

# Popis služby Dell EMC Service

---

## Služba Integrace softwaru pro škálovatelnou databázi SAP HANA

### Úvod

Společnosti Dell EMC Services a SAP™ úzce spolupracují a Dell EMC s potěšením nabízí službu integrace softwaru pro škálovatelnou databázi SAP HANA v konfiguraci s jedním systémem (dále „služba“ nebo „služby“) v souladu s tímto popisem služby (dále „popis služby“). Tato služba zahrnuje instalaci databáze v operační paměti analytického nástroje High Performance Analytical Appliance SAP (dále „HANA“) (konfigurace bez HA/DR), víceúčelového programového vybavení pro práci s daty z různých zdrojů v operační paměti na uzlu HANA Dell EMC Ready Node nebo jiném doporučeném hardwaru Dell, dodávaného společností Dell EMC. Tento popis služby stanoví podmínky realizace jedné databáze SAP HANA na jednom fyzickém systému nebo až tří instancí ve virtuálním řešení.

Cenová nabídka pro zákazníka („vy“, „váš“, resp. „zákazník“), formulář objednávky či jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (v platném znění, dále jako „formulář objednávky“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte obchodního zástupce.

### Rozsah této služby

Služba je navržena tak, aby rychle integrovala uzel Dell EMC Ready Node pro škálovatelnou databázi SAP HANA (dále jako „platforma“) do vašeho prostředí, což umožní vašemu řešení a vašim zaměstnancům rychlý přechod na plnou produkci.

Tato služba obsahuje níže uvedené, jak se uplatňuje pro specifické (**fyzické nebo virtuální**) řešení:

- **Řízení projektu:** Integrovaný přístup k řízení projektu, pokrývající všechny aspekty programu.
- **Plánování integrace softwaru:** Plánovací schůzka s odborníky na technologie, při níž má vzniknout plán realizace.
- **Integrace:** Implementace, konfigurace a integrace plánu nasazení a provozního hodnocení uzlu Ready Node škálovatelné databáze SAP HANAs.
  - Omezeno na jednu (1) databázi SAP HANA v operační paměti pro fyzické řešení a až tři (3) databáze SAP HANA v operační paměti pro virtuální řešení.
- **Předávání znalostí:** Předávání znalostí o novém řešení po celou dobu poskytování služeb a také uskutečnění školení zaměřeného na orientaci v produktu.
- **Dokončení a dokumentace:** Při dokončení této služby společnost Dell zkontroluje projektovou dokumentaci.

## Cíle

Cílem této služby je umožnit fungování platformy s integračními a konfiguračními aktivitami, které skončí systémem připraveným na zahájení výroby, a také předávat znalosti potřebné k řízení a sledování platformy.

Tato služba závisí na dokončení odděleně zakoupených továrních integračních služeb provedených v našem středisku pro slučování (nebo služeb distribuce softwaru, nejsou-li tovární integrační služby k dispozici).

Tato služba rovněž závisí na dokončení nasazení hardwaru s použitím Dell EMC Basic nebo ProDeploy Suite odděleně zakoupených služeb. Dokončení níže uvedených služeb bude představovat dokončení služeb.

## Klíčové kroky služby

### Zahájení projektu

Projektový manažer společnosti Dell EMC Services před dodávkou služeb kontaktuje zákazníka, aby:

- Zkontroloval požadavky na prostředí a technickou připravenost pracoviště.
- Zkontroloval a potvrdil připravenost platformy a data instalace a zdůraznil závislosti na doručení výrobku ke splnění naplánovaného harmonogramu instalace.
- Doručil zákazníkovi před konáním plánovací schůzky dotazník týkající se škálovatelné databáze SAP HANA.
- Potvrdil čas a datum plánovací schůzky.
- Po přijetí vyplněného dotazníku naplánuje společnost Dell EMC Services plánovací schůzku.

