

# Popis služby

## Služba Dell ProSupport pro klientské produkty

### Úvod

Společnost Dell si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu Dell ProSupport pro klientské produkty (dále jako „**služba, služby nebo služby podpory**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky od Dell (v platném znění, dále jako „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Pokud potřebujete další podporu nebo vyžadujete kopii příslušné smlouvy vztahující se ke Službám (dále jako „**smlouva**“), obraťte se na obchodního zástupce Dell. Potřebujete-li kopii své smlouvy s příslušným prodejcem Dell EMC, obraťte se na tohoto prodejce.

### Rozsah této služby

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržitý přístup (24x7, včetně svátků)<sup>1</sup> k zákaznickým službám společnosti Dell a organizaci podpory s cílem pomoci při odstranění potíží s produkty Dell a vybranými záležitostmi, které se týkají OEM softwaru značky Dell.
- Služby technika na pracovišti a/nebo dodávka součástí na výměnu na místo instalace nebo jiné vzájemně dohodnuté místo podnikání zákazníka schválené Dell, jak je podrobně uvedeno ve smlouvě (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) k řešení potíží s produktem.

### Kontaktování společnosti Dell v případě, že požadujete službu

**Podpora online, prostřednictvím konverzace a e-mailu:** Webová stránka společnosti Dell, konverzace a e-mailová podpora služby dle dostupnosti na adrese [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) a <https://support.emc.com/>.

**Telefonní žádosti o podporu:** K dispozici nepřetržitě (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena na komerčně přiměřené úsilí, pokud není v příslušné příloze uvedeno jinak. Seznam příslušných telefonních čísel pro vaše místo působení naleznete na adrese <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> a <https://support.emc.com> (podle dostupnosti).

### Stupně závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek.

Míra závažnosti	Stav	Odezva společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kritický: ztráta schopnosti plnit klíčové obchodní funkce – vyžaduje okamžitou odezvu.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému; rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Poskytnutí příslušného personálu nebo zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Mělo by být informováno a zapojeno vyšší vedení příslušného pracoviště.
2	Vážný: schopnost plnit důležité obchodní funkce, ale výkon nebo možnosti jsou zhoršené nebo vážně omezené.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Střední/nízký: minimální nebo žádný vliv na chod podniku.	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odezva společnosti Dell na žádost do dvaceti čtyř (24) hodin.

<sup>1</sup> Dostupnost se může v různých zemích lišit. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



## Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Varianty odezvy na pracovišti se liší podle typu zakoupené služby. Pokud jste zakoupili určitou úroveň podpory služby na pracovišti, bude úroveň odezvy na pracovišti uvedena na faktuře (viz tabulky níže). Pokud byly splněny všechny platné podmínky uvedené v tomto popisu služeb, společnost Dell vyšle na pracoviště zákazníka servisního technika, který zajistí kvalifikovaný případ podle potřeby a ve shodě se stupněm závažnosti a níže uvedenou tabulkou odezvy na pracovišti.

Typ následující pracovní den	Doba odezvy na pracovišti <sup>2</sup>	Omezení / zvláštní podmínky
<b>4 hodinová následující pracovní den</b>	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin.</li> <li>• Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů.</li> <li>• Ve vzdálenosti odpovídající 4 hodinám se skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne.</li> <li>• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1.</li> </ul>
<b>Next Business Day On-Site Response (Následující pracovní den na pracovišti)</b>	Na základě telefonického řešení problému a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka následující pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – mimo svátky.</li> <li>• Hovory přijaté expertním centrem společnosti Dell po 17. hodině<sup>4</sup> místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika podané po tomto čase mohou zpozdit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den.</li> <li>• K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.</li> </ul>
<b>Mimo kontinentální Spojené státy („OCONUS“) Zákazníci</b>	Díly mohou být zaslány na základě telefonického odstraňování problémů. Čas příjezdu/doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omezeno na zákazníky z oblastí OCONUS, které schválí společnost Dell (pouze USA).</li> </ul> <p>stupnost vybraných systémů a umístění je omezená. drobnosti naleznete na stránce <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-onus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-onus.aspx?~ck=bt</a>.</p> <p>Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, samostatně podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.</p>

### Všechny ostatní možnosti odezvy na pracovišti:

Po vzdáleném odstraňování problémů, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněný případ vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

<sup>2</sup> Některé doby odezvy na pracovišti nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



## Podmínky poskytování služeb společnosti Dell

Tento popis služby se uzavírá mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právním subjektem Dell uvedeným na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník se společností Dell uzavřel a která prodej této služby výslovně opravňuje. V případě, že taková smlouva neexistuje, je služba v závislosti na umístění zákazníka poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell EMC nebo smlouvou uvedenou v tabulce níže (dle platnosti, „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými v místě působení zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily, a zavazují se jimi řídit.

