

Popis služby

Asset Recovery Services

Úvod

Společnost Dell Technologies Services („Dell“) si vám dovoluje nabídnout služby obnovy vybavení Asset Recovery Services („služby“) – v souladu s tímto popisem služby („popis služby“). Vaše nabídka, formulář objednávky či jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (podle potřeby, dále jen „formulář objednávky“) bude zahrnovat název služby či služeb a dostupné varianty služby, kterou jste zakoupili. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah této služby

Tato služba představuje ekologicky vhodný a pohodlný způsob likvidace nepotřebného vybavení nebo vybavení, kterému skončil pronájem, včetně předplatných APEX PCaaS. Veškeré vybavení je spravováno v souladu se [zásadami Dell Electronic Disposition Policy](#) a [prohlášením Media Sanitization of Data Storage Devices](#).

Tento popis služby se vztahuje na služby obnovy vybavení Asset Recovery Services pro klientská a serverová zařízení prodávaná pod značkou Dell a pod jinými značkami:

Možnosti pro zákazníkovo vlastní vybavení, pronajaté vybavení nebo vybavení zajištěné prostřednictvím předplatného:

- **IT služba Odprodeje a recyklace majetku s vymazáním dat mimo pracoviště (platí 4 roky od data nákupu) – není vyžadováno žádné minimální množství jednotek:** Doporučeno zákazníkům, kteří vlastní zařízení a chtějí zodpovědně provést další prodej nebo recyklaci. Zákazník musí před přepravou odstranit citlivá a osobní data. Služba zahrnuje přepravu, zpracování, podrobné přehledy o likvidaci, potvrzení o likvidaci a platbu v případě zbytkové hodnoty vráceného zařízení.
- **Služba zahrnující jen přepravu pronajatého vráceného IT zařízení – není vyžadován minimální počet jednotek (platí 4 roky od data nákupu):** Doporučeno pro zákazníky, kteří si pronajímají vybavení nebo předplácí službu APEX PCaaS a potřebují vybavení vrátit pronajímatelské společnosti. Zákazník musí před odesláním odstranit citlivá a osobní data a ověřit, zda je vybavení v dobrém provozním stavu. Služba zahrnuje sledování a odeslání zařízení pronajímatelské společnosti.

- **Služba vymazání dat IT zařízení na pracovišti – vyžaduje se minimálně 20 jednotek (platí 4 roky od data nákupu):** Doporučujeme pro zákazníky, kteří nechtějí sami odstraňovat citlivé a osobní údaje před zahájením služby Odprodeje a recyklace majetku IT nebo služby zahrnující jen přepravu pronajatého vráceného IT vybavení, včetně APEX PCaaS. Služba zahrnuje vymazání dat na pracovišti, podrobné přehledy a potvrzení o likvidaci dat.
- **Skartování pevného disku IT zařízení na pracovišti – vyžaduje se minimálně 200 jednotek (platí 6 měsíců od data nákupu):** Doporučeno zákazníkům, kteří chtějí likvidovat volně uložená data, a to fyzickým zničením ekologicky vhodným způsobem. Služba zahrnuje skartování pevného disku na pracovišti, podrobné hlášení a potvrzení o likvidaci dat.
- **Všechny služby:** zahrnuta je jediná kontaktní osoba, aby bylo možno snadno spravovat potřeby zákazníků (dále jen „správce obnovy“) a přístup na zákaznický samoobslužný portál.

Pokud platná legislativa nevyžaduje jinak, můžete tuto službu využívat maximálně po dobu 4 let nebo 6 měsíců (jak je uvedeno výše) po datu vašeho původního nákupu („datum vypršení“). Datum nákupu je definováno buď jako datum vystavení faktury za službu, nebo jako datum potvrzení objednávky společností Dell podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dodávka služby společnosti Dell bude po datu skončení platnosti považována za vyřízenou i v případě, že službu nevyužijete.

Zákaznický na samoobslužný portál

Zákazníci, kteří zakoupili službu obnovy vybavení Asset Recovery Services, získají přístup na zákaznický samoobslužný portál.

Na portálu mohou zákazníci zobrazovat a spouštět úlohy přidružené k zakoupené službě, mezi které mimo jiné patří:

- Zobrazení odhadované hodnoty
- Zobrazení kreditů na služby
- Služby plánování a sledování
- Zobrazení a stažení přehledů
- Zobrazení a stažení dopadů na životní prostředí
- Žádost o platbu za obnovenou zůstatkovou hodnotu za vybavení prodané využitím služby Odprodeje a recyklace majetku

Podrobnosti o všech službách obnovy vybavení, které zákazník zakoupil a využíval, budou přístupné prostřednictvím Dell Self-Service Portal.

