

## Příloha 1 smlouvy – Specifikace předmětu zakázky

### Technická specifikace

#### Servery pro serverovou virtualizaci

<b>Dodávka 4 kusů serverů a 2 ks jako opce.</b>	
<b>Cena jednoho serveru včetně záruky a podpory na 5 let v Kč bez DPH</b>	<b>311.535,- Kč</b>
<b>Opce na roční prodloužení záruky a podpory na jeden server pro 6. a 7. rok používání v Kč bez DPH</b>	<b>49.740,- Kč</b>

#### Specifikace požadavků

šasi serveru	provedení	do racku	
	velikost	maximálně 2U	
	podpora pro rack	posuvné lyžiny pro beznástrojovou montáž do čtyřsloupových racků s čtyřhrannými otvory bez závitů	
	šířka racku	vzdálenost sloupů - měřeno od středu upevňovacích otvorů - 46,5 cm	
	hloubka racku	vzdálenost sloupů - 76,8 cm	
procesor	počet CPU	2	
	architektura	x86, 64bit	
	min. výkon dle CPU PassMark Rating <a href="https://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php">https://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php</a>	min. 25 000 bodů	
	počet jader	min 14	
	počet logických jader	min. 28 threadů	
operační paměť	velikost	min. 512 GB	
	rozšiřitelnost	minimálně na 1,5 násobek instalované kapacity	
	druh	DDR4 min. 2133MT/s	
konektivita	Ethernet Lan	rychlost	10 Gb/s
		konektor	RJ-45
		počet	4
	Fibre Channel	rychlost	16 Gb/s
		počet	min. 4 - za použití min. 2 vzájemně nezávislých adaptérů pro připojení do stávající SAN infrastruktury, osazené pro LC včetně optického kabelu LC-LC o délce 4 m
zdroj napájení	redundantní	ano, N+N	
	počet	min. 2	

	připojitelné a vyměnitelné za provozu		ano
	napájecí kabely	pro připojení k PDU/UPS	ano, konektory C13/C14
		počet	pro všechny zdroje
		délka	3 m
pevný disk	typ		SAS
	počet		min. 2
	velikost		min. 500 GB
	rychlost		10 000 rpm
	volné pozice		po osazení musí zůstat minimálně 2 další volné pozice pro disky pro případné další rozšíření
	připojitelné a vyměnitelné za provozu		ano
řadič	RAID		podpora RAID 0,1,5,6,10
chlazení (větráky)	redundantní		ano
	připojitelné a vyměnitelné za provozu		ano
kompatibilita	kompatibilita OS		veškeré komponenty musí plně podporovat operační systémy: RedHat 6 a výše, Microsoft Windows Server 2008 a výše, Solaris 10 a výše, VMware ESXi 6 a výše
	HW virtualizace		plná podpora virtualizačních technologií a jejich funkcionalit
	UPS		podpora vypnutí signálem z UPS přes LAN
	architektura		kompatibilita se stávající architekturou
vzdálená správa			vzdálená správa včetně KVM rozhraní a dedikované síťové karty s možností zapínat, vypínat a restartovat server včetně KVM rozhraní. Virtuální KVM musí podporovat textovou i grafickou konzoli serveru a zajištění přenosu příkazů z klávesnice a myši (vzdáleného počítače), včetně možnosti sdílení obrazu více uživatelům současně, možnost mapování vzdálených medií.
	připojení		samostatný min.100/1000 Mb/s Ethernet - nezapočítává se do počtu portů konektivity Lan
záruky a podpora	záruka		OnSite Service
	doba záruky		5 let
	prodloužení záruky		opce na prodloužení na 7 let s dokupem po 1 roce, uveďte částku za 1 rok v záhlaví specifikace
	servisní podpora		řešení nesmí po dobu min. 7 let plánovaně přejít do režimu End of Support
	reakční doba		max.4 h
	vyřešení problému		ukončení opravy NBD
	ponechání vadného disku		ano (ZPŠ si ponechá vadný disk, nebude ho vracet)
	garance záruk		výrobce zařízení
ověření záruk		možnost ověření na webu výrobce	

	ovladače, firmware, sw	možnost stahování ze stránek výrobce serveru na základě zadání výrobního (seriového) čísla serveru po celou dobu záruky								
	technici	komunikace (číst i psát) v českém jazyce								
příslušenství		dodání včetně připojovacích kabelů, lyžin a montážního materiálu								
energetická účinnost	certifikace	ENERGY Star								
dokumentace	parametry provozního prostředí	<table border="0"> <tr> <td><b>Input Power:</b> 265 watts 904.2 btu/h</td> <td><b>Max Potential Power:</b> 443.7 watts 1514 btu/h</td> </tr> <tr> <td><b>Power Supply Capacity:</b> 750 watts 2559.1 btu/h</td> <td><b>Input Current:</b> 1.2 amps</td> </tr> <tr> <td><b>Airflow:</b> 33.8 CFM 16 l/s</td> <td><b>Sound Power:</b> 6.8 bels</td> </tr> <tr> <td><b>Weight:</b> 21.9 kg 48.3 lbs</td> <td><b>Air Temperature Rise:</b> 14.1 °C 25.4 °F</td> </tr> </table>	<b>Input Power:</b> 265 watts 904.2 btu/h	<b>Max Potential Power:</b> 443.7 watts 1514 btu/h	<b>Power Supply Capacity:</b> 750 watts 2559.1 btu/h	<b>Input Current:</b> 1.2 amps	<b>Airflow:</b> 33.8 CFM 16 l/s	<b>Sound Power:</b> 6.8 bels	<b>Weight:</b> 21.9 kg 48.3 lbs	<b>Air Temperature Rise:</b> 14.1 °C 25.4 °F
	<b>Input Power:</b> 265 watts 904.2 btu/h	<b>Max Potential Power:</b> 443.7 watts 1514 btu/h								
	<b>Power Supply Capacity:</b> 750 watts 2559.1 btu/h	<b>Input Current:</b> 1.2 amps								
<b>Airflow:</b> 33.8 CFM 16 l/s	<b>Sound Power:</b> 6.8 bels									
<b>Weight:</b> 21.9 kg 48.3 lbs	<b>Air Temperature Rise:</b> 14.1 °C 25.4 °F									
spotřeba		Viz vyse								
odvod tepla		Viz vyse								

