship Docs	1		
		PowerVault MD3220i Bezel	1		
		900GB SAS 6Gbps 10k 2.5" HD Hot Plug	24		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 600W	1		
		Spare Power Cord 2F	2		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		Rapid Rack Rails for Dell or other Square Hole Rack	1		
		Power Vault Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		1Yr Proactive Maintenance - PV 1 per Year	1		
		Storage - Freight 1 Unit	1		
4	4	1M YELLOW CAT6 PVC SNAGLESS UTP PATCH CB		44.60	178.40
5	8	3M ASSEMBLED GREEN CAT5E PVC UTP PATCH C		32.70	261.60
6	2	PowerConnect 6224 24 Port Managed Layer 3 Switch 10 Gigabit Ethernet and Stacking capable		55,000.00	110,000.00
		No Redundant Power Supply selected (for PC2xxx, PC3xxx, PC5xxx, PC6xxx, PC7xxx)	1		
		European - 220V Power cord	1		
		Installation of a Dell PowerConnect or F10 Switch	1		
		Power Connect Order - Czech Republic	1		
		PowerConnect Order Identifier	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX Base Warranty	1		
		PC 6/7/8xxx Lifetime Limited Hardware Warranty: Basic Hardware Service Parts Only	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX 5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		PHE	1		
		PHE	1		
		PowerConnect - Freight 1 Unit	1		

Rekapitulace ceny (CZK)	
Základ daně	633,130.00
DPH (633,130.00 @ 20.00%)	126,626.00
Celkem, s DPH	759,756.00



Popis služby

Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell)

Úvod ke smlouvě o poskytování služeb

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

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

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

Pokud jste zakoupili služby od distributora/prodejce třetí strany, případná smlouva týkající se prodeje a dodání služeb bude uzavřena mezi vámi a tímto distributorem/prodejcem třetí strany. S ohledem na prodej a dodání služeb neexistuje žádný přímý smluvní vztah mezi vámi a společností Dell, a to i v případě, kdy společnost Dell zajišťuje vámi zakoupenou službu pro distributora/prodejce jako subdodavatel. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatně smlouvy uzavřené mezi vámi a distributorem/prodejcem třetí strany, avšak přesto bude i nadále podléhat podmínkám, definicím, rozsahu a omezením stanoveným tímto popisem služby. Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „**vy**“ nebo „**zákazník**“ vztahovat na tento subjekt.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Vlastnosti služby (neboli klíčové kroky služby):

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

- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční podpora s operačním systémem a aplikacemi související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server. V části Core Operating System and Application Troubleshooting (Základní odstraňování problémů s operačním systémem a aplikacemi) na webu společnosti Dell naleznete seznam případného dalšího podporovaného klientského softwaru. Podrobnosti vám sdělí analytik technické podpory.

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

- Počáteční podpora a pomoc s nastavením konektivity jednoduchých systémů¹ (včetně bezdrátových) pro notebooky Dell Latitude™, stolní počítače Dell OptiPlex™, stolní počítače a notebooky Dell Vostro™ a mobilní pracovní stanice a pracovní stanice Dell Precision™.
- Přístup k online fórum podpory dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků).
- Přístup k řídicím centřům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke kritickým situacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.
- **Program Dell International Services (Mezinárodní služby společnosti Dell)** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že cestujete se svým notebookem obchodní třídy do zahraničí na období méně než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

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



Vyloučené služby

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

Omezení krytí hardwaru:

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

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

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

Online podpora, chat a e-mailová podpora:

Webová stránka služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell), chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.



Požadavky na telefonickou podporu:

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

Pracovní doba podpory společnosti Dell KACE

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

První krok: Požádejte telefonicky o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Regionální telefonní čísla najdete na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte výrobní číslo pro servisní tag (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Druhý krok: Pomozte při telefonickém řešení problému

- V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situace, při kterých se zobrazují. Dále identifikujte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků pro odstraňování problémů, které pomohou problém blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.

Stupně závažnosti

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

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“ (Kritická situace)

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému. Rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Zajištění dostupnosti příslušného personálu a zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání lidí/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.



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

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

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

Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

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

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

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

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

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



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

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do dvou hodin s šestihodinovou službou oprav*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do 6 hodin po vyslání.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do dvou (2) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do osmi hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do osmi (8) hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).



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

Standardní úroveň řešení na pracovišti zákazníka, které lze zakoupit

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



C. Pro všechny ostatní možnosti řešení na pracovišti zákazníka:

Následně po vzdáleném odstraňování problému, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněná událost vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

Náhradní díly

Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto díly jsou označeny jako vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.
- **Povinné díly CSR** – společnost Dell automaticky nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

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

- Náhradní díly pro zákazníky s dobou odezvy „do následujícího pracovního dne“ budou odeslány se způsobem doručení do následujícího pracovního dne.
- Náhradní díly pro zákazníky s možností služby „návratu k opravě“ budou odeslány pozemní přepravní službou.

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

Společná podpora

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

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



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

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

Odstraňování problémů se softwarem

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

Omezení služby pro odstraňování problémů se softwarem Dell OEM Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznické otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (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 toho, že společnost Dell nemusí být schopna problémy tohoto druhu vyřešit a že je povinen uzavřít nezávislou smlouvu s vydavatelem uvedeného softwaru, která zajistí vyřešení podobných problémů.

Proaktivní správa systémů Dell

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

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

Dále souhlasíte, že nevyužijete software: (i) pro pokusy využít nebo získat neoprávněný přístup do sítě 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 či



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

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

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

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databází. Dále vydává opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.

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

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

Dell | EMC – aktualizace základního softwaru

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software Dell | EMC, jako jsou produkty Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (časové období služby je vyznačeno na faktuře):

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

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

Možná potřeba dodatečného nákupu Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat koupi samostatné služby instalace na pracovišti zákazníka nebo proaktivní údržby společnosti Dell a podle jejího doporučení, tak aby podporované produkty byly i nadále použitelné s touto službou.

