



Popis služby

Poradenské služby v oblasti zabezpečení koncového bodu

Úvod

Společnost Dell EMC Services si vám dovoluje nabídnout poradenské služby v oblasti koncových bodů – Endpoint Advisory Service („služba“/„služby“) v souladu s tímto popisem služby („popis služby“). Nabídka, 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 technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah této služby

Cílem služby je poskytnout zákazníkovi kvalitně definované řešení projektové asistence. Tato služba nenahrazuje jiné služby poskytované společností Dell EMC, jako je implementace softwaru, optimalizace, průběžná údržba. Klíčové komponenty služby:

- Časová pomoc s projektem od technického odborníka společnosti Dell EMC Services („technický odborník“) s příslušnými dovednostmi pro daný projekt.
- Techničtí odborníci, kteří mají potřebné dovednosti a mohou vám s projektem pomoci, jsou uvedeni v tabulce 1.
- Pevná cena za pevně stanovené časové období, zahrnutý jsou všechny náklady.
- Jakékoli prodloužení doby uvedené ve formuláři objednávky bude dodatečně zpoplatněno.
- Tato služba se řídí dostupností technických odborníků a je plánována projektovým koordinátorem společnosti Dell EMC.
- Veškeré úkoly „mimo pracoviště“ budou prováděny prostřednictvím vzdáleného připojení.
- Veškeré úkoly „mimo pracoviště“ lze plánovat a dodávat v nejméně 2hodinových (dvouhodinových) přírůstcích.
- Veškeré úkoly „na pracovišti“ budou splněny během následujících pracovních dní v průběhu stejného týdne.
- Dostupná doba pro úkol „na pracovišti“ je 5 dní s výjimkou zemí uvedených v tabulce 2, kde je minimální trvání 1 den.
- Zakoupené služby musí být naplánovány a dokončeny do 6 měsíců od data zakoupení dle „Doplňkových obchodních podmínek, část 2. F – ukončení platnosti služby“.

Podrobný popis

Služba bude poskytována ve dvou etapách (uvedených níže) a bude obsahovat následující prvky:

Plánování a dodání

- Službu společně se zákazníkem naplánuje projektový koordinátor společnosti Dell EMC Services.
- Zákazník by měl stanovit jasné cíle, kterých bude chtít dosáhnout při poradenské schůzce.
- Veškeré úkoly „mimo pracoviště“ budou provedeny prostřednictvím telefonu a WebEx.
- Projektový koordinátor společnosti Dell EMC Services po každé schůzce zpracuje zprávu, ve které uvede, čeho bylo dosaženo, a poradenský čas zbývající v aktuálním nákupu služeb.

Dokončení poskytování služeb

- Po poskytnutí všech hodin uvedených na objednávce pro společnost Dell EMC Services zpracuje projektový koordinátor pro zákazníka závěrečný souhrn, ve kterém budou uvedeny všechny dokončené úkoly poskytnuté v rámci služby.
- V souhrnu bude výčet všech využitých hodin a bude jasně uvedeno, že bylo dokončeno poskytování služby.

Dovednosti technických odborníků

- Techničtí odborníci společnosti Dell mají v průměru 3–5 let zkušeností nebo odpovídající dovednosti v dané technické oblasti.
- Tabulka 1 obsahuje stručné popisy technických dovedností, které může zákazník od technického odborníka služby očekávat.

Tabulka

Obvyklé oblasti dovedností technických odborníků

Aplikace a zabezpečení koncových bodů

- Software pro koncový bod*
 - Konfigurace konzoly a předání znalostí
 - Konfigurace a správa agentů koncových zařízení pro software SaaS
 - Konzultace politik a postupů v oblasti tzv. Data at rest
 - Šifrování pro platformy Windows / Mac / Windows Server včetně správce Bitlocker, šifrování vyjímatelných médií, samošifrovacích jednotek, šifrování v cloudu, akcelerátoru hardwarového šifrování a serverového operačního systému
 - Nasazení klientských balíčků prostřednictvím centrálních systémů pro řízení softwaru
- Odstraňování problémů s aplikačním softwarem v koncovém bodě, rozlišení problémů, pomoc s antivirovými programy třetích stran a softwarem Dell Data Security spolu s nastavením vhodných výjimek pro správnou funkci softwaru
- Správa životního cyklu aplikace
- Nasazení softwarových balíčků prostřednictvím centrálních systémů pro řízení softwaru
- Kontrola stavu existujícího softwarového prostředí v koncovém bodě