### Plánovací schůzka k integraci softwaru

Společnost Dell EMC Services na dálku uskuteční plánovací schůzku s klíčovými osobami z podniku zákazníka, nejdůležitějšími technickými týmy a odborníky na danou záležitost. Při této schůzce se zjistí, jak je třeba integrovat platformu se současným prostředím. Výstupem z této schůzky je návrh na vysoké úrovni a plán projektu v elektronickém formátu.

Během schůzky společnost Dell EMC Services zkontroluje tyto parametry integrace a faktory:

- Vrácený dotazník, je třeba zajistit přesné vyplnění všech polí.
- Je třeba ověřit, zda stávající konfigurace splňuje minimální požadavky na hardware a software, pokud je to možné.
- Je třeba definovat/potvrdit, zda konfigurace splňuje minimální hardwarové a softwarové požadavky na prostředí.
- Je třeba zkontrolovat fyzickou infrastrukturu a plán logické sítě zákazníka.
- Je třeba vytvořit platný návrh na základě konfigurace hardwaru a softwaru zákazníka:
  - Je třeba definovat/potvrdit požadavky na síť zákazníka:
    - Musí být k dispozici IP adresa pro síť řízení serveru.
    - IP adresa pro virtuální stroje HANA, pokud se uplatňují.
    - Přepínací porty sítě.
  - Je třeba určit verzi současného vCenter serveru, pokud se uplatňuje.
  - Je třeba definovat/potvrdit, zda konfigurace splňuje minimální hardwarové a softwarové požadavky na prostředí.
  - Názvy serveru SAP, SAP SID, čísla instancí a hesla účtů.
  - Je třeba zajistit dokumentaci všech polí v dotazníku.
- Přidělení virtuálního stroje HANA:
  - Je třeba předat podrobné informace o virtuálních strojích HANA, které budou nasazeny, včetně velikostí virtuálních strojů.
- Je třeba potvrdit, zda má zákazník požadované licence k softwaru.
- Po dokončení plánovací schůzky lze naplánovat činnosti v rámci integrace.

## Integrace

Během této fáze společnost Dell EMC Services provede následující úkony:

Fyzická implementace (čistá platforma SUSE nebo Red Hat Linux):

- Konfigurace IP adres zařízení HANA a připojení k síti zákazníka.
- Konfigurace databáze HANA:
  - Konfigurace operačního systému Linux.
  - Konfigurace databáze SAP HANA v operační paměti.
  - Konfigurace bezpečného přístupu k systému SAP HANA pro tři správce, včetně typu root, úrovně operačního systému a databázového uživatele.

Úkoly pro implementace ve virtualizovaném prostředí:

- Konfigurace IP adres zařízení HANA a připojení k síti zákazníka.
- Připojení hostitele ESXi ke stávajícímu serveru vCenter zákazníka, pokud se uplatňuje.
- Konfigurace virtuálního stroje HANA.
- Konfigurace virtuální sítě pro hostitele ESXi a virtuální stroj HANA.
- Změna velikosti a nová konfigurace virtuálního stroje HANA podle požadavků zákazníka, jak je uvedeno v plánovacím dokumentu.
- Konfigurace databáze HANA:
  - Konfigurace operačního systému Linux.
  - Konfigurace databáze SAP HANA v operační paměti.
  - Konfigurace bezpečného přístupu k systému SAP HANA pro tři správce, včetně typu root, úrovně operačního systému a databázového uživatele.
- Spolupráce se zákazníkem dle potřeby na připojení nových systému do existujícího systému HANA Studio dle situace.
- Nasazení dodávaných zákaznických licencí prostřednictvím systému HANA Studio, jsou-li k dispozici.

## Předání znalostí

Během poskytování služeb společnost Dell EMC Services poskytne převod znalostí při vykonávání činností i během kontrolních schůzek. Během této fáze:

- Krátká schůzka zaměřená na orientaci v produktu.
- Kontrola dokumentace.