Použití samoobslužného portálu zákazníkem podléhá podmínkám použití tohoto portálu (dále jen „podmínky použití“), které odpovídají možnosti služby Asset Recovery Services zakoupené zákazníkem. Mezi podmínky použití, které zákazník odsouhlasil, patří mimo jiné: (1) povinnost zákazníka zkontrolovat, potvrdit a schválit specifikace podporované služby; a (2) zřeknout se požadavku odpovědnosti společnosti Dell anebo převzít odpovědnost jako zákazník za veškeré aspekty použití samoobslužného zákaznického portálu, kterou zákazník přijímá v souladu s podmínkami použití poskytnutými zákazníkovi prostřednictvím samoobslužného zákaznického portálu.

Dodání

Součástí služby zahrnují:

- **Přístup na samoobslužný portál zákazníka**, který zákazníkovi umožňuje:
 - **Posouzení hodnoty:** zákazník může vidět odhadovanou hodnotu vyřazeného zařízení
 - **Zobrazení řídicího panelu:** kompletní zobrazení všech dostupných kreditů na služby, nedávných aktivit a nevyřízených akcí
 - **Naplánování služby:** zákazník může naplánovat služby pro své pracoviště, požadované datum a čas během pracovní doby.
 - **Sledování služby:** zákazník může sledovat stav každé služby včetně plánovaných, nevyřízených, probíhajících a dokončených služeb.
- **Logistika a balení:**
 - Více než 20 kusů vybavení: společnost Dell poskytuje logistiku a balicí služby prostřednictvím poskytovatelů přepravních služeb
 - Méně než 20 kusů vybavení: společnost Dell zajišťuje logistiku prostřednictvím doručovací služeb
- **Zpracování:** Audit celého řetězce při přeprodeji/recyklačním zpracování zahrnuje veškerou péči, od odeslání vybavení do zařízení na provedení modernizace/renovace, funkčního testování, kosmetického hodnocení, mazání dat podle standardu NIST SP 800–88r1 a ocenění přeprodejní hodnoty.
- **Přehledy:** Zákazník si může prohlížet a stahovat přehledy o objednávkách a dostupnosti servisního kreditu, harmonogramy a ocenění návratnosti hodnoty. Na internetovém portálu bude k dispozici také dodatečný přehled pro následující služby:
 - Služba Odprodeje a recyklace bude zahrnovat přehledy o odvozu vybavení, potvrzení o likvidaci a hlášení o dopadech na životní prostředí.
 - Služba zahrnující jen přepravu pronajatého zařízení bude zahrnovat přehled vráceného vybavení, který obsahuje veškeré vyzvednuté vybavení a vybavení vrácené pronajimatelské společnosti.
 - Mazání dat na pracovišti s přehledy o vymazání dat na pracovišti a přehledy potvrzení o odvozu.
 - Skartování pevného disku na pracovišti bude zahrnovat přehledy o vymazání dat na pracovišti a potvrzení o likvidaci.
- **Dopady na životní prostředí:** V případě služby odprodeje a recyklace majetku poskytuje hlášení o dopadu na životní prostředí zákazníkovi data o ušetřených emisích, energii a vzniklém odpadu v důsledku vyřazení zařízení prostřednictvím služby obnovy vybavení. Zpráva je omezena na čtyři hlavní typy produktů: stolní počítače, notebooky, monitory a servery. Zpráva o dopadu na životní prostředí podrobně popisuje metodiky použité k výpočtu hodnot uvedených ve zprávě a každá zpráva je v souladu s normami ISO 14040 a 14044. Podrobnosti jsou k nahlédnutí v [Služby obnovy vybavení Dell – vyhodnocení životního cyklu](#).
- **Platba:** Pokud má zákazník nárok na získání hodnoty odprodaného zařízení, bude mít možnost požádat o platbu za elektronické převody prostředků prostřednictvím Self-Service Portal. Zákazníci, kteří si zakoupili služby ve Spojených státech, mají možnost použít hodnotu odprodaného vybavení přímo na stávající fakturu společnosti Dell. Prostředky na obnovu hodnoty jsou uvedeny bez zdanění. Každá strana zaplatí podle této smlouvy veškeré daně z prodeje, zboží a služeb.

