



Popis služby

Incident Recovery Retainer Service

Úvod

Společnost Dell Technologies Services si vám dovoluje nabídnout Incident Recovery Retainer Service („služba“) 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 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 služby obnovy po incidentu (Incident Recovery, IR), které zákazníkovi pomohou připravit se na incident v oblasti kybernetické bezpečnosti a dosáhnout obnovy, pokud k němu dojde. Zakoupené služby musí být naplánovány a dokončeny do 12 měsíců od data zakoupení dle „Doplňkových obchodních podmínek, část 2. F – ukončení platnosti poskytování služeb“. Popis klíčových komponent služby je uveden níže v tabulce 1:

Tabulka 1

Zakoupená služba	Klíčové komponenty služby
120 hodin Incident Recovery Retainer Service	<ul style="list-style-type: none"> 40 hodin služby Incident Recovery Planning 120 hodin služby Incident Response nebo Advisory Úrovně služby Správa projektu
240 hodin Incident Recovery Retainer Service	<ul style="list-style-type: none"> 40 hodin služby Incident Recovery Planning 240 hodin služby Incident Response nebo Advisory Úrovně služby Správa projektu

Podrobný popis

Možnosti plánování obnovy po incidentu

Vyhodnocení aktuálních plánů zákazníka na obnovu po incidentu. Budou uskutečněny následující činnosti:

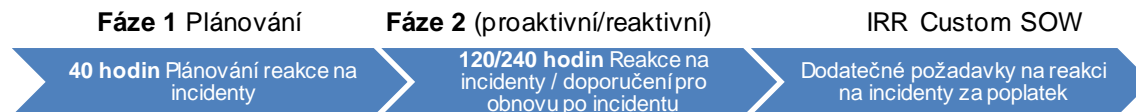
- Kontrola organizace zákazníka, firemních funkcí, klientské sítě, infrastruktury a zařízení, díky níž se společnost Dell Technologies Services může připravit na reakci v případě incidentu v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- Kontrola zákaznického plánu obnovy po incidentu, je-li k dispozici.

- Kontrola možností zálohování a obnovy zákaznických dat.
- Kontrola zákaznického plánu zotavení po havárii, je-li k dispozici.
- Souhrnná zpráva o plánování.

Model využití hodin reakce na incidenty

Služba Incident Recovery Retainer poskytuje uživatelům soustředěné hodnocení dle IR a blok hodin na podporu reaktivních nebo proaktivních služeb zabezpečení. Následující ilustrace obsahuje přehled, jak bude zákazník hodiny využívat.

Ilustrace 1:



Služba reakce na incidenty a obnovení

Počet hodin služeb reakce na incidenty („IR“), které jsou k dispozici, je uveden na formuláři objednávky zákazníka. V rámci reakce na incidenty a obnovy začne společnost Dell Technologies Services stanovovat priority, omezovat vliv problémů a obnovovat služby až do počtu dostupných hodin. Služby reakce na incidenty a obnovení se aktivují prohlášením zákazníka prostřednictvím naší poštovní schránky nebo telefonního hovoru.

- Reakce na incidenty se standardně poskytuje vzdáleně. Tam, kde je to možné, a na základě schválení společností Dell Technologies Services může zákazník za dodatečný poplatek požádat o realizaci služeb reakce na incidenty přímo v místě.
- Vzdálená reakce na incidenty se v jednotlivých případech využívá nejméně 4 pracovní hodiny.
- Reakce na incidenty v místě se v jednotlivých případech využívá nejméně 40 souvislých pracovních hodin.
- Služby reakce na incidenty nemají konkrétní výstupní parametry a zákazník určuje jejich rozsah a směr.

V případě, že hodiny reakce na incidenty nejsou využity, může zákazník využít hodiny služeb doporučení pro IR, které jsou podrobně popsány v další části.

Doporučení pro obnovu po incidentu

Počet dostupných hodin pro služby doporučení pro IR vychází ze zbývajících hodin reakce na incidenty, po odečtení všech hodin využitých pro výše popsané služby reakce na incidenty a obnovení. Společnost Dell Technologies Services bude pro zákazníka sledovat hodinovou spotřebu. Činnosti v oblasti služeb doporučení pro IR jsou **omezeny na** dodatečné služby plánování a připravenosti na IR a/nebo na řešení nedostatků v připravenosti zjištěných během kontroly plánování reakce na incidenty.

