

Popis služby

Next Business Day On-Site (NBD)

Přehled služby Next Business Day On-Site (NBD)

Služba Next Business Day On-Site zaručuje Vaši bezstarostnost od data dodání. V případě, že na daném systému dojde k závadě, umožňuje služba Dell NBD odeslání servisního technika k zákazníkovi po dokončení procesů podpory v souladu s níže uvedenými standardy (včetně služby diagnostiky problému prostřednictvím webových stránek nebo telefonicky) a zajištění servisu včetně náhradních dílů a práce po celou dobu servisního období¹. Po uplynutí servisního období je k dispozici „pozáruční servis“². **Služba NBD se nabízí pouze pro systémy Optiplex, Precision, Latitude a Dimension.**

¹ Délka servisního období, po jehož uplynutí je služba zpoplatněna, je uvedena na faktuře. Bez ohledu na délku servisního období poskytuje společnost Dell jednoletou nerozšířitelnou podporu na spotřební materiál a příslušenství Dell, jako např. média, přepravní kufříky a baterie do notebooků.

² Kompletní podrobnosti jsou uvedeny v popisu pozáručního servisu.



Parametry služby

Služba Dell Next Business Day On-Site zahrnuje následující standardní funkce podpory:

1. 30-denní úvodní asistence
2. Nepřetržitá (tj. 24/7) komplexní online podpora
3. Telefonická technická podpora
4. Servis u zákazníka do druhého pracovního dne (NBD On-Site)

1. 30-denní úvodní asistence

Pro usnadnění „seznámení“ se službou Vám po dobu prvních 30 dnů po dodání nabízíme možnost telefonické technické podpory a asistence při instalaci a konfiguraci pro:

- (i) produkty vyrobené společností Dell,
- (ii) externí periferie dodané společností Dell,
- (iii) továrně instalované operační systémy,
- (iv) továrně instalovaný software.

Po 30 dnech od data dodání se nadále nepodporují dotazy ohledně běžného používání softwaru a dotazy typu „jak se dělá ...“.

2. Nepřetržitá (tj. 24/7) komplexní online podpora

Dell Nabízí komplexní bezplatnou online asistenci na adrese <http://support.euro.dell.com/>, včetně e-mailové podpory. Většinu otázek podpory lze vyřešit pomocí on-line nástrojů Dell pro diagnostiku problémů a informačních zdrojů, ke kterým patří například:

- Přístup k manuálům a technickým popisům, které mají k dispozici technici společnosti Dell, včetně nástrojů na diagnostiku problémů, informací o hledání závad a odpovědí na nejčastější dotazy (FAQ).
- Informace o Vašem konkrétním systému, ke kterým získáte přístup po zadání service tagu (sériového čísla) systému.
- Ovladače, utility a registrace k zasílání upozornění na aktualizace
- Diskuse s dalšími zákazníky i profesionálními technikami společnosti Dell

3. Telefonická technická podpora

Máte-li problém se svým produktem značky Dell a nejste schopni jej vyřešit pomocí naší on-line podpory, je třeba kontaktovat linku Dell se žádostí o provedení diagnostiky problému. Tato služba telefonické podpory umožňuje společnosti Dell rychle a efektivně zjistit případné problémy systému a stanovit pro daného zákazníka nejvhodnější a nejrychlejší způsob jejich nápravy. Telefonická podpora a servis je k dispozici v běžné pracovní době od pondělí do pátku mimo víkendů a státních svátků. Hovory na linku telefonické technické podpory Dell jsou zpoplatněny podle běžné telefonní sazby.

NEZBYTNÝ KROK K VYŘEŠENÍ VAŠEHO PROBLÉMU

Dell zajistí servisní opravu do druhého pracovního dne pouze pokud bude zjištěno, že problém nelze vyřešit níže uvedenými doporučenými postupy k odstranění závad a zástupce společnosti Dell odsouhlasí, že daný problém lze vyřešit formou servisního telefonátu. Výjimku z tohoto pravidla lze učinit v případě zvláštní potřeby, popř. nezpůsobilosti zákazníka, které zákazník oznámí technikovi společnosti Dell.