Pokud zákazník pověřil třetí stranu, aby spravovala Self-Service Portal jeho jménem, společnost Dell této třetí straně uhradí veškeré obnovené zůstatkové hodnoty za odprodané zařízení zákazníka. Úhrada obnovené zbytkové hodnoty zákazníkovi bude stanovena výhradně mezi zákazníkem a správcem třetí strany. V případě sporu ohledně plateb mezi zákazníkem a jím určeným správcem třetí strany se obě strany zavazují, že společnost Dell odškodní za veškeré nároky, které z takového sporu vzejdou.

Výjimky

Aby nedošlo k nedorozuměním, nejsou v rozsahu tohoto popisu služeb zahrnuty následující činnosti:

- jakékoli jiné služby, úlohy a činnosti než takové, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.

Z tohoto popisu služby nevyplývají zákazníkovi žádné další záruky nad rámec záruk poskytnutých v podmínkách vaší rámcové smlouvy o poskytování služeb ani jiné platné smlouvy, definované níže.

Povinnosti zákazníka související s touto nabídkou

Zákazník souhlasí s plněním následujících konkrétních odpovědností a uznává, že nesplnění těchto povinností může negativně ovlivnit schopnost společnosti Dell Technologies Services tuto službu realizovat:

1. Mazání dat na pracovišti. Povinnosti zákazníka:

- a. Bude mít připraveno minimálně 20 jednotek vybavení pro uplatnění služeb na pracovišti.
- b. Před příjezdem pracovníků společnosti Dell odstraní nebo deaktivuje veškerá hesla a další funkce zabezpečení přístupu a ukončí provoz softwaru na ochranu před krádežemi nebo na sledování notebooku v příslušném vybavení označeném pro službu mazání dat.
- c. Poskytne pracovní prostor pro mazání dat, který bude obsahovat alespoň:
 - i. stůl, židle, elektrické zásuvky a přiměřené osvětlení;
 - ii. prostor pro shromáždění alespoň 20 stolních počítačů, aby bylo možno provést současné mazání dat;
 - iii. Poskytne dostatečný přístup k elektrické síti podle místních předpisů a doporučení společnosti Dell na základě plánu přípravy
 - iv. pracoviště a připraví příslušné vybavení tak, aby bylo zbaveno kontaminace chemickými nebo biologickými látkami.
- d. Shromáždí a umístí veškeré vybavení označené pro mazání dat na příslušné místo.
- e. Určí zástupce pracoviště na každý den, kdy je plánováno mazání dat. Zástupce pracoviště zavede pracovníky společnosti Dell do prostoru pro mazání dat a určí vybavení, na kterých bude společnost Dell provádět mazání dat;
- f. Poskytne monitory a externí zdroje napájení pro veškeré vybavení k určené k mazání dat (monitory nejsou vyžadovány pro přenosné počítače);
- g. Při zakoupení dodatečných služeb poskytne bezpečné úložné místo v bezprostřední blízkosti uložení vybavení, které bylo úspěšně vymazáno;
- h. Zkontroluje formulář potvrzení o vymazání dat a podepíše ho na důkaz toho, že souhlasí s tím, že přehled mazání dat poskytnutý ve formátu PDF/CSV přesně označuje: (i) systémové pevné disky, které byly úspěšně vymazány („PASS“) a následně přesunuty společností Dell na bezpečné místo uložení určené zákazníkem pro budoucí vyzvednutí a (ii) systémové pevné disky, které nebyly úspěšně vymazány („FAILED“) a které byly následně vráceny zástupci pracoviště zákazníka k likvidaci zákazníkem;
- i. Než pracovníci společnosti Dell opustí pracoviště poskytne jim zástupce prázdný disk USB flash, na který uloží soubor PDF/CSV s přehledem o vymazání dat.

