

Popis služby

Služba implementace zabezpečení koncového bodu pro software

Úvod

Společnost Dell Technologies Services si vám dovoluje nabídnout službu implementace zabezpečení koncového bodu pro software (dále jako „služba/služby“) v souladu s tímto popisem služby (dále jako „popis služby“). Nabídka, formulář objednávky či jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (podle situace, dále „Formulář objednávky“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené 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 implementace zabezpečení koncového bodu pro software je poskytnout zákazníkovi kvalitně definované řešení implementace. Implementovaná technologie může být poskytnuta buď jako „software jako služba“ (SaaS), nebo jako „místní“ software. Tato služba spočívá v implementaci jedné (1) z následujících klientských technologií:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Zástupce společnosti Dell Technologies Services kontaktuje zákazníka a naplňuje s ním poskytování služby. Obě strany se vždy musí vzájemně dohodnout na konkrétním datu zahájení v závislosti na dostupnosti pracovníků. Klíčové komponenty služby jsou následující:

- Správa projektu
- Vyplnění úvodního kontrolního seznamu zákazníkem
- Kontrola prostředí
- Aktivace softwaru jako služby (SaaS) (pokud se uplatňuje)
- Instalace a konfigurace softwaru (pokud se uplatňuje)
- Konfigurace služby a zásad
- Vypracování a provedení plánu testu
- Pomoc při odstraňování problémů během nasazení koncového bodu
- Předání znalostí

Podrobný popis

Správa projektu

Procesem implementace bude zákazníka provázet projektový manažer přidělený společností Dell Technologies. Projektový manažer projde se zákazníkem vícebodový kontrolní seznam, aby zajistil celkovou připravenost pracoviště, a naplánuje implementaci projektu. Příklady jednotlivých kontrolních bodů: splnění požadavků úvodního kontrolního seznamu, ověření časového rozvrhu projektu a kontaktních údajů na pracoviště. Projektový manažer poskytne v závěru implementace dokumenty o dokončení prací.

Vyplnění úvodního kontrolního seznamu zákazníkem

Zákazník odpovídá za splnění požadavků podle úvodního kontrolního seznamu před kontrolou prostředí. Úvodní kontrolní seznam zasílá projektový manažer společnosti Dell Technologies Services. Tento seznam obsahuje podrobný kontrolní seznam a specifikace prostředí.

Kontrola prostředí

Kontrola prostředí je činnost za účelem shromáždování dat o stávajícím prostředí, do kterého má být software implementován.

Aktivace softwaru jako služby (SaaS)

Aktivace nebo vytvoření instance softwaru SaaS pro zákazníka. Projektový manažer společnosti Dell Technologies Services se zákazníkem ověří, zda byly poskytnuty přístupové informace a zda byl přístup povolen.

Instalace a konfigurace softwaru

Instalace a konfigurace softwarového serveru, jednoho interního serveru uživatelského rozhraní a jednoho externího serveru demilitarizované oblasti (DMZ), pokud se uplatňují. Konfigurace dalších serverů, například dalších serverů uživatelského rozhraní, serveru SQL (Structured Query Language) nebo serveru Active Directory může vyžadovat speciální službu implementace, která je k dispozici za další poplatek.

Konfigurace služby a zásad

Kontrola výchozího nastavení zásad a pomoc s doporučenými změnami.

Vypracování a provedení plánu testu

Poskytnutí plánu testování, který pokrývá úplné testy funkčnosti klientské technologie.

Pomoc při odstraňování problémů během nasazení koncového bodu

Služba zahrnuje pomoc při odstraňování problémů během zavádění koncového bodu, aby se usnadnilo nasazení u všech koncových bodů, pro které byla služba zakoupena. Společnost Dell Technologies bude poskytovat pomoc během časového rozvrhu navrhnutého v následující tabulce 1:

(Tabulka 1)

Počet licencí k nasazení	Celkem dostupných hodin	Obvyklá časová osa v rámci týdnů
1–100	4	2
101–300	6	3
301–500	8	4
501–1 000	18	6
1 001–3 000	24	8
3 001–5 000	40	10
5 001–10 000	48	12

Součástí jsou následující činnosti:

- Pomoc s vytvořením balíčku nasazení.
- Pomoc při odstraňování problémů kvůli chybám nasazení v konzoli softwarových nástrojů nebo v protokolech.
- Má-li software platnou službu technické podpory, budou případné nevyřešené problémy převedeny na technickou podporu a případ bude znovu otevřen.