Adresa zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell přímo od společnosti Dell	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell prostřednictvím autorizovaného prodejce Dell
USA	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*
Asie, Tichomoří a Japonsko	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás takovéto podmínky platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Evropa, Střední východ a Afrika (EMEA)	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*  Zákazníci z Francie, Německa a Spojeného království mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Německo: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Spojené království: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás takovéto podmínky platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

\* Přístup k místní webové stránce [www.dell.com](http://www.dell.com) zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy [www.dell.com](http://www.dell.com) z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast) na adrese: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí tehdejší platným popisem služby dostupným na adrese [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v rozporu s některým z ustanovení dané smlouvy, platí ustanovení popisu služby, avšak pouze v rozsahu daného konfliktu. Ustanovení nebude považováno za náhradu žádného jiného ustanovení uvedeného ve smlouvě, které tomuto popisu služby konkrétně neodporuje.

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 stránkách Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem 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.



## Další smluvní podmínky ohledně všech podporovaných produktů

### Požadavky na telefonickou podporu:

#### Krok první: Telefonická žádost o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport.
- Zavolejte z místa, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Nahlaste výrobní číslo (ve smyslu níže uvedené definice) a další informace, na které se vás analytik zeptá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také případný konec platnosti služby.

#### Krok druhý: Pomoc s odstraňováním problémů po telefonu

- V případě potřeby uveďte chybové zprávy a situace, při nichž se zobrazují. Dále uveďte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslat technika na pracoviště zákazníka, analytik mu předá další pokyny.

## Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs je softwarová aplikace, která po nainstalování umožňuje oprávněným správcům centrálně spravovat flotilu počítačů Dell na portálu TechDirect. Aplikace SupportAssist bude monitorovat systém a shromažďovat informace, které pomáhají s poskytováním technické podpory. V případě, že je rozpoznán problém, je možné shromážděné údaje odeslat společnosti Dell, abyste získali vylepšenou, personalizovanou a efektivní podporu.

Při použití se službou ProSupport aplikace SupportAssist poskytuje následující funkce a možnosti:

- Sledování systémů a zjišťování problémů, které mají vliv na běžný provoz a výkon, včetně telemetrického přehledu o využití a hlášení o výkonu.
- Automatické vytváření požadavků na technickou podporu společnosti Dell v případě rozpoznání problému.
- Automatické odeslání diagnostických a jiných údajů, které umožňují efektivní diagnostiku problémů.
- Pravidelné shromažďování provozních dat systému, které umožní společnosti Dell poskytovat zákazníkům využívajícím podporu ProSupport proaktivní informace týkající se jejich systému.

Aplikace Dell SupportAssist není určena ke sběru žádných osobních údajů, jako jsou osobní soubory, historie procházení webu nebo soubory cookie. Některé osobní údaje jsou však neúmyslně shromažďovány nebo prohlíženy během odstraňování problémů. S těmito údaji bude zacházeno v souladu se zásadami ochrany osobních údajů společnosti Dell. Zásady ochrany osobních údajů společnosti Dell naleznete na stránkách [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy). Aplikace SupportAssist nemusí být z důvodu specifických požadavků na operační systém dostupná pro všechny systémy Dell.