2. Služba vrácení pronajatého vybavení nebo odprodeje a recyklace. Před poskytnutím služby zákazník provede následující:

- a. V případě využití přepravní služby (více než 20 jednotek na pracoviště): v době plánování nahlásí případné problémy s přístupem na pracoviště, bezpečnostní omezení, požadavky odborů, požadavky na osvědčení o pojištění, omezení v přístavu nebo časová omezení;
- b. V případě využití doručovací služby (1–19 jednotek na pracoviště): zabalí a utěsní každý kus zařízení do samostatné krabice pomocí vhodných balících materiálů, aby bylo zajištěno, že zařízení bude chráněno před poškozením během přepravy do společnosti Dell, a použije tištěný štítek ze zákaznického portálu;
- c. Pro každou zemi požadovanou společností Dell vyplní komerční fakturu;
- d. Odstraní ze všech zařízení veškerá důvěrná, vlastnická, citlivá nebo jinak neveřejná data a případný software třetích stran
- e. Odstraní nebo deaktivuje všechna hesla a další funkce zabezpečení přístupu a vypne veškerý software pro ochranu před krádežemi a sledování notebooku v zařízení;
- f. Ukončí nebo převede všechny licence spojené se softwarem třetích stran obsaženým v zařízení;
- g. Vyjme ze zařízení veškerá volně uložená datová úložná média (jako jsou disky USB, karta SD atd.);
- h. Vyjme ze všech tiskáren případný inkoust a tonerové kazety;
- i. Ověří, zda zařízení obsahuje pouze počítačový hardware a nikoliv další produkty, jako jsou elektrické spotřebiče, kancelářské vybavení, biologicky nebezpečný odpad a příslušné vybavení, materiály, obaly nebo krabice;
- j. Ověří, zda je vybavení kompletní a řádně sestaveno a zahrnuje veškeré přidružené příslušenství a periferní vybavení, které je vráceno pronajímatelské společnosti, aby bylo možno maximalizovat návratnou hodnotu přeprodávaných produktů.
- k. Odpojí veškeré vybavení od elektrické sítě, vyjme ze skříní a stojanů, rozbálí nebo vybalí z krabic a tato vybavení jednoznačně oddělí od vybavení, která nejsou určena k vyzvednutí (poznámka: pokud zákazník vybavení zabalí nebo uloží do krabic ještě před vyzvednutím, může společnost Dell vyžadovat přesun vyzvednutí na jiný termín na náklady zákazníka; zákazník může případně podepsat prohlášení o převzetí závazku za poškození vybavení zabaleného zákazníkem, aby mohla být přepravena vybavení, která byla zabalena nebo stažena smršťovací fólií zákazníkem);
- l. Shromáždí vybavení z jednotlivých pracovišť (včetně systémů, z nichž byla úspěšně odstraněna data) na centrálním místě, které bude dobře přístupné poskytovateli logistických služeb Dell;
- m. **Určí** zástupce pracoviště, který pomůže poskytovateli logistických služeb společnosti Dell určit správné vybavení určené k odvozu.
- n. **Zruší registraci** zařízení a dalších přidružených systémů z funkce Windows Autopilot (v příslušných případech).
- o. **Výsledky** sdílené ve zprávě o dopadu na životní prostředí jsou v souladu s přístupem a předpoklady společnosti Dell uvedenými v našem přehledu [Služby obnovy vybavení Dell – vyhodnocení životního cyklu](#) a lze je použít k měření efektivity vyřazování starších IT zařízení pomocí služeb obnovy zdrojů společnosti Dell. Před začleněním výsledků v této zprávě do jakéhokoli podnikového účetnictví, je třeba důkladně porozumět předpokladům a omezením použitých výpočtů.

3. Skartování pevného disku na pracovišti. Povinnosti zákazníka:

- a. **Obecné.** Než bude zařízení zpřístupněno poskytovateli společnosti Dell, provede zálohy veškerých dat a softwaru, který má být vyřazen z provozu.
- b. **Skartování dat.** V rámci podmínky poskytování služby zákazník:
 - i. Bude informovat o jakýchkoli problémech s přístupem na pracoviště nebo s časovým omezením v době plánování služby a zajistí vhodné parkování;
 - ii. Zajistí, aby na místě pro skartování dat nebyla žádná omezení parkování nebo výšková omezení a aby bylo k místu možno přistupovat vhodnými cestami;
 - iii. Na každém pracovišti poskytne bezpečný pracovní prostor pro skartování dat, s dostatkem prostoru pro provádění skartace, zahrnující minimálně:

- a. stůl, židli, elektrické zásuvky a přiměřené osvětlení;
 - b. dostatečný přístup k elektrickému napájení odpovídajícímu dané službě a zemi a doporučením předaným společností Dell při plánování;
 - c. dostatečně izolovaný nebo jiným způsobem oddělený nekancelářský prostor vhodný pro výkon služby;
 - d. pracoviště a vybavení bez kontaminace chemickými nebo jinými biologickými látkami.
- iv. vyhledá a shromáždí všechna zařízení s uloženými daty na jasně určené místo, v blízkosti místa, kde se nachází pracovní prostor se skartovanými daty; a
 - v. zajistí, aby byl zástupce zákazníka přítomen na místě každý den, kdy je naplánováno provedení skartace, a aby byl zástupce oprávněn a schopen informovat poskytovatele společnosti Dell o specifikaci práce při skartaci dat a určit poskytovateli společnosti Dell vybavení obsahující data, která by měl poskytovatel společnosti Dell skartovat.