## Závěr projektu

V průběhu této závěrečné fáze poskytne společnost Dell EMC Services předmět dodávky a zkontroluje činnosti uskutečněné pro zákazníka na základě tohoto popisu služby.

- Zajištění dokumentace, která bude odpovídat provedeným službám.
  - Skripty a materiály k dodání ve spojení se službou musejí být v angličtině, pokud není uvedeno jinak.
- Poskytnutí URL nebo elektronických kopií dokumentace projektu zákazníkovi, pokud se uplatňují.
- Poskytnutí informací, jak se spojit s technickou podporou společnosti Dell.
- Získání potvrzení zákazníka o poskytnutých službách.

## Výjimky

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

- Jakékoli jiné služby, úkoly či činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Nasazení hardwarových komponent SAP HANA Ready Node, včetně racků, vrstev a kabeláže serveru (serverů).

- Upgrade stávajícího prostředí podle požadavků nového řešení.
- Instalace záplat operačního systému nebo aktualizace hlavních verzí sestavení. Společnost Dell EMC nainstaluje pouze hlavní verze sestavení operačního systému.
- Konfigurace fyzických či virtuálních sítí a odstraňování problémů v síti zákazníka.
- Jakékoli jiné aktivity spojené se sítěmi Ethernet než ty, které jsou výslovně uvedeny v popisu služby.
- Vedení jakýchkoli kabelů mimo rack.
- Ladění výkonu nebo porovnávání výkonnosti sítě.
- Odinstalace nebo opětovná instalace produktů nebo aplikací.
- Konfigurace stávající infrastruktury sítě Ethernet.
- Konfigurace jakéhokoli typu zabezpečení sítě Ethernet.
- Konfigurace vysoké dostupnosti systému SAP HANA (HA) nebo implementace zotavení po havárii (DR).
- Integrace softwaru SAP HANA Scale-Out Ready Bundle.
- Integrace softwaru SAP HANA Edge Ready Node, Bundle nebo System.
- Integrace softwaru SAP HANA TDI Ready Bundle nebo Ready System.
- Konfigurace jakéhokoli operačního systému mimo rámec činností uvedených v popisu služby.
- Školení k produktu – musí být zakoupeno zvlášť.
- Schůzka k orientaci v produktu nenahrazuje vzdělávací kurzy společnosti Dell EMC. Vzdělávací a konzultační služby společnosti Dell EMC jsou k dispozici a lze dodat specifitější školení k produktu i upravené školení odpovídající potřebám nebo požadavkům.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.
- Jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v popisu služby.

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

- Před příjezdem pracovníků společnosti Dell EMC na místo zahájení první fáze projektu musí být prostředí zákazníka schopné provozu. K uvedeným službám mohou být přidány dodatečné služby. Na podporu tohoto požadavku zákazník:
  - a. Během fáze plánování zkontroluje a vrátí vyplněný dotazník Dell EMC SAP HANA.
  - b. Poskytne přístup k síti a požadované pověřovací údaje pro stávající služby Active Directory Domain Services (AD DS), Domain Name System (DNS) a Network Time Protocol (NTP), které budou potřeba při realizaci.
  - c. Poskytne všechny platné licence pro operační systémy a aplikace, které budou potřeba.
  - d. Zavede veškeré opravy nebo aktualizace, které mohly být vydány následně po dokončení této služby.
- Od zákazníka se požaduje, aby měl platnou smlouvu o podpoře softwaru SAP HANA a platnou smlouvu se společností Dell EMC o podpoře hardwarových komponent řešení.
- Zákazník je povinen společnost Dell EMC Services písemně informovat ohledně osoby, která se má stát jedinou kontaktní osobou, aby bylo zajištěno, že veškeré úkoly budou dokončeny v rámci určeného časového období. Veškerá komunikace týkající se služeb bude adresována kontaktní osobě (dále jako „kontakt zákazníka“). Pokud tak zákazník neučiní, může dojít k navýšení hodin a/nebo doby vyhrazené na projekt v harmonogramu.
- Kontakt zákazníka má oprávnění jednat za zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.