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



Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) pro různé výrobce (dále jen „**služby pro různé výrobce**“) pro vybavení od jiných výrobců než společnosti Dell (dále jen „**podporované produkty různých výrobců**“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a fyzický servis k zajištění dobrého provozního stavu systémů po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „**oprávněné události pro různé výrobce**“). Období pokrytí pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou k dispozici pro podporované produkty různých výrobců na bázi jednotlivých zařízení tak, jak stanoví společnost Dell. Délka smlouvy se pohybuje od 1 roku do 4 let.

Možnosti úrovně služeb

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

- Nepřetržitou telefonickou podporu
- Možnosti služeb na pracovišti zákazníka (podpora na pracovišti do následujícího pracovního dne nebo nepřetržitá podpora na pracovišti do 4 hodin)
- Nepřetržitě přímé telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu, včetně svátků, s globálními expertními centry společnosti Dell, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.
- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k znovuvvedení podporovaného produktu do uspokojivého provozního stavu.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.

Podporované produkty různých výrobců: Tato služba pro různé výrobce je k dispozici u vybraných systémů jiných společností než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců, na který se vztahuje tento popis služby, je uveden na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Tento popis služby se však nevztahuje na software a periferní zařízení. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například NEvztahuje na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvu o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen svým sériovým číslem OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jen „**servisní tag různých výrobců**“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů různých výrobců podle oblasti, umístění či jazyka. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.



Další informace

- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na podporované produkty různých výrobců.
- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na software, ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy
- **Podporované verze** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální verzi či konfiguraci stanovené výrobcem, jak je uvedeno na webech výrobců OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.
- **Omezení odpovědnosti** Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákaznickova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nesmí překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společností Dell za období dvanácti (12) měsíců na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobné jednotky.

Další smluvní podmínky

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pouze u podporovaných produktů, k nimž patří vybrané zařízení Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybrané tiskárny společnosti Dell zakoupené se standardní konfigurací. Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuální seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell i produkty jiných výrobců než Dell, je k dispozici u obchodního zástupce společnosti Dell.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „servisní tag“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Zakoupíte-li například tiskárnu s notebookem, smlouva o poskytování služby uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít vlastní samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte servisní tag podporovaného produktu.

2. Služby podpory

- A. **Omezená záruka na hardware** Služby týkající se podpory oprávněné události podporovaných produktů mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, Internet atd.), náhradní díly a související služby oprav k zajištění opravy nebo

výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka. Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.Dell.com/Warranty. Mimo území Spojených států je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

- B. **Omezení krytí hardwaru** Mohou platit omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tuto hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell.
- C. **Instalace náhradních dílů** Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto součásti jsou označeny jako CSR. Pokud analytik technické podpory společnosti Dell během odstraňování problémů a diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou opravu provést pomocí dílu označeného jako CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

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



pracoviště vyslat svého technika, který výměnu dílů provede.

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

D. Výměna celé jednotky. Pokud analytik stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si své pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadnou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vadnou jednotku nevrátí do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník nezaplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.

E. Uskladněné díly Společnost Dell momentálně skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracoviště zákazníka nejblíže. Jestliže není díl potřebný pro opravu podporovaného produktu k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude zaslán způsobem zaručujícím doručení následující den. Komponenty systému pro kritické situace určené společností Dell k umístění v zařízeních s přístupem do dvou nebo čtyř hodin. Kritická komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují

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

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

3. Doba trvání služby

Počátek platnosti této smlouvy nastává k datu podání objednávky a trvá po dobu trvání služby. „Doba trvání služby“ započne datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na formuláři objednávky (definováno níže). Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů nebo koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka nebo na jiném vzájemně dohodnutém formuláři faktury, potvrzení objednávky nebo objednávce (dále jen „**formulář objednávky**“). Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník touto smlouvou kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení.

4. Povinnosti zákazníka

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

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



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

- C. **Povinnosti na pracovišti** V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektřina a místní telefonní linka. Je třeba také společnosti Dell zdarma poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.
- D. **Údržba softwaru a podporované verze** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni verze či konfigurace, tak jak jsou stanoveny společností Dell v systému PowerLink v případě úložišť Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru a následných verzí tak, jak stanoví společnost Dell za účelem zachování nároku podporovaných produktů na tuto službu.
- E. **Zálohování dat** Před dodávkou této služby společností Dell proveďte zálohu veškerých stávajících dat a programů ve všech dotčených systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb třetí strany.
- F. **Záruky třetích stran** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotýčný výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv,

který na tyto záruky mohou mít služby poskytované společností Dell.

5. Důležité doplňující informace

- A. **Přeplánování** Jakmile byla tato služba naplánována, jakékoli změny jejího harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným datem. Pokud zákazník tuto službu přeloží 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % ceny zaplacené zákazníkem za dané služby. Zákazník se zavazuje, že jakoukoli změnu plánovaného termínu služby potvrdí nejméně 8 dnů před zahájením služby.
- B. **Obchodně oprávněné omezení rozsahu služeb** Společnost Dell může odmítnout poskytnout služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společnosti Dell, nebo jestliže jsou vyžadovány služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje. Společnost Dell 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.
- C. **Volitelné služby** Volitelné služby (včetně podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva chybí, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.
- D. **Postoupení** Společnost Dell je oprávněna tuto službu a/nebo popis služby postoupit kvalifikovaným poskytovatelům služeb třetí strany.
- E. **Zrušení** Společnost Dell může tuto službu kdykoli během doby platnosti služby zrušit z jakéhokoli z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.



Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell odstoupí od služby v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell.

- F. Zeměpisná omezení a přemístění Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započítání řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností služeb v novém umístění a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas,

materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky.

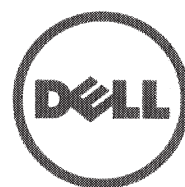
- G. Převod služby V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby smí <či nesmí> zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na stránkách www.support.dell.com. Na převod se může vztahovat poplatek. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil, nemusí se na zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

Další informace o kterékoli naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services.

Dostupnost se liší podle jednotlivých zemí. Máte-li zájem o další informace, doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat své obchodní zástupce.