4. Záruky ze strany zákazníka. Zákazník prohlašuje a zaručuje následující:

- a. zákazník má na dané vybavení řádný a prodejní nárok bez jakýchkoli zástavních práv, nároků a věcných břemen jakéhokoli druhu na vlastněná aktiva;
- b. zákazník odpovídá za to, že zařízení vrácené do pronájmu nebo část předplatného APEX PCaaS je správné a v dobrém provozním stavu;
- c. zákazník odstraní ze všech zařízení veškerá důvěrná, vlastnická, osobní, citlivá a další neveřejná data a veškerý software třetích stran;
- d. zákazník je k prodeji daného vybavení řádně oprávněn a prodejem neporušuje žádnou smlouvu ani rozsudek, který je pro zákazníka závazný;
- e. vybavení bude při doručení společnosti Dell, subdodavatelům společnosti Dell, finančním službám společnosti Dell nebo jiné relevantní pronájemské společnosti fungovat podle zveřejněných specifikací výrobce, s výjimkou případů, kdy zákazník informuje o jiném stavu (příčemž tuto skutečnost musí společnost Dell písemně potvrdit ještě před přepravou);
- f. Zákazník je odpovědný za splnění zdravotních a bezpečnostních požadavků a povinností, které se na něj vztahují v souvislosti s pracovištěm/pracovišti, ke kterému zákazník uděluje přístup společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům, a to včetně pracovního prostoru pro mazání dat.

Pokud zákazník kteroukoli ze svých povinností nebo záruk uvedených v rámci tohoto popisu služby poruší, je společnost Dell zproštěna závazku poskytnout tuto službu a není odpovědná za jakékoli újmy, které nastanou v důsledku daného porušení smlouvy ze strany zákazníka. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou.

Dále v případě služeb, které nezahrnují služby vymazání dat na pracovišti, zákazník souhlasí s tím, že plně odškodní, bude hájit a zbavovat společnost Dell odpovědnosti a zaplatí všechny náklady a poplatky vyplývající z jakéhokoli nároku nebo odpovědnosti nebo právní povinnosti v souvislosti s jakýmkoli údaji, které jsou obsažené nebo mohou být případně přístupné ve vybavení (dále jen „data“), mimo jiné včetně (i) jakéhokoli tvrzení, že data byla zpřístupněna nesprávně nebo nebyla udržována bezpečným způsobem, nebo (ii) jakékoli povinnosti nebo odpovědnosti vyplývající z jakéhokoli zákona nebo nařízení týkajícího se zabezpečení nebo ochrany uložených nebo přenášených dat nebo osobních informací.

Podmínky ocenění a platby

Ceny budou zákazníkovi stanovovány podle počtu jednotlivých kusů vybavení.

Různé položky budou sloučeny, zváženy a účtovány za kus vybavení za každých 40 liber nebo 18 kg hmotnosti. Různé položky zahrnují:

- externí počítačové komponenty (např. kabely, periferní zařízení, externí disky, klávesnice, myši, dokovací stanice),
- volně uložené interní počítačové komponenty,
- součásti nesouvisející s počítači (např. telekomunikační vybavení, DVD/DVR).

Zákazník tímto souhlasí s tím, že zaplatí cenu za každý kus zařízení podle příslušného potvrzení objednávky společnosti Dell, jakož i veškeré další poplatky a náklady uvedené v tomto popisu služby. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost Dell je oprávněna započítat částky splatné společnosti Dell od zákazníka podle tohoto popisu služby proti částkám, které má společnost Dell zákazníkovi podle této smlouvy jinak zaplatit.