### Disková pole pro ukládání dat

<b>Dodávka 2 kusů diskových polí.</b>	
<b>Cena jednoho diskového pole včetně záruky a podpory na 5 let v Kč bez DPH, bez licence na thin provisioning, kompresi, replikaci, snapshot/shadow copy a deduplikaci</b>	<b>900.680,- Kč</b>
<b>Opce na roční prodloužení záruky a podpory na jedno diskové pole pro 6. a 7. rok používání v Kč bez DPH</b>	<b>54.144,- Kč</b>
<b>Opce na dokoupení licence thin provisioning na 1 diskové pole v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>
<b>Opce na dokoupení licence komprese dat na 1 diskové pole v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>
<b>Opce na dokoupení licence replikace dat na 1 diskové pole v Kč bez DPH</b>	<b>72.380,- Kč</b>
<b>Opce na dokoupení licence snapshot/shadow copy dat na 1 diskové pole v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>
<b>Opce na dokoupení licence deduplikace dat na 1 diskové pole v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>

### Specifikace požadavků

architektura		architektura odolná proti výpadku libovolné klíčové komponenty
rozšiřitelnost		pole musí být rozšiřitelné; možnost připojení expanzního modulu
šasi	provedení	do racku

	podpora pro rack		posuvné lyžiny pro beznástrojovou montáž do čtyřsloupových racků s čtyřhrannými otvory bez závitů
	šířka racku		vzdálenost sloupů - měřeno od středu upevňovacích otvorů - 46,5 cm
	hloubka racku		vzdálenost sloupů - 76,8 cm
RAID úroveň	podpora		plná podpora RAID 0,1,5,6,10; libovolná kombinace úrovní RAID v jediném poli
	předpokládaný provoz		RAID 5
úložiště	čistá kapacita		min. 22 TiB bez komprese a deduplikace
	typ disku		SSD, max 4 TB
	vyměnitelnost		disky připojitelné a vyměnitelné za provozu
konektivita - front-end	Ethernet Lan	rychlost	10 Gb/s
		konektor	RJ-45
		počet	2
	Fibre Channel	rychlost	16 Gb/s
počet		min. 4 - za použití min. 2 vzájemně nezávislých adaptérů pro připojení do stávající SAN infrastruktury, osazené pro LC včetně optického kabelu LC-LC o délce 4 m	
konektivita - back-end	SAS	rychlost	12 Gb/s
		počet	4 (2 na 1 řadič)
zdroj napájení	redundantní		ano, N+N
	počet		min. 2
	připojitelný a vyměnitelný za provozu		ano
	napájecí kabely	pro připojení k PDU/UPS	ano, konektory C13/C14
		počet	pro všechny zdroje
délka		3 m	
řadič	duální		ano, aktiv/aktiv
	cache		min. 8GB na řadič, zálohovaná baterií
	RAID		podpora RAID 0,1,5,6,10
chlazení (větráky)	redundantní		ano
	připojitelné a vyměnitelné za provozu		ano
kompatibilita	kompatibilita OS hostitelů		podpora operačních systémů: RedHat 6 a výše, Microsoft Windows Server 2008 a výše, Solaris 10 a výše, Vmware ESXi 6 a výše
	se sw (aplikacemi) nezávislých výrobců		VMware, Microsoft, IBM
vzdálená správa			vzdálená správa včetně KVM rozhraní a dedikované síťové karty s možností zapínat, vypínat a restartovat server včetně KVM rozhraní, musí umožňovat detekci a zaslání zpráv o chybových stavech jednotlivých komponent - minimálně pomocí SNMP protokolu
			software s grafickým rozhraním s podporou více cest zajišťující správu redundantních datových cest
požadované funkce	správa diskového pole		integrované GUI a CLI pro správu diskového pole (musí být součástí dodávané konfigurace)

	thin provisioning	s možností vypnutí/zapnutí pro jednotlivé svazky <b>opce na dokoupení- uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
	komprese	s možností vypnutí/zapnutí pro jednotlivé svazky. Musí být efektivní pro všechny běžně ukládané datové struktury. Musí být funkční jak pro iniciální konfiguraci pole, tak i pro dodatečně přidané pevné disky (SSD i SAS) <b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
	replikace	synchronní a asynchronní replikace dat přes FibreChannel <b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
	snapshot/shadow copy	možnost vytvoření záložní kopie svazku <b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
	deduplikace	<b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
záruky a podpora	záruka	OnSite Service
	doba záruky	5 let
	prodloužení záruky	opce na prodloužení na 7 let s dokupem po 1 roce, uveďte částku za 1 rok v záhlaví specifikace
	servisní podpora	řešení nesmí po dobu min. 7 let plánovaně přejít do režimu End of Support
	reakční doba	max.4 h
	vyřešení problému	ukončení opravy NBD
	zasílání chybových zpráv	automatické kontaktování servisního střediska, zasílání chybových zpráv minimálně pomocí SMTP nebo pomocí jiné funkcionality
	garance záruk	výrobce zařízení
	ověření záruk	možnost ověření na webu výrobce
	ponechání vadného disku	ano (ZPŠ si ponechá vadný disk, nebude ho vracet)
	ovladače, firmware, sw	možnost stahování ze stránek výrobce diskového pole na základě zadání výrobního (seriového) čísla po celou dobu záruky
	zákaznická podpora, technici	komunikace (číst i psát) v českém jazyce
příslušenství		dodání včetně připojovacích kabelů, lyžin a montážního materiálu
energetická účinnost	certifikace	ENERGY Star
dokumentace	výkonnostní parametry	67% read,33% write,32k blok – 94200 IOPS 22TB usable capacity

	parametry provozního prostředí	<b>Input Power:</b> 433 watts 1477.5 btu/h <b>Input Current:</b> 2 amps <b>Sound Power:</b> 8.4 bels <b>Air Temperature Rise:</b> 6.4 °C 11.5 °F	<b>Max Potential Power:</b> 594 watts 2026.8 btu/h <b>Airflow:</b> 121.5 CFM 57.3 l/s <b>Weight:</b> 34.8 kg 76.7 lbs
	spotřeba	Viz vyse	
	odvod tepla	Viz vyse	