Další informace o aplikaci Dell SupportAssist, včetně konfigurace, nasazení a využití, a nejnovější seznam podporovaných produktů Dell naleznete na webu aplikace Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Společná asistence

Jestliže zákazník požádá o poskytnutí služby a Dell rozhodne, že vzniká problém ve spojení s produkty kvalifikovaného dodavatele třetí strany obecně užívanými v kombinaci s produkty, kterých se týká platná smlouva Dell o záruce nebo údržbě, bude se Dell snažit poskytovat společnou asistenci, při které Dell: (i) slouží jako jediný kontaktní bod, dokud nebudou potíže izolovány; (ii) kontaktuje dodavatele třetí strany; (iii) poskytuje dokumentaci k problému a (iv) pokračuje ve sledování problému a snaží se získat od dodavatele třetí strany (pokud je to přiměřeně možné) informace o stavu a řešení problému.

Při uplatnění společné asistence je zákazník povinen uzavřít s dodavatelem třetí strany a Dell nebo oprávněným prodejcem Dell smlouvy o příslušné aktivní podpoře a musí také mít příslušné oprávnění. Jakmile je zjištěn a oznámen, dodavatel třetí strany výhradně odpovídá za poskytování veškeré podpory, technické a jiné, ve spojení s řešením problému zákazníka. **SPOLEČNOST DELL NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.** Zobrazit aktuální Partnery pro společnou asistenci naleznete dle potřeby [zde](#) a na stránce <https://support.emc.com/docu85596>. Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.



## Komplexní podpora softwaru

Služba Dell ProSupport zahrnuje komplexní podporu softwaru Dell pro vybrané aplikace pro koncové uživatele, operační systémy, hypervisory a firmware Dell OEM u podporovaných produktů (dále jako „**softwarové produkty zahrnuté do podpory**“), a to prostřednictvím telefonu nebo přenosem softwaru nebo jiných informací elektronicky nebo zasláním softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Pokryté softwarové produkty obsahují předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako je software Norton AntiVirus™, softwarová sada Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a aplikací související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarová sada Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Kromě toho jsou také podporovány některé serverové operační systémy a hypervisory OEM, jako jsou například Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® a Citrix XenServer®. Chcete-li získat aktuální seznam softwarových produktů zahrnutých do podpory, kontaktujte analytika odborné pomoci Dell.

Seznam aktuálních partnerů komplexní softwarové podpory naleznete [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

**Omezení komplexní podpory softwaru Dell.** Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem ani to, že softwarový produkt zahrnutý do podpory přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznickovy otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (*tzv.* jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že je problém softwaru dostatečně komplexní nebo že zákazníkům podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník je srozuměn s tím, že řešení určitých záležitostí, na jejichž základě žádost zákazníka o danou službu vznikla, nemusí být od vydavatele příslušného softwaru k dispozici, a tuto skutečnost přijímá. Zákazník přijímá, že nastanou-li situace, kdy od vydavatele příslušného softwaru není žádné řešení k dispozici, dojde k plnému splnění závazku společnosti Dell ve smyslu poskytnutí podpory zákazníkovi.

### Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu a správy
- Úkony, jako je například instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby
- Zásobování, výměna médií, provozní spotřební materiál, příslušenství nebo díly, jako baterie, rámy a kryty a jejich podpora.
- Přímá podpora pro produkty třetí strany nebo asistence na základě spolupráce pro verze, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podpora dříve nebo později nainstalovaného hardwaru a/nebo softwaru OEM, není-li pokryta zvláštní smlouvou o poskytování služeb zakoupenou od společnosti Dell.
- Odstraňování spywaru/virů
- Služby zálohování dat
- Pokročilá bezdrátová, síťová nebo vzdálená instalace, nastavení, optimalizace a konfigurace aplikací nad rámec služeb popsaných v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení
- Opravy, které jsou vyžadovány kvůli problémům se softwarem, nebo opravy vyplývající ze změny, úpravy nebo opravy provedené kýmkoli jiným než společností Dell, jejím autorizovaným prodejcem nebo poskytovatelem služeb nebo zákazníkem využívajícím díly CSR (vyměnitelné zákazníkem).



## Obecná odpovědnost zákazníka za všechny podporované produkty zakoupené na základě rámcové prodejní smlouvy Dell

**Oprávnění udělit přístup.** Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb prohlašuje a zaručuje, že zajistil pro sebe i společnost Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů a všech jejich hardwarových a softwarových komponent, včetně uložených dat. Pokud zákazník tato oprávnění již nemá, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to dříve, než zákazník požádá společnost Dell o provedení těchto služeb.