Dodatečné poplatky

Zákazníkovi budou účtovány dodatečné poplatky na základě následujících poplatků, jejichž částka bude uvedena v samostatné nabídce vygenerované společností Dell:

- Služby poskytované společností Dell pro zařízení přesahující objednané množství budou účtovány za cenu za kus za související službu.
- Pevný disk větší než 500 GB bude účtován dodatečným poplatkem za služby mazání dat na místě.
- Za kusy vybavení s hmotností přesahující 40 liber nebo 18 kg mohou vzniknout dodatečné poplatky za přepravu.
- V případě přepravní služby nebo jakýchkoli služeb na pracovišti, kde není splněn minimální požadavek na jednotku, budou účtovány další poplatky. Dodatečné poplatky mohou vzniknout i při vyzvedávání v zámořských, ostrovních či jinak vzdálených nebo nesnadno dostupných oblastech.
- Služby na pracovištích:
 - kde je omezen přístup nebo je přístup omezen pro vozidla
 - kde se vyžaduje odborová práce
 - kde je omezena dostupnost pro schůzku nebo
 - se vyžaduje jednání mimo běžnou pracovní dobu
- Pokud zákazník, pracoviště nebo vybavení požadavkům stanoveným tímto popisem služby nevyhovují, může být pro příslušné služby nutné vyhledat jiný termín nebo se na ně mohou vztahovat dodatečné poplatky.
- Dodatečné poplatky mohou vzniknout tehdy, pokud ze strany poskytovatele logistických služeb společnosti Dell dojde k nezdařeným pokusům o poskytnutí služby, kdy zákazník nebo vybavení nejsou k datu dohodnuté schůzky připraveny.
- Za náklady vynaložené v případě, že je určeno nesprávné vybavení pro přepravu.
- Za náklady vynaložené v případě, že dodací adresa poskytnutá pro vrácení pronajatého vybavení není správná.
- Za vyjmutí pevného disku nebo demontáž vybavení během servisní služby skartování pevného disku na pracovišti.

Důležité dodatečné podmínky

Vlastnictví a riziko ztráty.

Po odjezdu z místa určeného k vyzvednutí vybavení nese riziko ztráty nebo poškození vybavení společnost Dell nebo poskytovatel logistických služeb společnosti Dell. Má se za to, že vlastnické právo přechází na společnost Dell nebo poskytovatele logistiky společnosti Dell po obdržení a držení vybavení společností Dell nebo poskytovatelem logistiky společnosti Dell.

Závazky

V souvislosti se službami poskytovanými výlučně podle tohoto popisu služby a navzdory případným konfliktním podmínkám v této smlouvě platí následující podmínky:

ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL A JEJÍCH POSKYTOVATELŮ SLUŽEB ZA SLUŽBY POSKYTOVANÉ V SOULADU S TÍMTO POPISEM SLUŽBY, I KDYŽ BUDE UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÉ ODPOVĚDNOSTI, BUDE VŽDY PODLÉHAT NÁSLEDUJÍCÍM OMEZENÍM:

1. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANOU ZÁKONEM ČI JINAK) ZA ZABEZPEČENÍ NEBO UTAJENÍ DAT NACHÁZEJÍCÍCH SE VE VYBAVENÍ S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY DOJDE K NEOPRÁVNĚNÉMU VYZRAZENÍ DAT ZE SYSTÉMOVÉHO PEVNÉHO DISKU, NA NĚMŽ SPOLEČNOST DELL NEBO JEJÍ POSKYTOVATELÉ SLUŽEB NEPROVEDLI ŘÁDNÉ VYMAZÁNÍ DAT NA PRACOVÍŠTI ZÁKAZNÍKA V SOULADU SE ZDE STANOVENÝMI PROCESY, AČKOLIV BYLO V PŘEHLEDU O MAZÁNÍ DAT NÁSLEDNĚ STVRZENO, ŽE PEVNÝ DISK BYL ÚSPĚŠNĚ VYMAZÁN. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ BUDE SPOLEČNOST DELL ODPOVÍDAT ZÁKAZNÍKOVÍ ZA PŘÍMÉ ŠKODY VZNIKLÉ TÍMTO VYZRAZENÍM DAT V SOUHRNU AŽ DO VÝŠE CELKOVÉ ČÁSTKY POPLATKŮ, KTERÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL NEBO ZAPLATÍ V RÁMCI TĚTO SLUŽBY ZA ROK.