### Diskové pole pro zálohování

<b>Dodávka 1 kusu diskového pole pro zálohování.</b>	
<b>Cena jednoho diskového pole včetně záruky a podpory na 5 let v Kč bez DPH, bez licence na kompresi a deduplikaci</b>	<b>641.690,- Kč</b>
<b>Opce na roční prodloužení záruky a podpory na diskové pole pro 6. a 7. rok používání v Kč bez DPH</b>	<b>74.244,- Kč</b>
<b>Opce na dokoupení licence komprese dat v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>
<b>Opce na dokoupení licence deduplikace dat v Kč bez DPH</b>	<b>0</b>

### Specifikace požadavků

architektura		architektura odolná proti výpadku libovolné klíčové komponenty	
rozšiřitelnost		pole musí být rozšiřitelné, možnost připojení expanzního modulu	
šasi	provedení	do racku	
	podpora pro rack	posuvné lyžiny pro beznástrojovou montáž do čtyřsloupcových racků s čtyřhrannými otvory bez závitů	
	šířka racku	vzdálenost sloupů - měřeno od středu upevňovacích otvorů - 46,5 cm	
	hloubka racku	vzdálenost sloupů - 76,8 cm	
RAID úroveň	podpora	plná podpora RAID 0,1,5,6,10; libovolná kombinace úrovní RAID v jediném poli	
	předpokládaný provoz	RAID 6	
úložiště	kapacita	čistá kapacita	min. 80 TiB
		typ disku	NL-SAS
		otáčky disku	min. 7 200 ot./min.
	typy disků	možnost kombinace různých typů disků v jednom systému	

	vyměnitelnost		disky připojitelné a vyměnitelné za provozu
konektivita - front-end	Ethernet Lan	rychlost	min. 100 Mb/s
		konektor	RJ-45
		počet	2
	Fibre Channel	rychlost	16 Gb/s
počet		min. 2 - za použití min. 2 vzájemně nezávislých adaptérů pro připojení do stávající SAN infrastruktury, osazené pro LC včetně optického kabelu LC-LC o délce 4 m	
konektivita - back-end	SAS	rychlost	min. 6 Gb/s
		počet	4 (2 na 1 řadič)
zdroj napájení	redundantní		ano, N+N
	počet		min. 2
	připojitelný a vyměnitelný za provozu		ano
	napájecí kabely	pro připojení k PDU/UPS	ano, konektory C13/C14
		počet	pro všechny zdroje
délka		3 m	
řadič	duální		ano, aktiv/aktiv
	cache		min. 8GB na řadič, zálohovaná baterií
	RAID		podpora RAID 0,1,5,6,10
chlazení (větráky)	redundantní		ano
	připojitelné a vyměnitelné za provozu		ano
kompatibilita	kompatibilita OS hostitelů		podpora operačních systémů: RedHat 6 a výše, Microsoft Windows Server 2008 a výše, Solaris 10 a výše, Vmware ESXi 6 a výše
	zálohovací sw		IBM Spectrum Protect ( dříve IBM Tivoli Storage Manager) min. verze 7
	se sw (aplikacemi) nezávislých výrobců		VMware, Microsoft, IBM
vzdálená správa	vzdálená správa včetně KVM rozhraní a dedikované síťové karty s možností zapínat, vypínat a restartovat server včetně KVM rozhraní, musí umožňovat detekci a zaslání zpráv o chybových stavech jednotlivých komponent - minimálně pomocí SNMP protokolu		
požadované funkce	správa diskového pole		integrované GUI a CLI pro správu diskového pole
	zasílání chybových zpráv		zasílání chybových zpráv pomocí SMTP nebo pomocí funkcionality Call Home
	komprese		s možností vypnutí/zapnutí pro jednotlivé svazky. Musí být efektivní pro všechny běžně ukládané datové struktury. Musí být funkční jak pro iniciální konfiguraci pole, tak i pro dodatečně přidané pevné disky <b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
	deduplikace		<b>opce na dokoupení - uveďte cenu v záhlaví specifikace</b>
záruky a	záruka		OnSite Service

podpora	doba záruky	5 let						
	prodloužení záruky	opce na prodloužení na 7 let s dokupem po 1 roce, uveďte částku za 1 rok						
	servisní podpora	řešení nesmí po dobu min. 7 let plánovaně přejít do režimu End of Support						
	reakční doba	max.4 h						
	vyřešení problému	ukončení opravy NBD						
	garance záruk	výrobce zařízení						
	ověření záruk	možnost ověření na webu výrobce						
	ponechání vadného disku	ano (ZPŠ si ponechá vadný disk, nebude ho vracet)						
	ovladače, firmware, sw	možnost stahování ze stránek výrobce diskového pole na základě zadání výrobního (seriového) čísla po celou dobu záruky						
	zákaznická podpora, technici	komunikace (číst i psát) v českém jazyce						
příslušenství		dodání včetně přípojovacích kabelů, lyžin a montážního materiálu						
energetická účinnost	certifikace	ENERGY Star						
dokumentace	parametry provozního prostředí	<table border="0"> <tr> <td>Input power:</td> <td>Airflow rate:</td> <td>Input current:</td> </tr> <tr> <td>710.0 watts 2422.6 btu/h</td> <td>60.4 l/s 128.0 CFM</td> <td>3.3 amps</td> </tr> </table>	Input power:	Airflow rate:	Input current:	710.0 watts 2422.6 btu/h	60.4 l/s 128.0 CFM	3.3 amps
	Input power:	Airflow rate:	Input current:					
	710.0 watts 2422.6 btu/h	60.4 l/s 128.0 CFM	3.3 amps					
spotřeba	<table border="0"> <tr> <td>Sound power level:</td> <td>Weight:</td> <td>Kilowatt hour cost:</td> </tr> <tr> <td>8.4 bels</td> <td>63.1 kg 139.1 lbs</td> <td>\$ 0.14 /kWh</td> </tr> </table>	Sound power level:	Weight:	Kilowatt hour cost:	8.4 bels	63.1 kg 139.1 lbs	\$ 0.14 /kWh	
Sound power level:	Weight:	Kilowatt hour cost:						
8.4 bels	63.1 kg 139.1 lbs	\$ 0.14 /kWh						
odvod tepla	Viz vyse							

### Rekapitulace dodávky

	<i>počet kusů</i>	<i>jednotková cena (bez DPH) [Kč]</i>	<i>celková cena (bez DPH) [Kč]</i>
Servery pro serverovou virtualizaci	4	311 535,00 Kč	1 246 140,00 Kč
Disková pole pro ukládání dat	2	900 680,00 Kč	1 801 360,00 Kč
Diskové pole pro zálohování	1	641 690,00 Kč	641 690,00 Kč
CELKEM bez DPH			<b>3 689 190,00 Kč</b>
DPH			774 730,00 Kč
CELKEM			<b>4 463 920,00 Kč</b>



## Popis služeb v rámci dodávky

Součástí předmětu dodávky je expedice a pojištění do místa plnění a předání zboží.