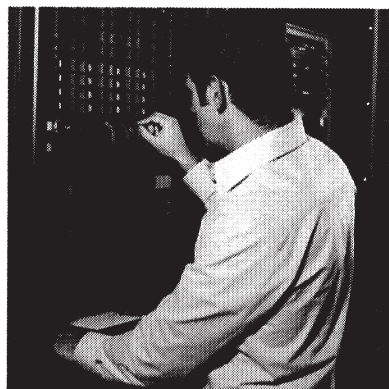
© 2011 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky činí nárok i názvy jejich produktů. Specifikace jsou správné k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusejí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou zodpovědnost za chyby nebo opomenutí v tisku nebo na fotografiích. Platí prodejní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky jsou k dispozici na adrese www.Dell.com. Tíštěná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.





Výpočetní technika - Server a diskové pole včetně síťového propojení

Nabídka pro Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje



Obsah

1 Identifikační údaje uchazeče	2
2 Prokázání kvalifikace uchazeče	3
3 Cenová nabídka.....	10
4 Další požadavky zadavatele	13
5 Návrh smlouvy	14



1 Identifikační údaje uchazeče

Obchodní firma nebo název		DELL Computer , spol. s r. o.
Sídlo	Praha 11, Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00	
Právní forma	Společnost s ručením omezeným	
Zápis v Obchodním rejstříku	vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 9231	
Identifikační číslo	452 72 808	
Daňové identifikační číslo	CZ 452 72 808	
Jméno a příjmení statutárního orgánu	Ing. Jiří Kysela, jednatel Wade Russell Baze, jednatel	
Obor podnikání	- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona - výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení	
Adresa pro písemný styk	DELL Computer , spol. s r. o. V Parku 2325/16 Praha 11, Chodov, PSČ 148 00	
Kontaktní osoba	Patrik Pavol	
Telefon	+420 225 772 824	
Fax	+420 225 772 714	
e-mail	patrik_pavol@dell.com	
web	www.dell.cz	
Bankovní spojení:	Citibank a.s., Evropská 178, 166 40 Praha 6, ČR	
Číslo účtu:	2046350101/2600	
SWIFT Code:	CITICZPX	
IBAN Code:	CZ27 2600 0000 0020 4635 0101	
Identifikátor datové schránky	kdjygm8	



2 Prokázání kvalifikace uchazeče

Uchazeč prokazuje sponění kvalifikačních předpokladů předložením:

- a) Čestného prohlášení, že nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky
- b) Čestného prohlášení, že nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění nebo na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku
- c) Kopie výpisu z obchodního rejstříku
- d) Kopie dokladu o oprávnění k podnikání



Čestné prohlášení

o splnění základních kvalifikačních kritérií

Společnost DELL Computer, spol. s r.o., se sídlem Praha 11, Chodov, V Parku 2325/16, PSČ: 148 00, IČ 452 72 808, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 9231, jednající generálním ředitelem Ing. Jiřím Kyselou, tímto prohlašuje za účelem prokázání splnění základních kvalifikačních kritérií, že:

- 1) společnost DELL Computer, spol. s r.o. nemá v České republice, která je místem podnikání i sídla společnosti, v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky ve vztahu ke spotřební dani

V Praze dne 26.06.2012



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

Ing. Jiří Kysela
jednatel společnosti



Čestné prohlášení

o splnění základních kvalifikačních kritérií

Společnost DELL Computer, spol. s r.o., se sídlem Praha 11, Chodov, V Parku 2325/16, PSČ: 148 00, IČ 452 72 808, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 9231, jednající generálním ředitelem Ing. Jiřím Kyselou, tímto prohlašuje za účelem prokázání splnění základních kvalifikačních kritérií, že:

- 1) společnost DELL Computer, spol. s r.o. nemá v České republice, která je místem podnikání i sídla společnosti, nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění
- 2) společnost DELL Computer, spol. s r.o. nemá v České republice, která je místem podnikání i sídla společnosti, nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

V Praze dne 26.06.2012



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

Ing. Jiří Kysela
jednatel společnosti





z obchodního rejstříku, vedeného
Městským soudem v Praze
oddíl C, vložka 9231

Údaje platné ke dni: 10.04.2012 06:00

6



Správnost tohoto výpisu se potvrzuje

Městský soud v Praze

Obchodní rejstřík - výpisy platných

Ověřuji pod pořadovým číslem V 97/2012, že tato listina, která vznikla převedením výstupu z informačního systému veřejné správy z elektronické podoby do podoby listinné, skládající se z 2 listů, se doslovně shoduje s obsahem výstupu z informačního systému veřejné správy v elektronické podobě.

Ověřující osoba: **Vojáčková Sára**

V Praze dne 10.04.2012

Podpis

Sára VOJÁČKOVÁ
notářská tiskopisovnice
poskytlená
JUDr. Marcelou RYCHLOU
notářka v Praze



Údaje platné ke dni: 10.04.2012 06:00

2/2





Úpis z veřejné části Živnostenského rejstříku

Platnost k 14.06.2012 10:22:16

Obchodní firma: **DELL Computer, spol. s r.o.**
Sídlo: **V parku 2325/16, 148 00, Praha - Chodov**
Identifikační číslo: **45272808**

Statutární orgán nebo jeho členové:

Jméno a příjmení: **Wade Russel Baze**
Jméno a příjmení: **Ing. Jiří Kysela**

Živnostenské oprávnění č. 1

Předmět podnikání: **Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 Živnostenského zákona**
Obory činnosti: **Zprostředkování obchodu a služeb
Velkoobchod a maloobchod
Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály
Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků**
Druh živnosti: **Ohlašovací volná**
Vznik oprávnění: **30.04.1992**
Doba platnosti oprávnění: **na dobu neurčitou**
Odpovědný zástupce:
Jméno a příjmení: **Ing. Jiří Kysela**

Živnostenské oprávnění č. 2

Předmět podnikání: **Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení**
Druh živnosti: **Ohlašovací řemeslná**
Vznik oprávnění: **21.07.1999**
Doba platnosti oprávnění: **na dobu neurčitou**
Odpovědný zástupce:
Jméno a příjmení: **Ing. Jiří Kysela**