- Poradenství pro obnovu po incidentu se standardně poskytuje vzdáleně. Tam, kde je to možné, a na základě schválení společností Dell Technologies Services může zákazník za dodatečný poplatek požádat o realizaci služeb doporučení pro IR přímo v místě.
- Vzdálené poradenství pro obnovu po incidentu se v jednotlivých případech využívá v množství nejméně čtyři (4) pracovní hodiny.
- Poradenství pro obnovu po incidentu v místě se v jednotlivých případech využívá v množství nejméně čtyřicet (40) souvislých pracovních hodin.

- Služby poradenství pro obnovu po incidentu nemají konkrétní výstupní parametry a zákazník určuje jejich rozsah a směr.
- Služby poradenství pro obnovu po incidentu překračující zbývající/nevyužité hodiny služby IRRS jsou dodatečně zpoplatněny.

Úrovně služby obnovy po incidentu

Úrovně služeb obnovy po incidentu jsou popsány níže v tabulce 2.

Tabulka 2

Metrika	Definice	Cíl
Průměrný čas reakce	Průměrná doba reakce na incident od počátečního požadavku. V rámci tohoto kroku bude se zákazníkem naplánována schůzka k zahájení služby.	Dvě (2) hodiny
Průměrný čas odezvy na dálku	Průměrná doba od schůzky se zákazníkem k zahájení služby do vzdálené odezvy.	Šest (6) hodin
Průměrný čas odezvy při zásahu v místě *	Průměrná doba od schůzky se zákazníkem k zahájení služby do zásahu v místě.	Dvacet čtyři (24) hodin

* Odezva v místě: služba obnovy po incidentu se standardně poskytuje vzdáleně. Tam, kde je to možné, a na základě schválení společností Dell Technologies Services může zákazník za dodatečný poplatek požádat o realizaci služeb IR přímo v místě.

Správa projektu

Společnost Dell Technologies Services přiřadí jednu hlavní kontaktní osobu (SPOC), která bude řídit poskytování služby. Mezi povinnosti osoby SPOC patří:

- Správa veškeré formální projektové komunikace mezi společnostmi Dell Technologies Services a zákazníkem.
- Čtvrtletní kontrola, dohled na spotřebovanou dobu a plánování do budoucna.
- Plánování zdrojů poradenství pro obnovu po incidentu dle požadavků zákazníka.
- Účtování cestovních výdajů souvisejících s obnovou po incidentu (v příslušném případě).

Předpoklady

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

- Všechny informace poskytnuté zákazníkem týkající se technických požadavků / architektury pracoviště jsou věcně správné.
- Poradenství se provádí pod vedením technického personálu zákazníka řízeného zákazníkem. Společnost Dell Technologies Services neposkytuje nástroje ani software.
- Společnost Dell poskytne službu na základě požadavku zákazníka a v rozsahu, v jakém jsou k dispozici zdroje. Zákazník si může od kontaktní osoby SPOC vyžádat další zdroje s podobnými schopnostmi.
- Na žádost společnosti Dell Technologies Services zákazník poskytne společnosti Dell Technologies Services výslovné písemné schválení realizace vybraných služeb a úkolů.

Výjimky

Služba je určena k tomu, aby pomohla zákazníkovi identifikovat a snížit rizika, není však možné rizika eliminovat zcela a společnost Dell Technologies nezaručuje, že ve výpočetním prostředí zákazníka nedojde k narušení, ohrožení nebo jakékoli jiné neoprávněné činnosti.

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

- Jakékoli jiné služby, úlohy a činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Záložní krytí, když jsou přidělené zdroje nedostupné kvůli dovolené, svátkům či z jiných důvodů.
- Smlouvy o úrovni poskytovaných služeb (SLA).
- Penále během poskytování služeb.
- 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 Technologies a jinými produkty třetích stran, například produkty třetích stran pro šifrování nebo zabezpečení.
- Náprava nebo 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, není-li v tomto popisu služby uvedeno jinak.
- Řešení kompatibility a jiných problémů, které nedokáže vyřešit výrobce, nebo konfigurace hardwaru, softwaru, vybavení nebo aktiv v rozporu s nastavením, které podporuje výrobce.
- Nákup licencí softwaru nebo softwaru jako služby.
- Testování fyzického průniku.