Požadované služby ve smyslu poptávky a smlouvy jsou detailně vymezeny dokumentem: „Popis služby – Služba ProSupport pro koncového uživatele“ (dále jen „Servisní podmínky“), který je nedílnou součástí této technické specifikace.

Vadou ve smyslu čl. VII. Odst. 2 smlouvy se rozumí porucha závažnosti 1 dle Servisních podmínek.

Nabízené služby nezajišťují nepřetržitý chod systémů; neobsahují instalaci, zapojení , konfiguraci a oživení předmětu plnění.

Pojmem záruka se rozumí funkčnost zařízení používaného dle pokynů výrobce. Záruka se nevztahuje na chybné použití zařízení a neautorizovanou manipulaci s ním.

Servis ve smyslu této smlouvy vykonávají přímo pracovníci výrobce dle Servisních podmínek.

Veškerá nabízená technologie splňuje národní i evropské normy a standardy, prohlášení o shodě je nedílnou součástí dodávky.

## Přehled služby

Firma Dell je potěšena, že může poskytnout službu ProSupport pro koncové uživatele (dále jen „služba“ nebo „služby“) pro vybrané serverové a úložné systémy, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „podporované produkty“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto dokumentem (dále jen „popis služby“). Tato služba zahrnuje:

- Přímý telefonní přístup 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků) pro zákazníky Expert Center firmy Dell, globálního centra, v němž pracují služebně starší analytici, kteří pomáhají řešit hardwarové a softwarové problémy.
- Vyslání technika a/nebo dodání záručních dílů na místo podnikání zákazníka (podle potřeby a v souladu s úrovní zakoupené služby) za účelem provedení nezbytných oprav a vyřešení problémů způsobených vadami materiálu nebo zpracování podporovaného produktu.
- Pomoc při vzdáleném řešení mnoha obecných problémů v rámci podpory, pokud tato možnost existuje a zákazník souhlasí, kdy se technici firmy Dell přímo připojují k systému uživatele pomocí bezpečného internetového připojení, aby urychlili a zlepšili proces řešení problému.
- Aplikační pomoc týkající se otázek nebo problémů spojených s obecnými aplikacemi pro koncové uživatele, jako je software Norton AntiVirus™, softwarový balík Microsoft® Office, řešení Microsoft Small Business Server, účetní software Intuit® QuickBooks® a programy Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®.
- Poskytnutí rad do začátku nebo pomoci týkající se jednoduchých sítí (i bezdrátových) a pomoci s konfigurací (dálková konfigurace DellConnect, je-li k dispozici a souhlasí-li zákazník) v souvislosti s obecnými úlohami a aplikacemi pro malé firmy, jak byly uvedeny výše.
- Přístup k on-line fórum zaměřeným na podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Přístup k informacím z globálních řídicích center, která pomáhají zvládnout kritické situace v zákaznických prostředích, sledují všechna klíčová vyslání pracovníků na místo a zajišťují předvídavou koordinaci řízení krizí a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou přírodní katastrofy.
- Správu případů s cílem napomoci sledování řešení a eskalace problémů.
- Management eskalací za účelem poskytnutí jediného kontaktního místa pro správu případů, eskalace a stavu případů v oblasti působnosti této služby.

**Podporované produkty:** Služba ProSupport pro koncové uživatele je k dispozici pro vybrané systémy Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ a Dell | EMC Enterprise Storage™, které jsou ve standardní konfiguraci, a rovněž pro počítačové systémy OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Vostro™ a vybrané tiskárny Dell, které jsou ve standardní konfiguraci („podporované produkty“). Podporovaný produkt, kterého se týká tento popis služby, je vyznačen na zákaznické faktuře vydané firmou Dell. Pro každý podporovaný produkt musí zákazník uzavřít samostatnou smlouvu. (Například tiskárna připojená k systému zahrnutému do služby NENÍ do služby zahrnuta, pokud na ní není uzavřena samostatná smlouva.) Každý podporovaný produkt bude označen visačkou se sériovým číslem (dále jen „servisní tag“).

Tento popis služby si pozorně přečtete s vědomím, že si firma Dell vyhrazuje právo kdykoli změnit nebo upravit jakékoli podmínky stanovené v tomto popisu služby a rozhodnout o tom, zda a kdy se jakékoli takové změny uplatní jak na stávající, tak budoucí zákazníky.

## Postupy podpory

### Kontaktování firmy Dell kvůli službě

**Žádosti o podporu s nízkou naléhavostí:** Pro případ problémů, které nevyžadují okamžitou reakci, může zákazník požádat o službu on-line prostřednictvím webových stránek služby ProSupport pro koncové zákazníky v příslušném regionu:

*Webové stránky:*

- EMEA — <http://Support.euro.dell.com/>

*Konverzace pomocí chatu (je-li k dispozici):*

- EMEA – <http://Support.euro.dell.com>

*E-mailová podpora:* Zákazník může žádost rovněž poslat e-mailem na níže uvedenou adresu:

- EMEA — <http://support.euro.dell.com/support/emailtechsupport/>

**Žádosti o podporu s vysokou prioritou:** Firma Dell vynaloží z obchodního hlediska přijatelnou snahu, aby udržela telefonickou podporu pro tuto službu po 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dní ročně – včetně svátků.