Seznam zúčastněných osob

Jméno a příjmení: **Wade Russel Baze**
Datum narození: **14.12.1963**
Bydliště: **Cedar Park 1415, 786 13, Ambling Trail, Spojené státy americké**
Jméno a příjmení: **Ing. Jiří Kysela**
Datum narození: **16.01.1955**
Občanství: **Česká republika**
Bydliště: **Bubenská 1377/37, 170 00, Praha - Holešovice**

Úřad příslušný podle §71 odst.2 Živnostenského zákona: **Úřad městské části Praha 11**



živnostenský rejstřík

Ověřuji pod pořadovým číslem V 172/2012, že tato listina, která vznikla převedením výstupu z informačního systému veřejné správy z elektronické podoby do podoby listinné, skládající se z 1 listů, se doslovně shoduje s obsahem výstupu z informačního systému veřejné správy v elektronické podobě.

Ověřující osoba: **Dvořáková Markéta**

V Praze dne 14.06. 2012

Podpis

Markéta DVOŘÁKOVÁ
notářská tajemnice
pověřená
JUDr. Marcelou RYCHLOU
notářkou v Praze



3 Cenová nabídka

Item No.	Množství systémů	Popis	Ks	Cena/ks (CZK)	Celkem (CZK)
Nabídka č.: 51229156					
1	1	PowerEdge T710 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" HDDs (6Gbps), C2, TPM		172,990.00	172,990.00
		Intel Xeon X5650 Processor (2.66GHz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		T710 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon X5650 Processor (2.66Ghz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT)	1		
		Internal SD Module with 2GB SD Card	1		
		300GB SAS 6Gbps 15k 3.5" HD Hot Plug	2		
		LSI2032 SCSI Controller Card PCIe	1		
		PERC H700 Integrated RAID Controller, 512MB Cache	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 1100W	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4	1		
		Embedded Broadcom GbE LOM with TOE and iSCSI Offload HW Key, NOT compatible with H200/H700 on non-56xx bases	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		Windows Server 2008 R2 SP1, Enterprise Edition, English, Incl. 10 CALs, No Media	1		
		PE T710 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		Installation of a Dell Server, Storage or Peripheral Device, PE Server LWT	1		
		Sliding Ready Rack Rails with Cable Management Arm for Rack Configuration	1		
		C2 - R1 for PERC H700, Exactly 2 Drives	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		



		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		
		Server - Freight 1 Unit	1		
2	1	Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4 with TOE and iSCSI - Kit		4,700.00	4,700.00
3	1	PV MD3220i External iSCSI RAID 24 Bays Array with Dual Controllers (4 Ports per Controller)		345,000.00	345,000.00
		PowerVault MD3220i EMEA1 Ship Docs	1		
		PowerVault MD3220i Bezel	1		
		900GB SAS 6Gbps 10k 2.5" HD Hot Plug	24		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 600W	1		
		Spare Power Cord 2F	2		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		Rapid Rack Rails for Dell or other Square Hole Rack	1		
		Power Vault Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		1Yr Proactive Maintenance - PV 1 per Year	1		
		Storage - Freight 1 Unit	1		
4	4	1M YELLOW CAT6 PVC SNAGLESS UTP PATCH CB		44.60	178.40
5	8	3M ASSEMBLED GREEN CAT5E PVC UTP PATCH C		32.70	261.60
6	2	PowerConnect 6224 24 Port Managed Layer 3 Switch 10 Gigabit Ethernet and Stacking capable		55,000.00	110,000.00
		No Redundant Power Supply selected (for PC2xxx, PC3xxx, PC5xxx, PC6xxx, PC7xxx)	1		
		European - 220V Power cord	1		
		Installation of a Dell PowerConnect or F10 Switch	1		
		Power Connect Order - Czech Republic	1		



		PowerConnect Order Identifier	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX Base Warranty	1		
		PC 6/7/8xxx Lifetime Limited Hardware Warranty: Basic Hardware Service Parts Only	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX 5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		PHE	1		
		PHE	1		
		PowerConnect - Freight 1 Unit	1		

Rekapitulace ceny (CZK)	
Základ daně	633,130.00
DPH (633,130.00 @ 20.00%)	126,626.00
Celkem, s DPH	759,756.00



4 Další požadavky zadavatele

Uchazeč garantuje kompletní dodávku plnění do 21 dnů od podpisu smlouvy.

Uchazeč bere na vědomí, že zadavatel poté, co bude uzavřena smlouva s dodavatelem, který podal nejvhodnější nabídku, nebo poté, co bude výběrové řízení zrušeno, zveřejní na webových stránkách zprávu o posouzení a hodnocení nabídek, jejíž součástí budou mimo jiné i identifikační údaje všech dodavatelů, kteří podali nabídku a informace o nabídkových cenách těchto uchazečů a vyslovuje s výše uvedeným souhlas.

Kontaktní osoba ve věci zakázky:

Kontaktní osoba	Patrik Pavol
Telefon	+420 225 772 824
Fax	+420 225 772 714
e-mail	patrik_pavol@ dell.com



5 Návrh smlouvy

Uchazeč předkládá návrh kupní smlouvy na předmět plnění a je připraven o podmínkách Kupní smlouvy se zadavatelem jednat.



KUPNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“) (dále jen „smlouva“)

Článek 1 SMLUVNÍ STRANY

1. Prodávající DELL Computer, spol. s r.o.
Sídlo V Parku 2325/16, Praha, Chodov, PSČ: 14800
Zastoupená Ing. Jiří Kysela
Jednatel společnosti
IČO 45272808
DIČ CZ45272808
Telefon +420 225 772 711
Fax +420 225 772 714
Bank. spojení Citibank, a.s., Praha, č.úctu: 2046350101/2600

(dále jen „prodávající“)

2. Kupující **Česká republika – Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje**
Sídlo: Jana Palacha 1970, 272 01 Kladno
Zastoupená plk. Ing. Miloslavem Svatošem
ředitelem HZS Středočeského kraje, vrchním radou
IČO 70885371
DIČ není plátce DPH
Telefon 950 870 011
Fax 950 870 148
Bank. spojení Česká národní banka Praha a. s. , č.ú. 8609881/0710

(dále jen „kupující“)

Článek 2 PODKLADY PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Nabídka prodávajícího, jako vybraného uchazeče č XXX, na dodávku Výpočetní techniky – Server a diskové pole včetně síťového propojení. Nabídka prodávajícího je přílohou č. 1 této smlouvy.
2. Rozhodnutí o výběru dodavatele týkající se předmětu smlouvy bylo provedeno dne XXX v souladu s §18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších, jako veřejná zakázka malého rozsahu pod č. j. HSKL -5333/2012-KIS.
3. Všechny kupujícím zadané parametry veřejné zakázky jsou závaznými smluvními podmínkami a jsou nedílnou součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi nabídkou prodávajícího s touto smlouvou nebo s parametry veřejné zakázky jsou pro smluvní strany závazné údaje uvedené ve smlouvě a parametry veřejné zakázky s výjimkou situace, kdy prodávající nabídl kvantitativně, kvalitativně či výkonnostně lepší podmínky (pro kupujícího), než byly uvedeny v parametrech veřejné zakázky, a kupující je prokazatelně akceptoval.

Článek 3 PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu a ten se zavazuje převzít a zaplatit Výpočetní techniku –

Server a diskové pole včetně síťového propojení dále jen „zboží“, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 4 DODACÍ PODMÍNKY A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Prodávající je povinen dodat smlouvené zboží nejpozději do 21 dnů od podpisu smlouvy.
2. Místem plnění je sídlo kupujícího v pracovních dnech od 7:00 do 15:00 hod.
3. Zboží bude dodáno přepravní službou na náklady prodávajícího. Zásilka bude řádně pojištěna a bude přibalen předávací protokol (dodací list) potvrzený ze strany prodávajícího. Kupující převzetí zásilky stvrdí podpisem a razítkem přepravci.
4. Prodávající je povinen dodat kupujícímu zboží nové, nepoužívané, odpovídající platným technickým, bezpečnostním a hygienickým normám a předpisům výrobce ve sjednaném množství, provedení v I. jakostní kvalitě, včetně dokladů v českém jazyce.

Článek 5 PŘECHOD VLASTNICTVÍ

1. Vlastnické právo k předmětu smlouvy přechází na kupujícího dnem jeho převzetí.

Článek 6 KUPNÍ CENA

1. Kupní cena byla sjednána při potvrzení návrhu této smlouvy mezi smluvními stranami ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, jako cena maximální, konečná pro sjednaný předmět smlouvy, nepřekročitelná, zahrnující veškeré náklady, zejména dopravu, clo, pojištění přepravy, balné apod. Cena za zboží včetně DPH se stanovuje připočtením sazeb DPH platných v den fakturace podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
2. Smluvní strany se dohodly na ceně:

a) cena celkem (bez DPH)	633.130,00 Kč
b) cena celkem včetně 20% DPH	759.756,00 Kč

c) cena slovy celkem: „sedm set padesát devět tisíc sedmset padesát šest korun českých“.

Článek 7 PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

1. Na základě dodání předmětu kupní smlouvy bude vystavena prodávajícím faktura – daňový doklad. Podkladem pro vystavení faktury a její nedílnou součástí bude předávací protokol nebo dodací list potvrzený oběma stranami, který musí obsahovat množství, výrobní čísla dodaného zboží, cenu za jeden kus dle druhu zboží a cenu celkovou včetně DPH.
2. Kupující uhradí kupní cenu na základě faktury, která musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a podle § 13a obchodního zákoníku. Pokud faktura nebude mít náležitosti dle výše uvedeného zákona, nebo bude vystavena na částku, která je v rozporu s článkem č. 6 této kupní smlouvy, může ji kupující vrátit zpět prodávajícímu k opravě nebo doplnění. Lhůta splatnosti činí nejméně 21 dní ode dne doručení faktury do sídla kupujícího, případně začíná dnem doručení opravené nebo doplněné faktury.
3. Faktura musí být doručena do sídla kupujícího nejpozději do 10. 12. 2012.
4. Platba se uskuteční mezibankovním převodem mezi bankou kupujícího a bankou prodávajícího z účtu kupujícího na účet prodávajícího, uvedených v záhlaví smlouvy.
5. Zálohu kupující neposkytuje.

Článek 8 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Záruční doba činí 24 měsíců od předání a převzetí zboží.
2. Dodané zboží, které je při převzetí vadné tj. poškozené (včetně významného poškození obalu), nebo jinak vykazuje závady, není povinen kupující převzít. Vadnost či neúplnost plnění oznámí kupující bez zbytečného odkladu prodávajícímu.
3. Reklamačním místem je místo plnění.
4. Proávající se zavazuje odstranit v záruční době veškeré závady, popř. provést výměnu zboží za nové, nepoškozené, nejpozději do 30 dnů. Po dobu opravy záruční doba neběží.
4. Proávající se zavazuje poskytovat Kupujícímu servisní služby pro server PowerEdge T710, pro diskové pole PC MD3220i a pro PowerConnect 6224 po dobu 5 let dle servisních podmínek ProSupport and 4hr Mission Critical, jež tvoří přílohu č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy. Servisní lhůty dle těchto servisních podmínek mohou být, po dohodě s Kupujícím, v konkrétních případech odlišné
5. V případě, že nelze provést opravu a ani výměnu z důvodu ukončení výroby dodané verze zboží, bude kupujícímu vrácena kupní cena za zboží v 100% výši formou dobropisu.
6. Proávající může též kupujícímu nabídnout podobný výrobek a je na rozhodnutí kupujícího zda takovouto nabídku přijme, nebo zvolí vrácení kupní ceny dle bodu 5. článku 8 smlouvy.
7. V případě že se kupující rozhodne pro vrácení kupní ceny u reklamovaného výrobku dle článku 8 bodu 5, je prodávající povinen do pěti pracovních dnů vystavit a odeslat dobropis se splatností 21 dnů.