**Povinnosti na pracovišti.** V případě, že služby vyžadují zásah na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout společnosti Dell zdarma volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a k podporovaným produktům, včetně postačujícího pracovního prostoru, elektřiny a místní telefonní linky. Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo ukazovací zařízení) a klávesnici (pro společnost Dell zdarma), jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

**Údržba softwaru a podporované verze.** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty alespoň na úrovni verzí nebo konfigurací stanovených společností Dell. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí dle pokynů společností Dell, aby byl zachován nárok podporovaných systémů na tuto službu.

**Zálohování dat, odstranění důvěrných 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. Kromě toho je odpovědností zákazníka odstranit veškeré důvěrné, chráněné či soukromé informace a veškerá vyměnitelná média jako karty SIM, disky CD nebo počítačové karty bez ohledu na to, zda je poskytována podpora technikem na pracovišti či nikoli.  
**SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA:**

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARU;
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEVYJMUTÍ VŠECH KARET SIM A JINÝCH VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ Z PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ VRÁCENÝCH SPOLEČNOSTI DELL;
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM NEBO SÍŤ;
- JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

Společnost Dell není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat. Při vrácení podporovaného produktu nebo jeho části musí zákazník předat pouze tento podporovaný produkt nebo tu jeho část, která byla telefonicky vyžádána technikem.

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

## Všeobecné podmínky vztahující se k zárukám pro všechny produkty zakoupené na základě rámcové prodejní smlouvy Dell

**Podporované produkty:** Tato služba je dostupná pro podporované produkty, které zahrnují vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PC, Dell Wyse™ a monitory a dokovací stanice Dell zakoupené ve standardní konfiguraci („**podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuálně platný seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od obchodního zástupce. Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „**výrobní číslo**“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby nahláste výrobní číslo podporovaného produktu.

**Omezená záruka na hardware, omezení krytí pro hardware:** Služby související s podporou mohou zahrnovat různé možnosti odborné pomoci (telefon, internet atd.), náhradní díly a související pracovní postupy k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka (dále jako „**oprávněná událost**“). Omezená záruka na hardware společnosti Dell pro zákazníky z USA a Kanady je dostupná k nahlédnutí na adrese <http://www.Dell.com/Warranty>, popřípadě je mimo USA zveřejněna na místních webových stránkách Dell.com.\* Zákazník je srozuměn s tím, že riziko selhání hardwaru vzrůstá úměrně se stářím podporovaného produktu zákazníka. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou s omezenou zárukou životnosti řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Mohou platit určitá omezení záruky na hardware a nabídky služeb



mohou být k dispozici v míře dané těmito omezeními na hardware, a to za dodatečný poplatek. Další informace o záruce naleznete na adrese [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) nebo na místních webových stránkách Dell.com, případně se můžete obrátit na analytika technické podpory Dell, který vám poskytne další podrobnosti.

**Program mezinárodních služeb společnosti Dell.** Tento program poskytuje různé možnosti služby a podpory v případě, že s vybranými produkty Dell cestujete do zahraničí na dobu kratší než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné obchodní podmínky. Další podrobnosti vám sdělí analytik odborné pomoci společnosti Dell.

**Náhrada celé jednotky, nevrácení, vlastnictví servisního dílu.** Pokud společnost Dell rozhodne, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (například klávesnice nebo monitor), nebo pokud analytik určí, že by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud společnost Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechte si svůj pevný disk), může si daný pevný disk(y) ponechat. Všechny díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnosti Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli díly vyjmuté z podporovaného produktu a držené zákazníkem (kromě pevných disků z podporovaných produktů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsaným výše nebo pokud není vadná jednotka vrácena během deseti (10) dnů v souladu s psanými pokyny poskytovány s náhradní jednotkou (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána technikem společnosti Dell osobně), zákazník souhlasí, že společnost Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník fakturu nezaplatí do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby výpovědí. Při provádění záručních oprav společnost Dell používá (a zákazník s použitím výslovně souhlasí) nově a repasované díly vyrobené různými výrobci.