### 1. Telefonické vyžádání pomoci

- Pro žádosti o podporu s vysokou prioritou volejte telefonní číslo této služby: **+420 22 537 2969**. Volejte z místa, z něhož je fyzicky dosažitelný podporovaný produkt, pro případ, že by byl přístup k produktu nutný během řešení problému po telefonu.
- Sdělte analytikovi číslo servisního tagu a jiné požadované informace. Analytik ověří úroveň a oprávněnost podpory.
- Spolu s technikem stanovte míru závažnosti problému.
- Sdělte aktuální verzi operačního systému.
- Sdělte značky a modely jakýchkoli periferních zařízení (např. používaného modemu).

### 2. Pomoc s řešením problému po telefonu

- Jste-li o to požádáni, sdělte obsah a čas přijatých chybových hlášení, informujte o tom, jaké činnosti každému chybovému hlášení předcházely a jaké kroky již zákazník podnikl, aby problém vyřešil.
- Analytik provede řadu kroků v rámci řešení problému, aby pomohl problém diagnostikovat.
- Je-li nutná návštěva na místě, analytik dá zákazníkovi další pokyny.

**Úrovně závažnosti a reakce firmy Dell na produkty s podporou v kritických situacích:** Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
1	Úplná ztráta klíčové podnikové funkce, jež vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní oprava na místě souběžně s okamžitým řešením problému po telefonu; rychlý zásah manažera eskalací.	Přidělení příslušných pracovníků na 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a prostředků na podporu. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problémů po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud dálková diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Minimální dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.

**Úrovně závažnosti a reakce firmy Dell na produkty bez podpory v kritických situacích:** Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problémů po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud dálková diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika <i>po</i> řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Minimální dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika <i>po</i> řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.

## Podpora na místě

Možnosti reakce na místě se liší podle typu zakoupené služby a podle toho, zda byla se službou ProSupport pro koncové uživatele zakoupena podpora v kritických situacích. Zákaznická faktura udává typ zákaznické reakce na místě a pokud byly splněny všechny použitelné podmínky stanovené v tomto popisu služby, firma Dell vyšle technika na místo podnikání zákazníka (uvedené v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell), jak je nezbytné podle úrovně závažnosti a příslušné níže uvedené tabulky reakcí na místě:

### A. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích

Tato služba, je-li zakoupena s podporou v kritických situacích, zajišťuje kratší doby odezvy a může zahájit proces spojený s kritickou situací („krit sit“) u problémů s úrovní závažnosti 1 a vyvolat pohotovostní opravu, je-li požadována.

**Pohotovostní oprava v případě kritických problémů s úrovní závažnosti 1:** Podporované produkty, na něž je uzavřena jak smlouva o službě ProSupport, tak smlouva pro kritické situace s dvouhodinovou nebo čtyřhodinovou reakcí na místě, budou v případě potřeby zkoumány technikem vyslaným na místo, souběžně s řešením problémů po telefonu. Po zjištění problému analytik určí, zda problém vyžaduje dodání dílů.

### Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích:

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
Dvouhodinová reakce na místě s šestihodinovým servisem na místě	Technik se snaží dorazit na místo do <b>2 hodin</b> po dokončení řešení problému po telefonu a opravit hardware do <b>6 hodin</b> od vyslání.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici na definovaných místech s dvouhodinovou reakcí.</li> <li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> <li>• <b>Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.</b></li> </ul>
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do <b>4 hodin</b> po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí.</li> <li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> <li>• <b>Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických</b></li> </ul>

# Služba ProSupport pro koncové uživatele

		problémů.
8hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do <b>8 hodin</b> po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici na definovaných místech s osmihodinovou reakcí.</li> <li>• K dispozici jen pro vybrané produkty Dell.</li> <li>• <b>Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.</b></li> </ul>

### B. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, bez podpory v kritických situacích

**Služba ProSupport pro koncové uživatele, standardní možnosti reakce na místě (bez podpory v kritických situacích):**

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do <b>4 hodin</b> po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí.</li> <li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> </ul>
Služba s reakcí na místě Next Business Day On-Site	Po řešení problému po telefonu je obvykle vyslán technik, aby dorazil na místo další pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici 5 dní místního pracovního týdne, 10 hodin denně – kromě místních svátků.</li> <li>• Omezeno na místa mimo lokality s 4hodinovou reakcí.</li> <li>• Volání, která Expert Center firmy Dell přijme po 17.00 místního času zákazníka (v pondělí až pátek), a/nebo vyslání techniků po této době mohou mít za následek, že technik dorazí na místo zákazníka o jeden den později.</li> <li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> <li>• Není-li služba NBD dostupná, bude dohodnuta alternativní služba SLA.</li> </ul>
		•

**Neuskutečněná servisní návštěva.** Pokud zákazník nebo jeho oprávněný zástupce není na místě, když dorazí technik, servisní technik nemůže provést servis podporovaného produktu. Technik zanechá lístek, aby zákazníka informoval o tom, že se dostavil. Pokud k tomu dojde, může být zákazníkovi účtován další poplatek za následné volání servisu.

## Podpora spolupráce:

Pokud se vyskytne problém s určitým produktem třetí strany, který je obvykle využíván v rámci zákaznického systému podpory, poskytne společnost Dell příslušné kontaktní místo, jak je stanoveno v tomto dokumentu, až do chvíle, než se podaří problémy identifikovat a předat patřičnému prodejci třetí strany. Konkrétně, s použitím vlastní smlouvy zákazníka o podpoře, se firma Dell spojí s dodavatelem třetí strany a jménem zákazníka vytvoří z problému případ, přičemž poskytne nezbytnou dokumentaci k problému. Jakmile je dodavatel angažován, firma Dell začne monitorovat proces řešení problému a získávat od dodavatele plány ohledně stavu a řešení problému, dokud dodavatel problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, možností, jak problém obejít, či změn konfigurace, nebo předáním zprávy o chybách. Na žádost zákazníka firma Dell zahájí postupy managementu eskalací v rámci firmy Dell a/nebo organizace dodavatele.

Aby byl zákazník oprávněn k uzavření dohody o podpoře spolupráce, musí mít příslušné aktivní dohody o podpoře a oprávnění od dotyčného dodavatele třetí strany. Po zjištění a nahlášení problému dodavatel třetí

## Služba ProSupport pro koncové uživatele

strany poskytne technickou podporu v souvislosti s problémem a dodá řešení zákaznickova problému. **FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA CHOVÁNÍ JINÝCH DODAVATELŮ PRODUKTŮ NEBO SLUŽEB.** Zákazníci souhlasí s tím, že zbaví firmu Dell odpovědnosti a udrží její bezúhonnost vůči jakýmkoli nárokům spojeným s uvedenými produkty třetí strany.