Článek 9 SMLUVNÍ POKUTY

1. Proávající se zavazuje uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5% ceny zboží celkem, vč. DPH, uvedené v čl. 6 odst. 2 písm. b) smlouvy, za každý i započatý den prodlení v těchto případech:
 - nesplnění termínu dodávky kompletního a bezvadného zboží,
 - nesplnění stanoveného termínu k odstranění závad zboží, popř. neprovedení jeho výměny v záruční době dle čl. 8 odst. 4 smlouvy,
 - neproplacení dobropisu dle čl. 8, odstavce 5, 6, 7.
2. Smluvní strana, která se dostane vzhledem k výše uvedenému porušení smluvních povinností do pozice dlužníka, je i po zaplacení sankce zavázána splnit hlavní závazek, neboť jejím zaplacením tento závazek nezanikne.
3. Věřitel je oprávněn požadovat náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta a je oprávněn vymáhat náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
4. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty.

Článek 10 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Proávajícího škoda na majetku odpovídá Proávající za skutečnou škodu, a to za každou škodu či za více škod spolu souvisejících, plně v souladu s § 373 a násl. Obchodního zákoníku v platném znění a to maximálně do výše 125 % z celkové ceny plnění.
2. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Proávajícího škoda na zdraví nebo dojde k usmrcení, odpovídá Proávající za škodu v neomezeném rozsahu.
3. Proávající odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo za škodu na jiné věci, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.
4. Proávající neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností Proávajícího bylo způsobeno:
 - Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména událostí vyšší moci či jiných překážek nebo událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Proávajícího;
 - jednáním Kupujícího či nedostatkem součinnosti ze strany Kupujícího.
5. Kupující nemá nárok na náhradu škody, pokud:
 - byla způsobena nesplněním jeho povinnosti stanovené právními předpisy vydanými za účelem předcházení vzniku škody nebo omezení jejího rozsahu;
 - neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění
6. Proávající neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

Článek 11
ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Od smlouvy lze písemně odstoupit v souladu s § 344 obchodního zákoníku.
2. Smluvní strany pokládají za podstatné porušení smlouvy zejména:
 - a) nedodání kompletního zboží ve stanoveném termínu dle čl. 4 smlouvy, popř. v záruční době neodstranění závady nebo neprovedení výměny zboží v termínu dle čl. 8. odst. 4 smlouvy,
 - b) zboží není v souladu s ujednáními této smlouvy,
 - c) prodlení s úhradou déle než 2 měsíce ode dne splatnosti faktury. V tomto případě je kupující povinen ke dni odstoupení vrátit prodávajícímu zboží, které nebylo uhrazeno.
3. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže prodávajícímu hrozí insolvenční řízení, vyhlášení exekuce na majetek zhotovitele, likvidace, apod.

Článek 12
EXPORT

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

Článek 13
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Na důkaz souhlasu s obsahem této smlouvy následují podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran. Kupní smlouva vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího dnem bezvadného a kompletního splnění dodávky.
3. Prodávající je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a to zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
4. Vztahy smluvních stran, které nejsou výslovně řešeny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalšími všeobecně platnými předpisy.
5. Tato smlouva se může měnit a doplňovat jen písemnými dodatky na základě dohody obou smluvních stran. Nedohodnutí obou smluvních stran na dodatku nemá vliv na vlastní smlouvu.
6. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Dvě vyhotovení obdrží kupující a dvě vyhotovení prodávající.
7. Spory plynoucí z této smlouvy budou řešeny přednostně smírně; pokud nebude možno dosáhnout smírného vyřešení sporu, bude rozhodovat Okresní soud v Kladně podle českého práva.
8. Nedílnou součástí Smlouvy je:

Příloha 1. – Nabídka č. 51229156 - specifikace předmětu plnění

Příloha 2. – Popis servisních podmínek

V Praze dne 26.6.2012

V Kladně dne

Za prodávajícího:



Za kupujícího:

Ing. Jiří Kysela
jednatel společnosti
DELL Computer, spol. s r.o.

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

plk. Ing. Miloslav Svatoš
ředitel HZS Středočeského kraje
vrchní rada

Příloha č. 1 - Nabídka č. 51229156 - specifikace předmětu plnění

Item No.	Množství	Popis systémů	Ks	Cena/ks (CZK)	Celkem (CZK)
Nabídka č.: 51229156					
1	1	PowerEdge T710 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" HDDs (6Gbps), C2, TPM		172,990.00	172,990.00
		Intel Xeon X5650 Processor (2.66GHz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		T710 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon X5650 Processor (2.66Ghz, 6C, 12M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP, Turbo, HT)	1		
		Internal SD Module with 2GB SD Card	1		
		300GB SAS 6Gbps 15k 3.5" HD Hot Plug	2		
		LSI2032 SCSI Controller Card PCIe	1		
		PERC H700 Integrated RAID Controller, 512MB Cache	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 1100W	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4	1		
		Embedded Broadcom GbE LOM with TOE and iSCSI Offload HW Key, NOT compatible with H200/H700 on non-56xx bases	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		Windows Server 2008 R2 SP1, Enterprise Edition, English, Incl. 10 CALs, No Media	1		
		PE T710 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		Installation of a Dell Server, Storage or Peripheral Device, PE Server LWT	1		
		Sliding Ready Rack Rails with Cable Management Arm for Rack Configuration	1		
		C2 - R1 for PERC H700, Exactly 2 Drives	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		