JAKÉ INFORMACE BY SI MĚL ZÁKAZNÍK PŘIPRAVIT PŘED TELEFONÁTEM NA LINKU DELL

Každý systém dodaný společností Dell je sestaven individuálně na zakázku, přičemž podrobnosti o dané konfiguraci jsou zaznamenány v systému Help-desku společnosti Dell. Zákazník by si měl před telefonátem na linku technické podpory Dell vyhledat service tag (sériové číslo) a číslo modelu vadného systému. Tyto údaje naleznete na bílém štítku umístěném na zadní straně desktopových systémů a na spodní straně notebooků.

K provedení diagnostiky musí mít zákazník během telefonátu s technickou podporou přímý přístup k vadnému systému. Telefonní číslo technické podpory, na které je třeba zavolat, je uvedeno v dokumentaci dodané se systémem a rovněž na webových stránkách Dell na adrese <http://support.euro.dell.com/>.

HLEDÁNÍ PROBLÉMŮ – DIAGNOSTIKA ZÁVAD

Důkladně vyškolený technik telefonické podpory Dell, který s Vámi hovoří, vede celý proces k co nejrychlejšímu možnému vyřešení. Během diagnostikování závady Vás technik požádá o asistenci při „hledání“ problému. Na základě diagnostiky technik identifikuje případnou vadnou součást systému, aby bylo možné dodat příslušný náhradní díl.

K diagnostice závad hardware patří například:

- Provedení diagnostických testů přiměřených nahlášenému problému
- Instalace servisních balíčků, komponent, doplňků, aktualizací a záplat pro konkrétní továrně instalované operační systémy, firmware a BIOS
- Instalace a standardní konfigurace operačních systémů, softwarových aplikací a ovladačů instalovaných ve výrobě společností Dell
- Testování továrně instalované síťové karty (včetně bezdrátových karet) pomocí diagnostiky výrobce a zkouškou spojení s jiným PC
- Testování továrně instalovaného modemu připojením k analogové telefonní lince (ne však k lince PABX)

Technik společnosti Dell s Vámi bude spolupracovat a zajistí Vaši dostatečnou informovanost o správném postupu.

OTEVŘENÍ KRYTU PŘÍSTROJE

Přesná diagnostika problému někdy vyžaduje otevření krytu přístroje. To může být nezbytné rovněž v případě běžného hledání závad a k novému osazení součástí. Technik společnosti Dell Vás bude informovat o nezbytnosti tohoto kroku, popřípadě s Vámi bude na tomto kroku spolupracovat. Otevření systému zkracuje dobu vyřešení problému, lze jej však provádět pouze pod vedením technika, který Vás bude informovat o všech nezbytných bezpečnostních opatřeních.

Posledním východiskem procesu hledání závad může být obnovení původního operačního systému, softwarových aplikací a hardwarových ovladačů a nastavení do výchozí konfigurace, v jakém byl systém dodán z výroby.

Softwarová podpora je omezena na základní instalaci operačního systému, a to pouze pokud je společností Dell požadována jako součást diagnostiky a pro opravu vadného hardwaru, a tedy instalaci operačního systému do stavu, v jakém systém opustil výrobu. Tato služba zahrnuje instalaci ovladačů Dell a základní instalaci a konfiguraci továrně instalovaného balíčku OS, utilit a BIOSu.

CO SLUŽBA NEZAHHRNUJE

Služba diagnostiky a opravy závad v rámci služby Dell NBD On-Site bez výjimky **nezahrnuje**:

- Dotazy ohledně běžného používání a dotazy typu „jak se dělá ...“ u software továrně instalovaného společností Dell po 30 dnech.
- Konfiguraci a diagnostiku společností Dell instalovaného operačního systému a aplikací pro použití s aplikacemi a hardwarem, které si instaluje sám zákazník.

- Konfiguraci, instalaci a validaci operačních systémů, softwaru, aplikací, ovladačů/záplat nedodaných společností Dell.
- Komerční upgrady, ať již zakoupené od společnosti Dell či nikoli, např. upgrade Office XP Pro.
- Konfigurace jakéhokoli softwaru pro komunikaci, pokud jej nevyžaduje hledání závad.
- Jakýkoli hardware a periferní zařízení nedodaná společností Dell, jejich instalaci a kompatibilitu s hardwarem značky Dell. Podporu zajišťuje původní výrobce daného produktu.
- Software a periferní zařízení dodaná společností Dell, není-li uvedeno jinak.
- Upgrady BIOSu/firmwaru systémů jiných značek než Dell, nejsou-li součástí řešení závady.
- Neplatné konfigurace softwaru a hardwaru.
- Zálohování a obnovu dat zákazníka.
- Aplikace a data zákazníka.
- Práce, které budou na základě posouzení společnosti Dell zbytečné.
- Spotřební materiál a běžné opotřebení např. plastů a disket.
- Nekritické závady v rámci standardních dovolených odchylek, např. hluk, vadné pixely.
- Hry a doplňkové balíčky od data nákupu (např. balíčky vzdělávacích programů).
- Preventivní údržbu.
- Oprava systému po napadení virem kromě instalace operačního systému na standardní výchozí nastavení z výroby společnosti Dell.
- Položky tovární integrace na míru se nepodporují, není-li písemně výslovně sjednáno jinak.