- Zákazník musí poskytnout technické kontaktní osoby, které mají praktickou znalost částí podniku, které je třeba brát během poskytování služeb v úvahu (dále jako „technické kontakty“). Společnost Dell může požádat o naplánování schůzek s technickými kontakty.
- Kontakt zákazníka získá a předloží požadavky na projekt, informace, údaje, rozhodnutí a schválení do jednoho dne od vznesení požadavku, pokud se ovšem obě smluvní strany nedohodnou na jiné době odezvy.
- Kontakt zákazníka zajistí, aby pracovníci provádějící službu měli přiměřený a bezpečný přístup na místo uskutečnění projektu, bezpečné pracovní prostředí, odpovídající kancelářský prostor a dle požadavků možnost parkování.
- Zákazník je odpovědný za poskytnutí veškerého hardwaru, softwaru, přístupu k internetu a zařízení nutných pro úspěšné splnění služeb. Zařízení a napájení musí odpovídat požadavkům společnosti Dell EMC podle zakoupených produktů a služeb.
- Zákazník ponese veškerou odpovědnost za jakékoli a veškeré požadavky na licence na software. Pokud zákazník písemně nepožaduje jinak, společnost Dell EMC Services „přijme“ jménem zákazníka jakékoli a všechny elektronické dohody dodané s instalovaným hardwarem a/nebo softwarem, včetně, nikoli však pouze licencí, prodejních podmínek a jiných podmínek a ustanovení. Zákazník souhlasí, že se jeho nákup, licence a/nebo užívání jakéhokoli hardwaru nebo softwaru instalovaného společností Dell EMC Services budou řídit podle takových elektronických dohod ve stejné míře, jako by tyto elektronické dohody zákazník sám přijal.

## Obecné závazky zákazníka

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

**Neusilování o navázání spolupráce.** Pokud to zákon umožňuje, nesmí zákazník bez předchozího písemného souhlasu ze strany společnosti Dell EMC Services v období dvou let od data uvedeného na formuláři objednávky přímo ani nepřímo usilovat o navázání pracovního poměru s libovolným zaměstnancem společnosti Dell EMC 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 EMC 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 EMC Services danou službu realizovat, a pokud bude za těchto podmínek realizována, mohou v ní nastat závažné změny nebo se může zpozdít. Obdobně platí, že zákazník společnosti Dell EMC Services neprodleně a přiměřeně zajistí veškerou spolupráci, kterou společnost Dell EMC Services k zajišťování služby nezbytně potřebuje. Pokud zákazník přiměřeně adekvátní spolupráci v souladu s výše uvedenými ustanoveními neposkytne, nebude společnost Dell EMC Services zodpovědná za neposkytnutí dané služby a zákazníkovi propadá nárok na refundaci.

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

**Zálohování dat.** Zákazník musí zálohovat veškerá data, software a programy 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 EMC Services není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

Následující podmínky omezení odpovědnosti neplatí v Německu, Rakousku, Švýcarsku a Francii, kde platí podmínky omezení odpovědnosti tak, jak jsou uvedené ve smlouvě. Navíc k omezením odpovědnosti uvedeným ve smlouvě je odpovědnost za ztrátu dat v těchto zemích dále omezena na náklady na přeinstalování zálohy.