Povinnosti zákazníka související s touto nabídkou

Zákazník souhlasí s tím, že bude se společností Dell Technologies Services spolupracovat při zajišťování služeb a že bude dodržovat následující povinnosti:

- Na dobu poskytování služby musí zákazník analytikovi 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 zřizování služby vyžaduje. Zákazník rozumí, že bez jeho patřičné součinnosti (včetně nastavení cílů) nemůže analytik uspokojit jeho potřeby ani poskytovat službu.
- Zákazník bude spolupracovat s analytiky společnosti Dell Technologies Services a řídit se jejich pokyny.
- Kontrola úvodních kontrolních seznamů a plánů testů před zapojením a vyjádření souhlasu s nimi.
- Zajištění náležité funkčnosti všech funkcí integrace zařízení. Pokud to zákazník požaduje, společnost Dell Technologies mu může pomoci za poplatek.
- Udržování aktuálního seznamu autorizovaných kontaktů zákazníka, včetně oprávnění a souvisejících informací.
- Poskytnutí informací a pomoci (např. soubory, protokoly, kontext výpočetního prostředí) neprodleně během vyšetřování, které společnost Dell Technologies provádí pro hrozby vůči zákazníkovi.
- Identifikace a ověření všech uživatelů, kteří jsou zákazníkem oprávněni tuto službu používat.
- Ochrana proti neoprávněnému přístupu uživatelů a zachování důvěrnosti uživatelských jmen, hesel a informací o účtech.
- Zákazník je zodpovědný za všechny aktivity oprávněných uživatelů a okamžitě informuje společnost Dell o jakémkoli neautorizovaném užívání služby.

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb prohlašuje a zaručuje, že získal pro sebe i společnost Dell Technologies Services oprávnění k přístupu a používání softwaru, hardwaru a systémů (ať už vzdáleně, či osobně), které jsou ve vlastnictví zákazníka nebo k nim má zákazník licenci, jakož i k datům na nich umístěným 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 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 Technologies Services neprodleně a přiměřeně veškerou spolupráci, kterou společnost Dell Technologies Services k zajišťování služby nezbytně potřebuje. Pokud zákazník přiměřeně adekvátní spolupráci v souladu s výše uvedenými ustanoveními neposkytne, nebude společnost Dell Technologies Services odpovědná za neposkytnutí dané služby a zákazníkovi propadá nárok na refundaci.

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

Záloha 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 dotyčných systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Společnost Dell Technologies Services není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

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

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE;
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- 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 dotýčný 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.

Vyloučená data. „Vyloučenými daty“ se rozumí: (i) data, která jsou klasifikována, použita v seznamu Munitions USA (včetně softwarových a technických údajů); nebo obojí; (ii) články, služby a související technické údaje označené jako obranné články a obranné služby; (iii) údaje zveřejněné v ITAR (mezinárodní nařízení o obchodu se zbraněmi); (iv) osobně identifikovatelné informace, které podléhají zvýšeným bezpečnostním požadavkům v důsledku interních zásad nebo postupů zákazníka, oborových norem nebo zákona. Zákazník bere na vědomí, že služba není navržena pro zpracování, ukládání nebo použití v souvislosti s vyloučenými daty. Zákazník má výhradní odpovědnost zkontrolovat data, která jsou poskytována společnosti Dell Technologies Services nebo k nimž společnost Dell Technologies Services přistupuje, a ujistit se, že neobsahují vyloučená data.

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 v závislosti na adrese zákazníka 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 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
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní online obchodní podmínky prodeje umístěné na webové stránce 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 o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions/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 o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

Asie, Tichomoří a Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Evropa, Blízký východ, Afrika	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicesdescriptions/global . Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Velká Británie: Dell.co.uk/terms	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

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

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

V případě rozporů mezi podmínkami uvedenými v jakýchkoli dokumentech tvořících tuto smlouvu se uplatní 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 bylo zachováno co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně zachování podmínek, které nejsou v rozporu v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.

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

Doplňkové smluvní podmínky

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

2. Důležité doplňující informace

- A. **Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Pokud zákazník naplánování služby změní 7 dnů nebo méně před naplánovaným datem, je povinen zaplatit poplatek ve výši až 25 % ceny za službu. 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. **Omezení rozsahu služby na základě oprávněných komerčních zájmů.** Společnost Dell Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění vlastních 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 kteří službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies Services.
- F. **Ukončení platnosti poskytování služeb.** Pokud platná legislativa nevyžaduje jinak, může zákazník tuto službu využít během 12 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 Technologies Services může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:

- Zákazník neuhradil 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 tuto službu, 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 tuto službu, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společnosti 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 podle oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce.

© 2023 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.