MAXIMÁLNÍ A VÝLUČNÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANÁ ZÁKONEM ČI JINAK) VYPLÝVAJÍCÍ ČI MAJÍCÍ SOUVISLOST S JAKÝMKOLI NÁROKEM ZA ZTRÁTU FYZICKÉHO VYBAVENÍ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEKROČÍ HODNOTU STANOVENOU V OCENĚNÍ ANI HODNOTU DŮVODNĚ URČENOU SPOLEČNOSTÍ DELL POMOCÍ STANDARDNÍCH METOD OHODNOCENÍ.

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb prohlašuje a zaručuje, že získal pro sebe i společnost Dell Technologies Services oprávnění k přístupu a používání softwaru, hardwaru a systémů (ať už vzdáleně či osobně), které jsou ve vlastnictví zákazníka nebo nim má zákazník licenci, jakož i k datům na nich umístěných a veškerým v nich obsaženým hardwarovým a softwarovým komponentám. Pokud zákazník tato oprávnění již nemá, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to dříve, než zákazník požádá společnost Dell Technologies Services o poskytování těchto služeb.

Neusilování o navázání spolupráce. Pokud to zákon umožňuje, nesmí zákazník bez předchozího písemného souhlasu ze strany společnosti Dell Technologies Services v období dvou let od data uvedeného na formuláři objednávky přímo ani nepřímo usilovat o navázání pracovního poměru s libovolným zaměstnancem společnosti Dell Technologies Services, s nímž zákazník v souvislosti s realizací dané služby přišel do styku. Současně ale platí, že obecné reklamní aktivity a jiné způsoby usilování o navázání spolupráce obdobného obecného charakteru nepředstavují přímé ani nepřímé usilování o navázání spolupráce ve smyslu tohoto dokumentu. Je dovoleno usilovat o navázání spolupráce se zaměstnancem, pokud s ním byl před zahájením rozhovorů o přijetí do pracovního poměru s vámi pracovní poměr ve společnosti Dell Technologies Services již ukončen nebo zaměstnanec poměr ukončil z vlastní vůle.

Spolupráce ze strany zákazníka. Zákazník chápe, že bez rychlé a patřičné spolupráce nedokáže společnost Dell Technologies Services danou službu realizovat, a pokud bude za těchto podmínek realizována, mohou v ní nastat závažné změny nebo se může zpozdít. V souladu s tím platí, že zákazník zajistí společnosti Dell Technologies Services neprodleně a přiměřeně veškerou spolupráci, kterou společnost Dell Technologies Services k zajišťování služby nezbytně potřebuje. Pokud zákazník přiměřeně adekvátní spolupráci v souladu s výše uvedenými ustanoveními neposkytne, nebude společnost Dell Technologies Services odpovědná za neposkytnutí dané služby a zákazníkovi propadá nárok na refundaci.

Povinnosti na pracovišti. V případě, kdy služby vyžadují plnění na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout (společnosti Dell Technologies Services bezplatně) volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a do svého prostředí, včetně dostatečného pracovního prostoru, elektřiny, bezpečnostního vybavení (pokud se uplatňuje) a místní telefonní linky. Je také třeba společnosti Dell Technologies Services poskytnout (bezplatně) monitor nebo displej, myš (či jiné ukazovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Zálohování dat. Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Společnost Dell Technologies Services není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

Pokud příslušné místní právní předpisy nevyžadují jinak, NEODPOVÍDÁ SPOLEČNOST DELL TECHNOLOGIES SERVICES ZA:

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE;
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- SOULAD S POŽADAVKY TŘETÍCH STRAN, KTERÉ MOHOU PLATIT PRO ÚDAJE O ZAŘÍZENÍ;
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ ANEBO
- JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL TECHNOLOGIES SERVICES NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

Záruky třetích stran. U těchto služeb může být nutné zajistit společnosti Dell Technologies Services přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben nebo prodán společností Dell Technologies Services. Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell Technologies Services nebo kdokoli jiný než dotčený výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell Technologies Services nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell Technologies Services neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít její služby.