Optimalizované nasazení

- Odborné znalosti řešení VMware Workspace ONE a schopnosti týkající se mimo jiné technologií Grouping, AirLift, Mobile Device and Identity Management, Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
- Odborné znalosti Microsoft Intune a schopnosti týkající se mimo jiné mobilních zařízení a správy aplikací (Windows, iOS, Android), technologií Autopilot, Azure Active Directory Management a Connect a také nastavení zásad.

- Odborné znalosti systému Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) a schopnosti týkající se mimo jiné platformy Cloud Management Gateway
- Odborné znalosti v oblasti nasazení softwaru, oprav a správy majetku s produkty jako Altiris, Ivanti BigFix, KACE, JAMF, Ivanti LANDesk, Ivanti Shavlik
- Znalosti bezdrátového distribučního systému (WDS) a prostředí Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Odborné znalosti protokolu DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) a systému DNS (Domain Name System)
- Potřebujete-li schopnosti, které tady nejsou uvedeny, obraťte se na obchodního zástupce.

Obecné

- Zabezpečte přenos vědomostí novým zaměstnancům a podpůrnému personálu
- Pomozte s aktualizací dokumentace

* Softwarem pro koncový bod se rozumějí následující produkty:

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

Tabulka 2

Země s minimální dobou činnosti „na pracovišti“ trvající 1 den

Belgie
 Dánsko
 Francie
 Německo
 Irsko
 Itálie
 Nizozemsko
 Španělsko
 Švédsko
 Švýcarsko
 Velká Británie

Austrálie
 Hongkong
 Indie
 Nový Zéland
 Singapur

Předpoklady

Během specifikace služeb podrobně popsaných v popisu služby dospěla společnost Dell EMC Services k následujícím předpokladům:

- Společnost Dell EMC Services nenese odpovědnost za řešení kompatibility a jiných problémů, které nedokáže vyřešit výrobce, ani za konfiguraci hardwaru, softwaru, vybavení nebo aktiv v rozporu s nastavením, které podporuje výrobce.
- Odvedení služeb v dohodnutém časovém rámci závisí na tom, zda zákazník poskytne společnosti Dell EMC Services potřebné informace a zda má společnost přístup k technickým prostředkům zákazníka.
- Všechny informace poskytnuté zákazníkem týkající se technických požadavků/architektury pracoviště jsou věcně správné.
- Zákazník souhlasí s informacemi uvedenými ve všech dalších dokumentech poskytnutých společností Dell EMC Services během zásahu.

Výjimky

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

- Jakékoli jiné služby, úkoly nebo činnosti než ty, 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.
- Pokud není uvedeno jinak v tomto popisu služby, odstraňování problémů nebo oprava jakéhokoliv existujícího problému se systémy/servery.
- Testování integrace mezi produktem Dell EMC a jinými produkty třetích stran, jako například produktů třetích stran pro šifrování nebo zabezpečení.
- Náprava ani zmírnění jakýchkoli problémů s výkonem zjištěných analýzou prostředí zákazníka, není-li v tomto popisu služby uvedeno jinak.
- Odpovědnost společnosti Dell EMC Services (včetně finanční odpovědnosti) za jakýkoli personál, hardware, software, vybavení nebo jiný majetek zákazníka nebo třetí strany, který se v současnosti využívá na pracovišti zákazníka, stanovený v popisu této služby, není-li v popisu uvedeno jinak.

V případě, že nebude tato služba během uvedené doby dokončena, vyhrazuje si společnost Dell EMC Services právo posoudit příčinu. Pokud společnost Dell EMC Services nemůže příčinu ovlivnit, navrhne kroky k vyřešení zpoždění. Tyto kroky mohou od zákazníka vyžadovat zakoupení dalších služeb nebo mu jimi vzniknou další výdaje, aby mohla společnost Dell EMC Services tuto službu dokončit. V případě, že má zákazník další požadavky přesahující rozsah tohoto popisu služby, bude jako doplňková služba navržena pomoc s těmito požadavky za dodatečný poplatek.