		Server - Freight 1 Unit	1		
2	1	Broadcom NetXtreme II 5709 Quad Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4 with TOE and iSCSI - Kit		4,700.00	4,700.00
3	1	PV MD3220i External iSCSI RAID 24 Bays Array with Dual Controllers (4 Ports per Controller)		345,000.00	345,000.00
		PowerVault MD3220i EMEA1 Ship Docs	1		
		PowerVault MD3220i Bezel	1		
		900GB SAS 6Gbps 10k 2.5" HD Hot Plug	24		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 600W	1		
		Spare Power Cord 2F	2		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		Rapid Rack Rails for Dell or other Square Hole Rack	1		
		Power Vault Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		INFO 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		1Yr Proactive Maintenance - PV 1 per Year	1		
		Storage - Freight 1 Unit	1		
4	4	1M YELLOW CAT6 PVC SNAGLESS UTP PATCH CB		44.60	178.40
5	8	3M ASSEMBLED GREEN CAT5E PVC UTP PATCH C		32.70	261.60
6	2	PowerConnect 6224 24 Port Managed Layer 3 Switch 10 Gigabit Ethernet and Stacking capable		55,000.00	110,000.00
		No Redundant Power Supply selected (for PC2xxx, PC3xxx, PC5xxx, PC6xxx, PC7xxx)	1		
		European - 220V Power cord	1		
		Installation of a Dell PowerConnect or F10 Switch	1		
		Power Connect Order - Czech Republic	1		
		PowerConnect Order Identifier	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX Base Warranty	1		
		PC 6/7/8xxx Lifetime Limited Hardware Warranty: Basic Hardware Service Parts Only	1		
		PC6XXX/PC7XXX/PC8XXX 5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1		
		PHE	1		
		PHE	1		
		PowerConnect - Freight 1 Unit	1		

Rekapitulace ceny (CZK)	
Základ daně	633,130.00
DPH (633,130.00 @ 20.00%)	126,626.00
Celkem, s DPH	759,756.00



Popis služby

Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell)

Úvod ke smlouvě o poskytování služeb

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

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

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

Pokud jste zakoupili služby od distributora/prodejce třetí strany, případná smlouva týkající se prodeje a dodání služeb bude uzavřena mezi vámi a tímto distributorem/prodejcem třetí strany. S ohledem na prodej a dodání služeb neexistuje žádný přímý smluvní vztah mezi vámi a společností Dell, a to i v případě, kdy společnost Dell zajišťuje vámi zakoupenou službu pro distributora/prodejce jako subdodavatel. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatně smlouvy uzavřené mezi vámi a distributorem/prodejcem třetí strany, avšak přesto bude i nadále podléhat podmínkám, definicím, rozsahu a omezením stanoveným tímto popisem služby. Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „**vy**“ nebo „**zákazník**“ vztahovat na tento subjekt.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Vlastnosti služby (neboli klíčové kroky služby):

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

- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční podpora s operačním systémem a aplikacemi související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server. V části Core Operating System and Application Troubleshooting (Základní odstraňování problémů s operačním systémem a aplikacemi) na webu společnosti Dell naleznete seznam případného dalšího podporovaného klientského softwaru. Podrobnosti vám sdělí analytik technické podpory.

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

- Počáteční podpora a pomoc s nastavením konektivity jednoduchých systémů¹ (včetně bezdrátových) pro notebooky Dell Latitude™, stolní počítače Dell OptiPlex™, stolní počítače a notebooky Dell Vostro™ a mobilní pracovní stanice a pracovní stanice Dell Precision™.
- Přístup k online fórum podpory dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků).
- Přístup k řídicím centřům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke kritickým situacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.
- **Program Dell International Services (Mezinárodní služby společnosti Dell)** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že cestujete se svým notebookem obchodní třídy do zahraničí na období méně než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

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



Vyloučené služby

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

Omezení krytí hardwaru:

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

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

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

Online podpora, chat a e-mailová podpora:

Webová stránka služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell), chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.



Požadavky na telefonickou podporu:

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

Pracovní doba podpory společnosti Dell KACE

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

První krok: Požádejte telefonicky o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Regionální telefonní čísla najdete na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uvedte výrobní číslo pro servisní tag (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Druhý krok: Pomozte při telefonickém řešení problému

- V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situace, při kterých se zobrazují. Dále identifikujte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků pro odstraňování problémů, které pomohou problém blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.

Stupně závažnosti

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

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“ (Kritická situace)

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému. Rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Zajištění dostupnosti příslušného personálu a zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.



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

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

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla provedena do devadesáti (90) minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků <i>po</i> telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na provoz firmy.	Telefonické odstraňování problémů, , vyslání dílů/pracovníků <i>po</i> telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádosti společnosti Dell do dvaceti čtyř (24) hodin.

Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

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

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

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

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

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



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

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do dvou hodin s šestihodinovou službou oprav*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do 6 hodin po vyslání.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do dvou (2) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do osmi hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do osmi (8) hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).



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

Standardní úrovně řešení na pracovišti zákazníka, které lze zakoupit

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



C. Pro všechny ostatní možnosti řešení na pracovišti zákazníka:

Následně po vzdáleném odstraňování problému, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněná událost vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

Náhradní díly

Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto díly jsou označeny jako vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.
- **Povinné díly CSR** – společnost Dell automaticky nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

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

- Náhradní díly pro zákazníky s dobrou odezvou „do následujícího pracovního dne“ budou odeslány se způsobem doručení do následujícího pracovního dne.
- Náhradní díly pro zákazníky s možností služby „návratu k opravě“ budou odeslány pozemní přepravní službou.

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

Společná podpora

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

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



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

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

Odstraňování problémů se softwarem

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

Omezení služby pro odstraňování problémů se softwarem Dell OEM Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznické otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (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 toho, že společnost Dell nemusí být schopna problémy tohoto druhu vyřešit a že je povinen uzavřít nezávislou smlouvu s vydavatelem uvedeného softwaru, která zajistí vyřešení podobných problémů.

Proaktivní správa systémů Dell

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

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

Dále souhlasíte, že nevyužijete software: (i) pro pokusy využít nebo získat neoprávněný přístup do sítě 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 či



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

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

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

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databází. Dále vydává opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.

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

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

Dell | EMC – aktualizace základního softwaru

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software Dell | EMC, jako jsou produkty Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (časové období služby je vyznačeno na faktuře):

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

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

Možná potřeba dodatečného nákupu Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat koupi samostatné služby instalace na pracovišti zákazníka nebo proaktivní údržby společnosti Dell a podle jejího doporučení, tak aby podporované produkty byly i nadále použitelné s touto službou.