Předání znalostí

Tato služba zahrnuje základní předání znalostí pro pracovníky technické a uživatelské podpory. Služba se může týkat následujících témat:

- Funkce a povinnosti správce
- Přehled obnovy
- Odpovědnosti pracoviště nápovědy (helpdesk)
- Odpovědnosti podpory koncového bodu
- Přehled řešení potíží
- Odevzdání konfigurace specifické pro daného zákazníka
- Použití mobilní aplikace

Předpoklady

Během specifikace služeb podrobně popsanych v popisu služby dospěla společnost Dell Technologies Services k následujícím předpokladům:

- Společnost Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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.
- Pomoc s nasazením softwaru na servery.
- Pokud není uvedeno jinak v tomto popisu služby, odstraňování problémů nebo oprava jakéhokoliv existujícího problému se systémy/servery.
- Testování integrace mezi produktem Dell Technologies a jinými produkty třetích stran, například produkty 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 Technologies 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 Technologies Services právo posoudit příčinu. Pokud společnost Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services spolupracovat při zajišťování služeb. Zákazník souhlasí s následujícími povinnostmi:

- Na dobu poskytování služby musí zákazník technikovi společnosti Dell Technologies 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 služba vyžaduje. 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services o poskytování těchto služeb.

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

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

Povinnosti na pracovišti. V případě, kdy služby vyžadují plnění na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout (společnosti Dell Technologies Services 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 Technologies 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 Technologies Services není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

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

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

Záruky třetích stran. U těchto služeb může být nutné zajistit společnosti Dell Technologies Services přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben nebo prodán společností Dell Technologies Services.

Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell Technologies Services nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell Technologies Services nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell Technologies Services neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít její služby.

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

Země	Běžná pracovní doba společnosti Dell Technologies Services
Sv. Kryštof, Sv. Lucie, Sv. Vincenc, Trinidad, Panenské ostrovy, ostatní karibské ostrovy, kde se hovoří anglicky	Od pondělí do pátku, 7:00 až 16:00 hodin
Barbados, Bahamy, Belize, Kostarika, Dánsko, El Salvador, Finsko, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kajmanské ostrovy, Norsko, Panama, Portoriko, Dominikánská republika, Surinam, Švédsko, Turks a Caicos	Od pondělí do pátku, 8:00 až 17:00 hodin
Austrálie, Bermudské ostrovy, Čína, Haiti, Japonsko, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Thajsko	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:00 hodin
Argentina, Brazílie, Ekvádor, Francie, Indie, Indonésie, Itálie, Korea, Malajsie, Mexiko, Paraguay, Peru, Tchaj-wan, Uruguay	Od pondělí do pátku, 9:00 až 18:00 hodin
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 (podle platnosti, dále jen „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	
	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 takovéto podmínky platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/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 takovéto podmínky platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

Evropa, Blízký východ, Afrika	<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 takové podmínky platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším 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 webové stránce 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 nejužší to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně zachovalo co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně zachování podmínek, které nejsou v rozporu, v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.

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

Doplňkové smluvní podmínky

1. **Doba trvání služby.** Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společností Dell Technologies Services a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.
2. **Důležité doplňující informace**
 - A. **Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději 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 Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
 - D. **Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně podpory v místě potřeby, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell Technologies Services a liší se v závislosti na adrese zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell Technologies Services potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.
 - E. **Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell Technologies Services může tuto službu předat subdodavateli a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies 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 Technologies Services podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dodávka služby společnosti Dell Technologies Services bude považována za vyřízenou po datu ukončení platnosti, a to i v případě, že zákazník službu nevyužije, za předpokladu, že společnost Dell Technologies 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 Technologies a zákazník nedohodnou jinak, za předpokladu, že společnost Dell Technologies 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 Technologies Services a zákazníkem, když společnost Dell Technologies Services dokončí souvislý servisní zásah.

G. Zrušení poskytování služeb. Společnost Dell Technologies Services může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:

- zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami;
- zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti;
- zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell Technologies Services zruší platnost tohoto popisu služby, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení platnosti na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od smlouvy a poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell Technologies Services odešle oznámení o odstoupení zákazníkovi, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell Technologies Services v souladu s tímto odstavcem zruší platnost tohoto popisu služeb, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společností Dell Technologies 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 oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Pro získání těchto informací můžete kontaktovat obchodního zástupce.

© 2021 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.