Pracovní doba poskytování služby. V souladu s místními právními předpisy, které upravují týdenní pracovní dobu, bude tato služba poskytována od pondělí do pátku v průběhu běžné pracovní doby společnosti Dell Technologies Services, a to od 8:00 do 18:00 hodin místního času zákazníka.

| Země | Běžná pracovní doba společnosti Dell Technologies Services |
|---|--|
| Sv. Kryštof, Sv. Lucie, Sv. Vincenc, Trinidad, Panenské ostrovy, ostatní karibské ostrovy, kde se hovoří anglicky | Od pondělí do pátku, 7:00 až 16:00 hodin |
| Barbados, Bahamy, Belize, Kostarika, Dánsko, El Salvador, Finsko, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamajka, Norsko, Panama, Portoriko, Dominikánská republika, Surinam, Švédsko, Turks a Caicos | Od pondělí do pátku, 8:00 až 17:00 hodin |
| Austrálie, Bermudské ostrovy, Čína, Haiti, Japonsko, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Thajsko | Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:00 hodin |
| Argentina, Brazílie, Ekvádor, Francie, Indie, Indonésie, Itálie, Korea, Malajsie, Mexiko, Paraguay, Peru, Tchaj-wan, Uruguay | Od pondělí do pátku, 9:00 až 18:00 hodin |

| Země | Běžná pracovní doba společnosti Dell Technologies Services |
|----------------|---|
| Bolívie, Chile | Od pondělí do pátku, 9:00 až 19:00 hodin |
| Střední východ | Od neděle do čtvrtka, 8:00 až 18:00 hodin |
| Hongkong | Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:30 hodin |

Mimo běžnou pracovní dobu nebo během místních svátků nebudou prováděny žádné činnosti spojené se službou, pokud to nebude dohodnuto písemnou formou předem.

Podmínky poskytování služeb

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na formuláři objednávky této služby (dále jako „právnická osoba – společnost Dell“). Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník uzavřel s právnickou osobou – společností Dell a která prodej této služby výslovně umožňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, dále jen „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro umístění zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily, a zavazují se jimi řídit.

| Umístění zákazníka | Smluvní podmínky platné pro nákup služeb | |
|---|---|---|
| | Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo | Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce |
| USA | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Kanada | Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština) | Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština) |
| Latinská Amerika a karibské země | Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions .* | Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem. |
| Asie, Tichomoří, Japonsko | Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions .* | Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho |

| | | |
|--------------------------------------|---|--|
| | | <p>platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.</p> |
| <p>Evropa, Blízký východ, Afrika</p> | <p>Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicesdescriptions.*</p> <p>Zákazníci z Francie, Německa a Spojeného království mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže:</p> <p>Francie: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Německo: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Velká Británie: Dell.co.uk/terms</p> | <p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.</p> |

* Přístup k místní webové stránce [Dell.com](https://www.dell.com) je pro zákazníky jednoduchý. Stačí z počítače připojeného k internetu ve své oblasti přejít na adresu [Dell.com](https://www.dell.com) nebo vybrat na webu Dell na adrese [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) vhodnou variantu z možností nabídky „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast).

Zákazník dále souhlasí s tím, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

V případě rozporů mezi podmínkami uvedenými v jakýchkoli dokumentech tvořícími tuto smlouvu se uplatní toto pořadí priority: (i) tento popis služeb; (ii) smlouva; (iii) formulář objednávky. Podmínky s nejvyšší prioritou se budou vykládat, co nejužší to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně bylo zachováno co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně zachování podmínek, které nejsou v rozporu, v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na webové stránce Dell.com nebo DellEMC.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell Technologies. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na daný subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.

Doplňkové smluvní podmínky

1. Doba trvání služby. Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společností Dell Technologies Services a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

2. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději 2 pracovní dny před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 2 pracovní dny před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánované služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 2 pracovní dny před jejím zahájením.
- B. Platba za hardware zakoupený se službami.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.
- C. Omezení rozsahu služby na základě oprávněných komerčních zájmů** Společnost Dell Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
- D. Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně podpory v místě potřeby, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell Technologies Services a liší se v závislosti na adrese zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell Technologies Services potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.
- E. Převod a subdodavatelství** Společnost Dell Technologies Services může tuto službu předat subdodavatelé nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a kteří službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies Services.
- F. Zrušení poskytování služeb** Společnost Dell Technologies Services může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
- zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami;
 - zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti;
 - zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell Technologies Services zruší platnost tohoto popisu služby, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení platnosti na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od smlouvy a poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell Technologies Services odešle oznámení o odstoupení zákazníkovi, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell Technologies Services v souladu s tímto odstavcem zruší platnost tohoto popisu služeb, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell Technologies Services.

G. Zeměpisná omezení a přemístění. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší podle oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce.

© 2022 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy v tomto dokumentu mohou odkazovat na ochranné známky a názvy nebo produkty, případně na právní subjekty, které si na tyto položky činí nárok. Tištěná verze těchto podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.