**Díly dostupné skladem, díly potřebné tentýž pracovní den.** Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Některé díly nemusí být ve skladu, který je pracovištěm zákazníka nejbližší. Jestliže je nutné díl potřebný pro opravu podporovaného produktu dopravit odjinud, protože není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova místa, bude tento díl odeslán, jakmile to bude možné a obchodně přiměřené. Zařízení ve 4hodinové vzdálenosti skladují důležité díly podporovaných produktů určené společností Dell. Díl potřebný tentýž pracovní den je ta část, jejíž selhání brání podporovanému produktu ve vykonávání základních funkcí. Mezi díly, které nejsou považovány za důležité, patří například: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Tyto části lze dodat do druhého dne. Požaduje-li zákazník dodání dílu ve 4hodinové lhůtě, je třeba, aby podepsal odpovídající smlouvu o poskytování služeb, jejíž součástí je doručování dílů v rámci téhož pracovního dne, přičemž se podporovaný produkt musí nacházet v podporované oblasti pokrytí určené společností Dell.

**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 a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

**Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Pokud se váš podporovaný produkt nenachází v zeměpisné oblasti, která odpovídá místu uvedenému v záznamech služby společnosti Dell pro daný podporovaný produkt, nebo pokud se změnila konfigurace a nebyly tyto změny nahlášený společnosti Dell, společnost Dell musí nejprve znovu provést vyhodnocení podporovaného produktu z hlediska nároku na podporu, kterou jste zakoupili, a teprve poté bude možné znovu zavést platné doby odezvy pro daný podporovaný produkt. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblasti a konfigurace. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Pro zákazníky z oblasti EMEA platí (není-li v tomto popisu služby či příslušné smlouvě uvedeno jinak), že je služba na pracovišti poskytována do vzdálenosti 150 kilometrů od nejbližší logistické pobočky Dell (pobočka PUDO, Pick-up/Drop-off). Další informace ohledně dostupnosti služby na pracovišti v oblasti EMEA vám na požádání sdělí obchodní zástupce.

**Převod služby.** V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době, za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které můžete nalézt na adrese [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Převod může být zpoplatněn. Upozorňujeme, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisné oblasti, ve které není služba dostupná (nebo není k dispozici za stejnou cenu), nemusí se na zákazníka nebo jeho postupitele vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory na novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tento dodatečný poplatek neuhradí, může být služba bez možnosti vrácení peněz automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou v tomto novém umístění k dispozici za stejnou nebo nižší cenu.