4. Servis u zákazníka do druhého pracovního dne - NBD On-Site

Po dokončení procesu telefonického hledání závady umožňuje služba Dell NBD* odeslání certifikovaného technika Dell k zákazníkovi do druhého pracovního dne, a to pod podmínkou, že technik Dell přijme a zaznamená telefonické hlášení závady do 17:00 v pracovních dnech (pondělí-pátek)**, a pod podmínkou dostupnosti náhradních dílů.

**Dostupnost služby a předpokládaná doba odezvy se může lišit podle vzdálenosti a dostupnosti místa instalace produktu.*

***V některých zemích se může tato doba lišit. K datu vydání tohoto materiálu vyžaduje poskytnutí služby Next Business Day On-Site v UK a Irsku zaznamenání servisního telefonátu do 16:30 hod., v Dánsku, Finsku, Norsku a Švédsku do 15:30 hodin místního času. Bližší informace Vám sdělí Vaše místní pobočka společnosti Dell.*

Informace o stavu servisního hovoru a předpokládané době příjezdu servisního technika (dopoledne/odpoledne) jsou k dispozici na adrese <http://support.euro.dell.com/>.

MOŽNOSTI POSKYTNUTÍ SLUŽBY NBD ON-SITE

Služba NBD On-Site může být poskytována dvěma způsoby:

- Náhradní díly, jejichž výměnu provádí servisní technik – technik společnosti Dell dorazí k zákazníkovi s náhradními díly do 17:00 hodin následujícího pracovního dne. Po příjezdu k zákazníkovi technik nainstaluje a otestuje příslušný náhradní díl a ověří dokončení opravy se zákazníkem.
- Náhradní díly, jejichž výměnu může provést sám zákazník – součásti systému, jejichž výměnu může snadno provést sám zákazník, může Dell na základě svého uvážení odeslat přímo zákazníkovi výměnou za vadné součásti. Tyto položky stanoví servisní technik Dell v průběhu diagnostiky, nicméně obvykle k nim patří monitory, myši, desktopové klávesnice, baterie do notebooků, napájecí adaptéry apod.

Náhradní díly mohou být opravené nebo repasované a jejich výběr je založen na parametrech, nikoli na značce a modelu.

Všeobecné informace

Data zákazníků a ztráta dat

Dell doporučuje pravidelné zálohování dat. V případě zjištění závady pevného disku dojde k jeho výměně. Data zákazníka uložená na vadném disku budou v případě výměny disku ztracena. Servisní technik nakonfiguruje operační systém na původní tovární nastavení pouze pokud mu zákazník poskytne původní softwarovou image nebo instalační médium operačního systému. Při přeinstalování jakéhokoli doplňkového softwaru dodaného na původní tovární image by měl zákazník kontaktovat technickou podporu Dell se žádostí o asistenci.

Ztráta dat: Zákazník je zodpovědný za zabezpečení, zálohování a reinstalaci svých dat za všech okolností. Společnost Dell v žádném případě nepřebírá zodpovědnost za ztrátu software ani dat.

Vyloučení škod

Kromě položek specifikovaných ve standardních prodejních podmínkách společnosti Dell se servisní služby Dell nevztahují na škody vzniklé v důsledku:

- použití součástí nebo softwaru, které nedodala společnost Dell,
- přemístění nebo přepravy,
- servisu neautorizovaného společností Dell,
- použití neodpovídajících pokynů k produktu,
- nesprávného nastavení napětí napájecího zdroje systému,
- nepřiměřeného či nadměrného použití,
- náhodného poškození (na budoucí nákupy můžete využít pojištění CompleteCare),
- zlovolného poškození,
- podmínek okolního prostředí,
- zásahu Vyšší moci, požáru, potopy, výtržností, apod.