Seznamte se s aktuálními partnery zapojenými do podpory spolupráce na adrese [http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core\\_software\\_troubleshooting?c=cz&l](http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=cz&l). Vezměte na vědomí, že partneři se mohou kdykoli změnit, aniž by na to byli zákazníci upozorněni.

### Řešení softwarových problémů

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje řešení softwarových problémů s pomocí podpory spolupráce (jak je stanoveno výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware v podporovaných produktech (dále jen „zahrnuté softwarové produkty“) po telefonu nebo prostřednictvím přenosu softwaru a jiných informací pomocí elektronických prostředků nebo prostřednictvím dodání softwaru a/nebo jiných informací zákazníkovi. Mezi zahrnuté softwarové produkty patří hlavní operační systémy (Microsoft®, Novell® nebo Red Hat®), základní software Dell | EMC (jako produkty Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent a PowerPath®) a klíčové softwarové aplikace (jako Dell Client Manager a software OpenManage).

**Omezení služby pro řešení softwarových problémů.** Firma Dell nezaručuje, že bude vyřešena jakákoli konkrétní otázka nebo že zahrnutý softwarový produkt vyprodukuje jakýkoli konkrétní výsledek. Situace, které jsou příčinou otázek zákazníka, musejí být reprodukovatelné na jediném systému (tj. na jedné centrální výpočetní jednotce s vlastní pracovní stanicí a jiným příslušenstvím). Firma Dell může dojít k závěru, že otázka je dostatečně složitá nebo že zákazníkům podporovaný produkt je takové povahy, která brání účinné analýze otázky prostřednictvím telefonické diskuze. Zákazník chápe a připouští, že firma Dell nemusí být schopna otázky tohoto druhu řešit, a zákazník chápe a připouští, že nebude muset přijímat nezávislá opatření k vyřešení takových otázek.

### Aktualizace základního softwaru Dell | EMC

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje následující softwarové aktualizace pro základní software Dell | EMC jako Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent a PowerPath® (pro období služby uvedené na faktuře):

- Patche a opravy chyb – menší změny provedené firmou EMC v příslušném podnikovém úložném softwaru pro účely zachování kompatibility operačního systému a/nebo kompatibility databáze a jakékoli opravy chyb, obehití a/nebo patche potřebné k udržení shody s dokumentací pro příslušný podnikový úložný software.
- Všechny nové verze nebo aktualizace příslušného podnikového úložného softwaru obvykle zpřístupněné firmou EMC bez jakýchkoli dalších nákladů nebo jiných licencí na podnikový úložný software, který je kryt zárukou EMC nebo jinou roční smlouvou o údržbě mezi firmou EMC a držitelem licence. Tyto produkty se obvykle skládají z aktualizací, které obsahují patche a opravy chyb, změny odrážející rozšíření nebo zvýšení počtu existujících funkcí a změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce nebo schopnosti.

**Může být nutný další nákup.** Aktualizace základního softwaru Dell | EMC mohou vyžadovat nákup samostatné služby Dell pro instalaci na místě nebo služby Dell | EMC pro údržbu dle doporučení firmy Dell, za účelem udržení způsobilosti podporovaných produktů pro tuto službu.

**Obnova.** Zákazník může být oprávněn k obnově aktualizací na další období a/nebo k nákupu dalších aktualizací základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době a v souladu se sazbami a podmínkami firmy Dell aktuálními v příslušné době prostřednictvím předložení objednávky firmě Dell. Firma Dell může kdykoli změnit své sazby a podmínky pro poskytování podpory. Poplatky za obnovu aktualizací základního softwaru Dell | EMC jsou uvedeny zde:

Dell | EMC, služba ProSupport pro koncové uživatele, obnova podpory, sazby (příloha A):  
[http://www.dell.com/downloads/global/services/con\\_pessTiersGoldex-A\\_EUR.pdf](http://www.dell.com/downloads/global/services/con_pessTiersGoldex-A_EUR.pdf)

## Služba ProSupport pro koncové uživatele nezahrnuje:

- Jiné činnosti, jako je instalace, odinstalování, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa, nebo jakékoli činnosti nebo služby, které nejsou výslovně popsány v tomto popisu služby.
- Příslušenství, spotřební položky, výměnná média, provozní materiál, periferie nebo díly, jako jsou baterie, rámečky a kryty nebo jejich držáky.
- Přímou podporu produktů třetí strany nebo verzí aktuálně nepodporovaných výrobcem dodavatelem nebo partnerem. (Tato služba zahrnuje „podporu spolupráce“; viz „Postupy podpory“ výše.)
- Podporu zařízení poškozeného v důsledku aktu vyšší mocí (jako je, mimo jiné, úder blesku, záplava, tornádo, zemětřesení a hurikán), nesprávného použití, nehody, zneužití podporovaného produktu nebo součástí (jako je, mimo jiné, použití nesprávných síťových napětí, nesprávných pojistek, nekompatibilních zařízení nebo příslušenství, nesprávného nebo nedostatečného větrání nebo nedodržení provozních předpisů), úpravy, nevhodného fyzikálního nebo provozního prostředí, nesprávné údržby prováděné zákazníkem (nebo jeho zástupcem), přestěhování podporovaného produktu, odstranění nebo pozměnění identifikačních štítků na zařízení nebo součástech nebo selhání způsobeného produktem, za který firma Dell neodpovídá.
- Odstranění spywaru/virů, zálohování dat
- Pokročilé bezdrátové, síťové nebo vzdálené instalace, nastavování, optimalizaci a konfiguraci aplikací mimo těch, které jsou popsány v této smlouvě.
- Skriptování, programování, návrh/implementaci databází, vývoj webových stránek nebo rekonpilovaná jádra.
- Jakoukoli činnost nebo službu, která není konkrétně uvedena v tomto popisu služby.