## Další smluvní podmínky ohledně určitých podporovaných produktů

### Jednotky neumožňující servis v terénu

Vrácení za účelem servisní opravy po řešení potíží po telefonu. Pokud po vzdálené diagnostice a odstraňování problémů společnost Dell dojde k zjištění, že podporovaný produkt zákazníka vyžaduje poskytnutí služby MIS (Mail-in Service) uvedené v následující tabulce. Aby zákazníkovi zůstal zachován nárok na službu, zákazník musí podporovaný produkt okamžitě ten samý den nebo další dostupný den zabalit a odeslat nebo naplánovat vyzvednutí přepravcem. Veškerá prodlení ohledně zabalení podporovaného produktu zákazníkem nebo jeho vrácení či zařízení vrácení se projeví v delší době odezvy. Po opravě nebo výměně produktu předá společnost Dell podporovaný produkt přepravci za účelem zpětného odeslání zákazníkovi. Pokud bude zjištěno, že příčina nahlášeného problému spočívá v alternativní součásti podporovaného zákaznickova produktu, která není produktem společnosti Dell, může být stanoven servisní poplatek a doby na opravu nebo vrácení se mohou prodloužit. Společnost Dell si vyhrazuje právo neopravovat a nevracet podporovaný zákaznickův produkt odeslaný k opravě, může ale za podporovaný produkt odeslat kompletní náhradu nebo nahradit části podporovaného produktu. Za veškeré servisní díly, které byly z podporovaného produktu vyjmuty a nebyly zákazníkem společnosti Dell řádně vráceny, je zákazník povinen zaplatit tehdejší platnou standardní cenu Dell. Pokud zákazník servisní díly, které společnosti Dell nebyly zákazníkem řádně vráceny, neuhradí, může dojít k pozastavení poskytování služeb zákazníkovi, a to v souladu s částí 2.D dodatečných smluvních podmínek vztahujících se na služby podpory a záruky výše. V situaci, kdy se podporovaný zákaznickův produkt nachází v oblasti, do které momentálně neposkytují přepravu žádní významní přepravci nebo do které jeden nebo více významných přepravců služby poskytují pouze v omezené míře, bude běžná služba opravy Dell opožděna. Možnosti vrácení za účelem servisní opravy uvedené v tabulce níže nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Zkontrolujte na formuláři objednávky, zda je v něm uvedena možnost vrácení za účelem servisní opravy, kterou jste zakoupili. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (záleží na konkrétním případě)	Podrobnosti
<b>Možnosti služby Return for Repair (Vrácení k opravě)</b>	Služba Mail-in Service (MIS – zaslání)	Službu MIS (Mail-in Service) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, zda oprávněný případ vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního střediska určeného společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do opravy a z ní, je deset (10) pracovních dní od data odeslání produktu zákazníkem společnosti Dell.
	Služba Carry-In Service (CIS – osobní doručení)	Služba CIS představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním technické podpory společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Během odstraňování problémů po telefonu technik společnosti Dell rozhodne, zda je problémem vadný hardware. Pokud ano, bude zákazník požádán, aby doručil podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Po opravě podporovaného produktu kontaktuje společnost Dell zákazníka a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
<b>Služba Parts-Only</b>	Není k dispozici	Zákazníkům se službou Parts-Only (pouze díly) umožní společnost Dell vyžádat si náhradní díly v rámci podpory oprávněných případů. Je možné, že společnost Dell zajistí výměnu celých jednotek, nikoli pouze jednotlivých dílů. V takovém případě společnost Dell společně s každým náhradním dílem zašle předplacený přepravní obal, který zákazník použije k vrácení původního vadného dílu společnosti Dell. Služba Parts-Only (Pouze díly) zahrnuje omezenou telefonickou podporu pouze pro vyhodnocení chybné komponenty – telefonická podpora nezahrnuje telefonické odstraňování problémů ani jiné typy vzdálené pomoci.
<b>Služba Advanced Exchange (Rozšířená výměna)</b>	Není k dispozici	Pro zákazníky se službou Advanced Exchange (rozšířená výměna) může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu dodat na zákaznickovo pracoviště náhradní produkt. V některých případech může být dle uvážení společnosti Dell na místo vyslán také servisní technik, který výměnu či instalaci náhradního produktu provede. Zákazník je po obdržení náhradního produktu povinen vrátit vadný podporovaný produkt společnosti Dell tak, že vadný podporovaný produkt během 3 pracovních dnů doručí na kontaktní místo přepravce. Jestliže společnost Dell určí, že podporovaný produkt zákazníka nelze vrátit do zařízení přepravce a zákazník musí podporovaný produkt vrátit zasláním zpět, obalové materiály, pokyny pro přepravu a předplacený nákladní list budou obvykle odeslány na pracoviště zákazníka s náhradním produktem. Po přijetí náhradního produktu zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalí a odešle, případně naplánuje na tentýž den nebo další možný den vyzvednutí přepravcem. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, může mu být účtován poplatek.
<b>Možnosti služby Return for Repair (Vrácení k opravě)</b>	Partnerem vedená služba Carry-In Service (CIS) <sup>3</sup>	Služba Carry-In Service představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li nebo přinesete-li podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo na místo dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní.

<sup>3</sup> Partnerem realizovanou službu Carry-In Service (CIS) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.





Úroveň odezvy služby	Další možnosti (záleží na konkrétním případě)	Podrobnosti
	Služba CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení)	Službu CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu s technikem společnosti Dell, zástupce společnosti Dell vyzvedne podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do opravy a z ní, je 7–12 pracovních dní (obvykle 10). Lhůta se počítá od data odeslání produktu zákazníkem společnosti Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně).
	Partnerem vedená služba CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení) <sup>4</sup>	Službu CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení) zahájíte zavoláním autorizovanému poskytovateli služeb Dell. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu, vyzvedne autorizovaný poskytovatel služeb Dell podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním vyzvednutí produktu. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně). Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Smluvní podmínky vztahující se na možnosti reakce služby u jednotek neumožňujících servis v terénu.	Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi. <b>Postup dodávky:</b> Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do opravy určené společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit číslem vráceného zboží. Číslo vráceného zboží vám poskytne technik společnosti Dell. Kvůli urychlení opravy nebo výměny přiložte písemný stručný popis problému. Produkt, který chcete vrátit, dejte do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal zajistit; tato služba však může být zpoplatněna. <b>Opatření týkající se dodávky:</b> Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, majetkové či osobní informace nebo vyjímatelná média, jako jsou diskety, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat nebo za poškozená či ztracená média nebo důvěrné, majetkové či osobní informace.