Umístění systému

Služba NBD On-Site popsaná v tomto dokumentu je k dispozici v následujících zemích: *Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Jihoafrická republika, Lucembursko, Německo, Nizozemí, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Slovensko, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.*

Služba je platná v zemi, ve které byl systém zakoupen. Společnost Dell umožňuje převod služby za předpokladu, že jí zákazník oznámí nové místo určení a že je v tomto místě určení služba dostupná. V nové zemi bude služba k dispozici po nahlášení přesunu společnosti Dell a aktualizaci systému společnosti Dell. Při přesunu do země s přímou podporou společnosti Dell, která není uvedena v seznamu zemí v tomto dokumentu se mohou lišit detaily služby. Kompletní seznam zemí s přímou podporou je k dispozici na internetových stránkách <http://support.euro.dell.com/>. Země neuvedené v tomto seznamu jsou „země bez přímé podpory společnosti Dell“.

Při přemístění systému z nebo do země bez přímé podpory společnosti Dell nemusí být služba dostupná, mohou se změnit její podmínky nebo může být zpoplatněna.

Povinností zákazníka je oznámit společnosti Dell případné přemístění systémů mezi jednotlivými zeměmi. K tomu je třeba použít formulář pro přemístění, který je k dispozici na internetových stránkách na adrese <http://www.dell.com/globaltaqtransfer>

Povinnosti zákazníka

Aby mohla společnost Dell plnit své závazky v rámci podpory, zákazník by měl bez výjimky:

- Poskytnout společnosti Dell přímý, bezpečný a okamžitý přístup k produktu či produktům.
- Pokud to bude možné, zajistit technicky kompetentní osobu, která bude obeznámena s daným systémem a závadou a bude aktivně asistovat při hledání závady.
- Zajistit, aby byl systém umístěn na snadno přístupném místě s přiměřenými prostorovými, zdravotními a bezpečnostními podmínkami.
- Zajistit na vlastní náklady telekomunikační zařízení přiměřeně požadovaná společností Dell k plnění jejich závazků a k provedení dalšího testování, diagnostiky a oprav.
- Udržovat plně zabezpečené kopie veškerého software a dat podle svých nejlepších zkušeností, v každém případě pak před vyžádáním služby od společnosti Dell.

- Potvrdit svoji zodpovědnost za obnovu vlastních softwarových aplikací po poskytnutí jakékoli takovéto služby.
- Informovat společnost Dell o každém případném přemístění systému.
- Jakékoli další činnosti, které může společnost Dell přiměřeně vyžadovat s cílem co nejlepšího provedení služby.

Tento popis služby podléhá smluvním podmínkám jakékoli uplatnitelné základní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností Dell, v případě absence takové smlouvy pak standardním prodejním a servisním podmínkám společnosti Dell (včetně mj. tam uvedených omezení a vyloučení odpovědnosti společnosti Dell), a tyto smluvní podmínky doplňuje.

Standardní smluvní podmínky společnosti Dell naleznete na adrese:

<http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/footer/terms?c=uk&l=en&s=gen&~lt=popup>



Bližší podrobnosti o servisní smlouvě naleznete na adrese: <http://www.euro.dell.com/service-descriptions>

Specifikace služby platí v oblasti EMEA (Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Jihoafrická republika, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a další země, které může společnost Dell příležitostně oznámit) pouze tak, jak jsou zde uvedeny a mohou se bez oznámení změnit. Společnost Dell ani její přidružené organizace nenesou žádnou zodpovědnost za případné nepřesnosti, chyby či vypuštění, ke kterým mohlo v tomto dokumentu dojít. Společnost Dell si vyhrazuje právo na změnu či vylepšení tohoto dokumentu a zde popsaných produktů a služeb, a to kdykoli, bez oznámení a bez jakýchkoli závazků.

© Copyright 2005 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli rozmnožování tohoto materiálu bez písemného svolení společnosti Dell Inc. je přísně zakázáno. Dell a logo Dell jsou registrované nebo neregistrované obchodní značky společnosti Dell Inc. Další zde použité obchodní známky a jména odkazují na subjekty, které jsou jejich vlastníky a na jejich produkty. Společnost Dell si nečiní žádný nárok na obchodní známky a jména jiných společností.