## Povinnosti zákazníka

- **Zálohování softwaru/dat.** Je povinností zákazníka zálohovat veškerá existující data, software a programy v podporovaných produktech před poskytnutím jakýchkoli služeb firmou Dell. **FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVU DAT ČI PROGRAMŮ ANI ZA NEMOŽNOST POUŽÍVÁNÍ SYSTÉMŮ NEBO SÍŤE.**
- **Oprávnění udělit přístup.** Zákazník potvrzuje a prohlašuje, že získal pro sebe i firmu Dell povolení pro přístup k podporovanému produktu, datům v něm uloženým a všem hardwarovým a softwarovým komponentám v něm obsaženým, jakož i pro používání tohoto produktu, dat a komponent pro účely poskytování těchto služeb. Pokud zákazník toto povolení ještě nemá, je jeho povinností toto povolení získat, na vlastní náklady, než požádá firmu Dell o poskytnutí těchto služeb.
- **Spolupráce s telefonním analytikem a technikem pracujícím na místě.** Zákazník souhlasí s tím, že bude spolupracovat s telefonním analytikem a technikem firmy Dell pracujícími na místě a že se bude řídit pokyny těchto pracovníků. Zkušenosti ukazují, že většinu systémových problémů a chyb lze opravit po telefonu díky úzké spolupráci mezi uživatelem a analytikem nebo technikem.
- **Podporované verze.** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na firmou Dell určených minimálních úrovních verzí nebo konfigurací, jak stanovuje PowerLink pro úložiště Dell | EMC nebo jak je stanoveno na [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) pro podporované produkty. Zákazník musí rovněž zajistit instalaci opravných náhradních dílů, patchů, aktualizací softwaru nebo následných verzí dle doporučení firmy Dell za účelem udržení způsobilosti podpůrných systémů pro tuto službu.
- **Záruky třetí strany.** Tyto služby mohou vyžadovat přístup firmy Dell k hardwaru nebo softwaru nevyrobenému firmou Dell. Některé záruky výrobců mohou pozbýt platnosti, bude-li na hardwaru nebo softwaru pracovat firma Dell nebo kdokoli jiný než výrobce. Je povinností zákazníka zajistit, aby činnost firmy Dell nebo služeb takové záruky neovlivnila nebo, pokud ovlivní, aby byl dopad pro zákazníka přijatelný. **FIRMA DELL NEPŘIJÍMÁ ODPOVĚDNOST ZA ZÁRUKY TŘETÍ STRANY NEBO ZA JAKÝKOLI ÚČINEK, KTERÉ MOHOU MÍT SLUŽBY DELL NA TYTO ZÁRUKY.**

- **Povinnosti spojené s místem.** Pokud služby vyžadují činnost na místě, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a podporovaným produktům. Dostatečný přístup zahrnuje postačující pracovní prostor, elektřinu a místní telefonní linku. Musí být též dán k dispozici monitor nebo displej s myší (ukazovacím zařízením) a klávesnicí (bez **JAKÝCHKOLI** nákladů pro firmu Dell), pokud systém tyto položky dosud neobsahuje.

**POZNÁMKA:** Pokud zákazník povinnosti a podmínky vymezené v popisu služby nesplní, není společnost Dell povinná tuto službu poskytnout.

## Důležité doplňující informace

**Cisco.** Firma Dell uzavřela smlouvu se společností Cisco a využívá technické prostředky firmy Cisco při poskytování průběžné podpory pro vybrané produkty Cisco v rámci celkového řešení služeb firmy Dell.

**Postoupení.** Firma Dell může tyto služby a/nebo jejich popis postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetí strany.

**Výměna celé jednotky.** Pokud analytik zjistí, že součást vadného podporovaného produktu lze snadno odpojit a znovu připojit (jako v případě klávesnice či monitoru), nebo zjistí, že podporovaný produkt lze vyměnit jako celek, pak si firma Dell vyhrazuje právo zaslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Jestliže technik firmy Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník technikovi Dell přenechat vadný systém nebo jeho součást, pokud si zákazník nekoupil pro postižený systém službu Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), v kterémžto případě si zákazník může příslušné pevné disky ponechat. Pokud zákazník nepřenechá vadnou jednotku technikovi firmy Dell, jak je požadováno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána osobně technikem firmy Dell) není vadná jednotka vrácena do 10 (deseti) dnů, souhlasí zákazník s platbou firmě Dell za náhradní jednotku po přijetí faktury. Jestliže zákazník takovou fakturu nezaplatí do 10 (deseti) dnů po přijetí, pak kromě využití jakýchkoli zákonných práv a opravných prostředků, které má firma Dell k dispozici, může firma Dell tento popis služby ukončit výpovědí.

**Vlastnictví součástí.** Všechny servisní díly od firmy Dell vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené firmě Dell se stávají majetkem firmy Dell. Zákazník musí firmě Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a ponechané u zákazníka (kromě pevných disků ze systémů zahrnutých do služby Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), pokud zákazník přijal od firmy Dell náhradní díly. Při provádění záručních oprav firma Dell používá nové a opravené díly vyrobené různými výrobci.

**Skladované díly.** Firma Dell v současné době skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusejí být uskladněny na místech nejbližších ke stanovišti zákazníka. Pokud díl, který je potřebný k opravě podporovaného produktu, není k dispozici v zařízení firmy Dell poblíž lokality zákazníka a musí být přepraven z jiného zařízení, bude dodán prostřednictvím nočního přepravce.

**Omezení podpory.** Firma Dell neodpovídá za poruchu nebo zpoždění výkonu v důsledku jakékoli příčiny, kterou nemá pod kontrolou. Služba se týká jen takového použití, pro které byl podporovaný produkt zkonstruován.

**Období a obnova.** Zákazník bude dostávat služby v období uvedeném na zákaznické faktuře. Před vypršením období služeb může zákazník získat oprávnění k prodloužení tohoto období v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době, v souladu s postupy Dell, které budou v dotyčné době aktuální.

Kromě toho může firma Dell podle své volby navrhnout obnovu této služby tím, že zákazníkovi zašle fakturu na obnovu služeb. Zákazník může podle své volby a jen tehdy, je-li to povoleno zákonem, vyslovit souhlas s takovou obnovou služeb tím, že takovou fakturu zaplatí ve lhůtě splatnosti. Platby faktur za obnovu vyjadřují souhlas zákazníka s prodloužením trvání služby na období pokrytá takovou fakturou. Jestliže se zákazník rozhodne, že fakturu za obnovu nezaplatí, budou služby ukončeny k datu ukončení platnosti, které je stanoveno v původní nebo naposledy zaplacené zákaznické faktuře.