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 obecně souhlasí s tím, že bude se společností Dell EMC Services spolupracovat při zajišťování služeb. Zákazník souhlasí s následujícími povinnostmi:

- Na dobu poskytování služby musí zákazník technikovi společnosti Dell EMC Services poskytnout přístup ke všem požadovaným prostředím.
- Zákazník nebo jím nominovaný zástupce se musí zúčastnit všech plánovacích a revizních schůzek.
- Zákazník se musí do činnosti zapojit tak, jak to služby vyžadují. Zákazník rozumí, že bez jeho patřičné součinnosti (včetně nastavení cílů) nemůže technik uspokojit jeho potřeby ani poskytovat službu.
- Zákazník bude po telefonu spolupracovat se všemi analytiky společnosti Dell EMC Services a řídit se jejich pokyny. Zkušenosti ukazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.
- Zákazník zkontroluje a odsouhlasí doplňkové dokumenty poskytnuté společností Dell EMC Services před zásahem. Mezi dokumenty ke kontrole může patřit kromě jiného úvodní kontrolní seznam činností a plán testování.

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 již 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 nepřímou 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 zajistí společnosti Dell EMC Services neprodleně a přiměřeně veškerou spolupráci, kterou společnost Dell EMC Services k zajišťování služby nezbytně potřebuje. Pokud zákazník neposkytne odpovídající součinnost v souladu s výše uvedenými ustanoveními, 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 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 EMC Services není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

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

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE,
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE,
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ,
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ ANEBO
- 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 zajistit společnosti Dell EMC Services přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben nebo prodán společností Dell EMC Services. Záruky některých výrobců mohou pozbyť 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, 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
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.

Adresa zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo	Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce
Spojené státy	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/global .*	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 ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/global .*	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 ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.

<p>Evropa, Střední východ, Afrika</p>	<p>Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie 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 ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.</p>
---	--	---

* Přístup k místní webové stránce Dell.com je pro zákazníky jednoduchý. Stačí z počítače připojeného k internetu ve své oblasti přejít na adresu Dell.com nebo vybrat na webu Dell na adrese 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, 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.

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 nejúžeji 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 služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na stránkách Dell.com nebo DellEMC.com/cs-cz/ v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell EMC. 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 zákazník 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 služeb zakoupených s daným hardwarem.
- C. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** 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 nenes 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 adrese 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 nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell EMC Services.
- F. Ukončení platnosti poskytování služeb.** Pokud platná legislativa nevyžaduje jinak, může zákazník tuto službu využít jednou během 6 měsíců od data nákupu (dále jako „datum ukončení platnosti“). Datum nákupu je definováno buď jako datum vystavení faktury za službu, nebo jako datum potvrzení objednávky společností Dell EMC Services podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dodávka služby společností Dell EMC Services bude považována za vyřízenou po datu ukončení platnosti, a to i v případě, že zákazník službu nevyužije, za předpokladu, že společnost Dell EMC a zákazník dodržují platné zákony. V případě rozporu mezi tímto ustanovením a hlavní smlouvou zákazníka, která potvrzuje nákup těchto služeb, bude mít hlavní smlouva přednost před tímto popisem služby. Tato služba je považována za jeden samostatný nedělitelný smluvní závazek. Veškerá nevyužitá množství nemohou být zpětně proplacena, připsána k dobru ani použita k pozdější samostatné servisní spolupráci, pokud se společnost Dell EMC a zákazník nedohodnou jinak, za předpokladu, že společnost Dell EMC a zákazník dodržují platné zákony. V případě rozporu mezi tímto ustanovením a hlavní smlouvou zákazníka, která potvrzuje nákup těchto služeb, bude mít hlavní smlouva přednost před tímto popisem služby. Služba bude považována za zcela provedenou společností Dell EMC Services a zákazníkem, když společnost Dell EMC Services dokončí souvislý servisní zásah.

G. 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) dní 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.

H. 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 oblastí. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce.

© 2018 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.