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

- ŽÁDNÉ VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE,
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE,
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ,
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ,
- JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL EMC SERVICES NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

**Záruky třetích stran.** U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell EMC Services přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell EMC Services. Záruky některých výrobců mohou pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell EMC Services nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell EMC Services nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, že dopad pro něj bude přijatelný. Společnost Dell EMC 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 během běžné pracovní doby společnosti Dell EMC Services, a to od 8:00 do 18:00 hodin místního času zákazníka:

Země	Běžné pracovní hodiny společnosti Dell EMC 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, Dánsko, Dominikánská republika, Finsko, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kostarika, Norsko, Panama, Portoriko, Salvador, Surinam, Švédsko, Turks a Caicos	Od pondělí do pátku, 8:00 až 17:00 hodin
Austrálie, Bermudy, Čína, Haiti, Hongkong, Japonsko, Korea, Malajsie, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Tchaj-wan, Thajsko	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:00 hodin
Argentina, Francie, Indie, Paraguay, Uruguay	Od pondělí do pátku, 9:00 až 18:00 hodin
Bolívie, Chile	Od pondělí do pátku, 9:00 až 19:00 hodin
Střední východ	Od neděle do čtvrtka, 8:00 až 18:00 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 společností Dell EMC Services

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právním subjektem Dell EMC Services uvedeným na faktuře za nákup této služby. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou partner se společností Dell EMC Services uzavřel a která k prodeji této služby výslovně opravňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba v závislosti na umístění zákazníka poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell EMC Services nebo samostatně dojednanou smlouvou, která tyto služby výslovně uvádí (dle platnosti, dále jako „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro adresu 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 společností Dell EMC Services	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby Dell EMC Services přímo od společnosti Dell EMC Services	Zákazníci, kteří zakoupili služby Dell EMC Services prostřednictvím autorizovaného prodejce Dell EMC Services
USA	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webová stránka <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo stránka <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell EMC Services, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell EMC Services, 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 ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb společnosti Dell EMC Services jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell EMC Services mají být považovány za odkazy na společnost Dell EMC Services jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell EMC Services 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 takové podmínky pro vás platit, přičemž budou platit podmínky, na kterých se dohodnete s prodejcem.
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo stránka <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell EMC Services, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell EMC Services, 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 ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb společnosti Dell EMC Services jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell EMC Services mají být považovány za odkazy na společnost Dell EMC Services jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell EMC Services 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 takové podmínky pro vás platit, přičemž budou platit podmínky, na kterých se dohodnete s prodejcem.

<p>Evropa, Střední východ, Afrika</p>	<p>Místní webová stránka <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo stránka <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>*</p> <p>Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže:</p> <p>Francie: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Německo: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Velká Británie: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell EMC Services, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell EMC Services, 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 ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb společnosti Dell EMC Services jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell EMC Services mají být považovány za odkazy na společnost Dell EMC Services jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell EMC Services 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 takové podmínky pro vás platit, přičemž budou platit podmínky, na kterých se dohodnete s prodejcem.</p>
---------------------------------------	---	---

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

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

Jestliže existuje rozpor mezi podmínkami kterýchkoli dokumentů tvořících tuto smlouvu, platí toto pořadí priority: (i) tento popis služeb; (ii) smlouva; (iii) formulář objednávky. Podmínky s nejvyšší prioritou se budou vykládat, co nejlépe to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně zachovalo co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně 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 služby, 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 EMC Services. 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.



## Dodatečné smluvní podmínky platné pro konzultační a spravované služby

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

### 2. Důležité doplňující informace

**A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů 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 konzultačních nebo spravovaných služeb zakoupených s daným hardwarem.

**C. Omezení rozsahu služby na základě oprávněných komerčních zájmů.** Společnost Dell EMC Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell EMC Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell EMC Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell EMC Services nenese odpovědnost za žádné poruchy ani 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 EMC Services a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell EMC 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 EMC Services může tuto službu předat subdodavatelé a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell EMC Services.

**F. Zrušení poskytování služeb.** Společnost Dell EMC 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 EMC 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) dnů od data, kdy společnost Dell EMC Services odešle oznámení o odstoupení zákazníkovi, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell EMC Services v souladu s tímto odstavcem zruší platnost tohoto popisu služeb, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell EMC 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 dle oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce.

© 2017 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 EMC Services je k dispozici na vyžádání.