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



Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) pro různé výrobce (dále jen „**služby pro různé výrobce**“) pro vybavení od jiných výrobců než společnosti Dell (dále jen „**podporované produkty různých výrobců**“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a fyzický servis k zajištění dobrého provozního stavu systémů po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „**oprávněné události pro různé výrobce**“). Období pokrytí pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou k dispozici pro podporované produkty různých výrobců na bázi jednotlivých zařízení tak, jak stanoví společnost Dell. Délka smlouvy se pohybuje od 1 roku do 4 let.

Možnosti úrovně služeb

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

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

Podporované produkty různých výrobců: Tato služba pro různé výrobce je k dispozici u vybraných systémů jiných společností než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců, na který se vztahuje tento popis služby, je uveden na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Tento popis služby se však nevztahuje na software a periferní zařízení. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například NEvztahuje na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvu o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen svým sériovým číslem OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jen „**servisní tag různých výrobců**“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů různých výrobců podle oblasti, umístění či jazyka. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.



Další informace

- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na podporované produkty různých výrobců.
- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na software, ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy
- **Podporované verze** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální verzi či konfiguraci stanovené výrobcem, jak je uvedeno na webech výrobců OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.
- **Omezení odpovědnosti** Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákaznickova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nesmí překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společností Dell za období dvanácti (12) měsíců na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobné jednotky.

Další smluvní podmínky

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pouze u podporovaných produktů, k nimž patří vybrané zařízení Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybrané tiskárny společnosti Dell zakoupené se standardní konfigurací. Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuální seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell i produkty jiných výrobců než Dell, je k dispozici u obchodního zástupce společnosti Dell.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „servisní tag“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Zakoupíte-li například tiskárnu s notebookem, smlouva o poskytování služby uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít vlastní samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte servisní tag podporovaného produktu.

2. Služby podpory

A. **Omezená záruka na hardware** Služby týkající se podpory oprávněné události podporovaných produktů mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, Internet atd.), náhradní díly a související služby oprav k zajištění opravy nebo

výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka. Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.Dell.com/Warranty. Mimo území Spojených států je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

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

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

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



pracoviště vyslat svého technika, který výměnu dílů provede.

- * Povinné díly CSR Povinné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. Společnost Dell neposkytuje pracovníky za účelem instalace povinných dílů CSR. Pokud zákazník vyžaduje, aby společnost Dell a/nebo její autorizovaný prodejce tyto díly vyměnil, bude za tuto službu zákazníkovi účtován poplatek. Společnost Dell se může tohoto poplatku zříci u omezeného počtu služeb podpory, jako je například služba ProSupport (Profesionální podpora Dell).
- D. Výměna celé jednotky. Pokud analytik stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si své pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadnou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vadnou jednotku nevrátí do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník nezaplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.
- E. Uskladněné díly Společnost Dell momentálně skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovišti zákazníka nejblíže. Jestliže není díl potřebný pro opravu podporovaného produktu k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude zaslán způsobem zaručujícím doručení následující den. Komponenty systému pro kritické situace určené společností Dell k umístění v zařízeních s přístupem do dvou nebo čtyř hodin. Kritická komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují

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

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

3. Doba trvání služby

Počátek platnosti této smlouvy nastává k datu podání objednávky a trvá po dobu trvání služby. „Doba trvání služby“ započne datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na formuláři objednávky (definováno níže). Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů nebo koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka nebo na jiném vzájemně dohodnutém formuláři faktury, potvrzení objednávky nebo objednávce (dále jen „**formulář objednávky**“). Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník touto smlouvou kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení.

4. Povinnosti zákazníka

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



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

- C. **Povinnosti na pracovišti** V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektřina a místní telefonní linka. Je třeba také společnosti Dell zdarma poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.
- D. **Údržba softwaru a podporované verze** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni verze či konfigurace, tak jak jsou stanoveny společností Dell v systému PowerLink v případě úložišť Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru a následných verzí tak, jak stanoví společnost Dell za účelem zachování nároku podporovaných produktů na tuto službu.
- E. **Zálohování dat** Před dodávkou této služby společností Dell proveďte zálohu veškerých stávajících dat a programů ve všech dotčených systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb třetí strany.
- F. **Záruky třetích stran** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotýčný výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv,

který na tyto záruky mohou mít služby poskytované společností Dell.

5. Důležité doplňující informace

- A. **Přepřepínání** Jakmile byla tato služba naplánována, jakékoli změny jejího harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným datem. Pokud zákazník tuto službu přeloží 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % ceny zaplacené zákazníkem za dané služby. Zákazník se zavazuje, že jakoukoli změnu plánovaného termínu služby potvrdí nejméně 8 dnů před zahájením služby.
- B. **Obchodně oprávněné omezení rozsahu služeb** Společnost Dell může odmítnout poskytnout služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společnosti Dell, nebo jestliže jsou vyžadovány služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje. Společnost Dell nenesie odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.
- C. **Volitelné služby** Volitelné služby (včetně podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva chybí, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.
- D. **Postoupení** Společnost Dell je oprávněna tuto službu a/nebo popis služby postoupit kvalifikovaným poskytovatelům služeb třetí strany.
- E. **Zrušení** Společnost Dell může tuto službu kdykoli během doby platnosti služby zrušit z jakéhokoli z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.



Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell odstoupí od služby v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell.

- F. Zeměpisná omezení a přemístění Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započítání řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností služeb v novém umístění a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas,

materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky.

- G. Převod služby V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby smí <či nesmí> zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na stránkách www.support.dell.com. Na převod se může vztahovat poplatek. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil, nemusí se na zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

Další informace o kterékoli naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services.

Dostupnost se liší podle jednotlivých zemí. Máte-li zájem o další informace, doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat své obchodní zástupce.

© 2011 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky činí nárok i názvy jejich produktů. Specifikace jsou správné k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusejí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou zodpovědnost za chyby nebo opomenutí v tisku nebo na fotografiích. Platí prodejní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky jsou k dispozici na adrese www.Dell.com. Tištěná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.