**Přemístění.** Tyto služby budou dodány na místa uvedená v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell. Zákazník souhlasí s tím, že firmě Dell podá, alespoň 30 (třicet) dnů předem, on-line oznámení na adresu <http://www.dell.com/globaltagtransfer> před přemístěním jakýchkoli podporovaných produktů. Tyto služby nejsou k dispozici ve všech lokalitách. Povinnost firmy Dell poskytnout tyto služby pro přemístěné podporované produkty podléhá místní dostupnosti a může podléhat dalším poplatkům, kontrole a recertifikaci přemístěných podporovaných produktů za sazby firmy Dell za konzultace a materiál platné v dotyčné době. Zákazník poskytne firmě Dell dostatečný, volný a bezpečný přístup ke svým zařízením, aby firma Dell mohla tyto povinnosti splnit. Tato služba nezahrnuje podporu v souvislosti se škodami vzniklými v důsledku přemístění podporovaného produktu z jednoho geografického místa na druhé nebo od jedné entity k druhé.

**Zrušení.** Zákazník může tuto službu ukončit do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu tím, že firmě Dell předá písemné oznámení o zrušení. Pokud zákazník ukončí tuto službu do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu, zašleme zákazníkovi plnou náhradu sníženou o náklady spojené s případnými žádostmi o podporu učiněnými podle tohoto popisu služby. Pokud však od přijetí podporovaného produktu zákazníkem uplyne více než 30 (třicet) dnů, zákazník tuto službu nemůže zrušit, pokud tak nestanoví použitelný státní/zemský/provinční zákon, který nelze změnit dohodou.

Firma Dell může tuto službu zrušit kdykoli v období služby z jakéhokoli z následujících důvodů: Zákazník nezaplatí celou cenu služby, jak ji stanoví podmínky faktury; zákazník uvede v omyl firmu Dell nebo její zástupce; zákazník odmítne spolupracovat s pomáhajícím analytikem nebo technikem pracujícím na místě nebo tohoto analytika či technika jakýmkoli způsobem ohrozí; zákazník opakovaně zneužije tuto službu k řešení problémů, jež nepatří do její oblasti působnosti; zákazník jiným způsobem poruší nebo nedodrží všechny podmínky stanovené v tomto popisu služby. Pokud firma Dell tuto službu zruší, zašleme zákazníkovi písemné oznámení o zrušení na adresu uvedenou v našich záznamech. Toto oznámení bude obsahovat důvod zrušení a den, kdy zrušení nabude účinnosti, který nenastane dříve než 10 (deset) dnů po dni, kdy odešleme zákazníkovi oznámení o zrušení, pokud státní zákon nevyžaduje splnění jiných ustanovení o zrušení, která nelze změnit dohodou. **POKUD FIRMA DELL ZRUŠÍ TUTO SLUŽBU PODLE TOHOTO ODSTAVCE, ZÁKAZNÍK NEBUDE OPRÁVNĚN K ŽÁDNÉ NÁHRADĚ POPLATKŮ ZAPLACENÝCH NEBO SPLATNÝCH FIRMĚ DELL.**

Firma Dell může, podle svého uvážení, ukončit tento popis služby ve 30denní (třicetidenní) lhůtě výpovědi zákazníkovi, v kterémžto případě bude zákazník oprávněn přijmout poměrnou náhradu nebo jakékoli nečerpané poplatky za podporu, jež zákazník zaplatil. Každou náhradu firma Dell určí na základě uplynulého času a/nebo počtu případů podpory, podle svého uvážení.

**Převod služby.** S výhradou omezení stanovených v tomto popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která koupí celý podporovaný produkt zákazníka před uplynutím v dotyčné době platného termínu ukončení služby, je-li zákazník původním kupujícím podporovaného produktu a tohoto popisu služby nebo pokud zákazník koupil podporovaný produkt a tento popis služby od původního vlastníka (nebo předchozího nabyvatele převodu) a dodržel všechny postupy převodu stanovené v tomto popisu služby (včetně výše uvedených podmínek přemístění), a to on-line na adrese <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Může být vyžadován poplatek za převod.

Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo nabyvatel převodu od zákazníka přestěhuje podporovaný produkt na geografické místo, kde tyto služby nejsou dostupné nebo nejsou k dispozici za stejnou cenu, jakou za tuto službu zákazník platí, pak zákazník nemusí mít pokrytí nebo může na novém místě nést další náklady na udržení stejných kategorií krytí podporou. Pokud se zákazník rozhodne, že takové dodatečné náklady nezaplatí, zákaznická služba se může automaticky změnit na takové kategorie podpory, které jsou dostupné za takovou cenu nebo za cenu nižší na takovém novém místě bez dostupné náhrady.

S výjimkou výše popsaného nesmí zákazník postoupit nebo jinak převést službu nebo práva zákazníka podle ní nebo delegovat povinnosti zákazníka bez předchozího písemného souhlasu firmy Dell. Jakýkoli pokus toto učinit je neplatný.



## Popis služby

# Služba ProSupport pro koncové uživatele

**Podmínky.** Firma Dell s potěšením poskytne tyto služby v souladu s tímto popisem služby, buď za podmínek vzorové zákaznické dohody o službách na <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> nebo příslušné samostatně podepsané dohody mezi zákazníkem a firmou Dell.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude a Vostro jsou ochranné známky společnosti Dell, Inc. Norton Antivirus je ochranná známka společnosti Symantec Corporation nebo jejích dceřiných společností v USA a jiných zemích.*

*Microsoft je registrovaná ochranná známka společnosti Microsoft Corporation.*

*Intuit a QuickBooks jsou registrované ochranné známky společnosti Intuit, Inc.*

*Adobe, Photoshop a Acrobat jsou registrované ochranné známky společnosti Adobe Systems, Inc.*

*Red Hat je registrovaná ochranná známka společnosti Red Hat, Inc.*

*Novell je registrovaná ochranná známka společnosti Novell, Inc.*

*EMC, Navisphere, PowerPath a Access Logix jsou buď ochranné známky, nebo registrované ochranné známky společnosti EMC, Corp.*