## Podpora Dell ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače

Služba Dell ProSupport, která je dostupná pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače, poskytuje komplexní podporu pro výrobcem nainstalovanou bitovou kopii OEM operačního systému, a to v souladu s výše uvedenými podmínkami. Společnost Dell nebude poskytovat komplexní podporu softwaru pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran ani infrastruktury. Společnost Dell nemůže poskytovat vzdálenou diagnostiku ani řešení potíží bez pomoci zákazníka. **Očekává se, že zákazníci splní následující body:**

- Musíte mít daný produkt před sebou. Technická podpora tak bude moci vzdáleně diagnostikovat selhání a v případě potřeby odeslat díly a pracovníky.
- Produkt určený k servisu musíte poskytnout v bezpečném prostředí. Technici společnosti Dell na pracovišti u zákazníka nebudou odpovědní za připojení nebo odpojení produktu.
- Aby mohl technik u vás na pracovišti řešit potíže s produktem, musíte mu poskytnout monitor, myš a klávesnici.
- Musíte zajistit napájení produktu.

Co JE součástí podpory ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače	Co NENÍ součástí podpory ProSupport pro brány Dell Edge Gateway a integrované počítače
Komplexní podpora pro tovární bitovou kopii OEM operačního systému	Komplexní podpora vlastní bitové kopie, softwaru třetí strany nebo konfigurace infrastruktury. Vzdálená diagnostika nebo řešení potíží bez pomoci zákazníka
Komplexní podpora oprávněného hardwaru	Komplexní podpora pro konektivitu neoprávněného hardwaru nebo softwaru
Společná podpora je označena na seznamu společné podpory	Společná podpora pro položky, které nejsou na seznamu společné podpory

<sup>4</sup> Partnerem realizovanou službu CAR (Collect & Return) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.



## **Dodatečné smluvní podmínky vztahující se na koncové uživatele, kteří podporovaný produkt zakoupí od výrobce OEM**

Jako „výrobce OEM“ je označován prodejce, který podporované produkty prodává z titulu původního výrobce zařízení, jenž produkty a služby Dell kupuje v rámci projektu OEM od obchodní skupiny Dell OEM Solutions (nebo jejího nástupce). Výrobci OEM tyto produkty Dell obvykle integrují do svého proprietárního hardwaru, softwaru nebo jiného duševního vlastnictví OEM zákazníka nebo k němu či z něj vytváří různé balíčky. Ve výsledku tak vzniká speciální systém nebo řešení, které zajišťují specializovanou funkci nebo úkol (přičemž se takovýto systém nebo řešení označuje jako „řešení OEM“) a prodávají se jako řešení OEM pod vlastní značkou výrobce OEM. S ohledem na výrobce OEM termín „podporované produkty“ zahrnuje podporované produkty společnosti Dell, které jsou dodány bez značky Dell (tj. systém bez značky připravený pro výrobce OEM), a termín „koncový uživatel“ označuje vás nebo subjekt, který zakoupil řešení OEM pro vlastní použití a nikoli za účelem dalšího prodeje, distribuce či licencování dalším subjektům. Povinností výrobce OEM je poskytovat koncovým zákazníkům řešení problémů první úrovně. Než bude uskutečněno spojení se společností Dell, je třeba, aby výrobce OEM provedl odpovídající, co možná nejlepší počáteční diagnostiku. Tento výrobce je odpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, i když se koncový uživatel obrátí s žádostí o poskytnutí služby na společnost Dell, a to i když koncový uživatel společnost Dell o poskytnutí služby požádá, aniž by kontaktoval výrobce OEM. Společnost Dell koncového uživatele požádá, aby se před kontaktováním společnosti Dell obrátil s žádostí o prvotní odstraňování problémů na příslušného výrobce OEM.

