

KÚPNA ZMLUVA

uzatvorená v súlade s ustanoveniami § 409 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb.
(Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany

Kupujúci: **Rozhlas a televízia Slovenska**
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
Štatutárny orgán: Václav Mika, generálny riaditeľ
IČO: 47 232 480
DIČ: 2021488568
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.:1922/B
Bankové spojenie: XXXXXX, IBAN: XXXXXX

(ďalej len „**kupujúci**“ alebo „**RTVS**“)

a

Predávajúci: **Dell s.r.o.**
Sídlo/miesto podnikania: Fazuľová 7, 811 07 Bratislava,
Štatutárny orgán: Stephen Caulfield, konateľ
IČO: 35 848 481
DIČ: 2020288952
Registrácia: spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu
Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. vložka 27839 / B
Bankové spojenie: XXXXXX, č. účtu: XXXXXX

(ďalej len „**predávajúci**“)
(kupujúci a predávajúci spolu ďalej len „**zmluvné strany**“)

uzatvárajú túto zmluvu s nasledovným obsahom:

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán v súvislosti s predajom a kúpou tovaru, najmä záväzok predávajúceho dodať tovar kupujúcemu a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto tovaru a záväzok kupujúceho tovar prevziať a zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za tovar.

Článok II. Predmet kúpy

1. Predmetom kúpy podľa tejto zmluvy je tovar špecifikovaný v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Článok III. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Kúpna cena tovaru je stanovená dohodou zmluvných strán a v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov, na základe cenovej ponuky predávajúceho zo dňa 09.07.2014, ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy ako jej neoddeliteľnú súčasť a to ako cena

konečná, v celkovej výške:

cena bez DPH: 19.995,00 € (slovom: devätnásťtisícdeväťstodeväťdesiatpäť eur)

cena vrátane DPH: 23.994,00 (slovom: dvadsaťtisícdeväťstodeväťdesiatštyri eur)

2. V kúpnej cene tovaru sú zahrnuté všetky náklady predávajúceho spojené s plnením jeho povinností podľa tejto zmluvy, najmä doprava tovaru do miesta dodania, záruka a záručný servis.
3. Predávajúci nie je oprávnený požadovať akúkoľvek inú úhradu za prípadné dodatočné náklady, ktoré mu v súvislosti s plnením jeho povinností podľa tejto zmluvy vznikli a ktoré opomenul zahrnúť do kúpnej ceny tovaru.
4. Predávajúci je oprávnený vystaviť faktúru na kúpnu cenu podľa bodu 1. tohto článku zmluvy po odovzdaní tovaru podľa článku IV. tejto zmluvy.
5. Predávajúci je povinný vystaviť faktúru v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a doručiť ju kupujúcemu na adresu jeho sídla uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
6. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia kupujúcemu.
7. V prípade, že doručená faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené touto zmluvou alebo zákonom, resp. bude obsahovať iné nezrovnalosti, je kupujúci oprávnený vrátiť ju predávajúcemu na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry kupujúcemu.
8. Kupujúci je povinný fakturovanú kúpnu cenu zaplatiť, a to bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Povinnosť kupujúceho zaplatiť kúpnu cenu je splnená odpísaním kúpnej ceny z jeho účtu.
9. Bankové spojenie predávajúceho uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením uvedeným v záhlaví tejto zmluvy. V opačnom prípade je kupujúci oprávnený uhradiť fakturovanú kúpnu cenu na bankové spojenie uvedené na faktúre, pričom v takom prípade nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže predávajúcemu v dôsledku nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť.
10. V prípade omeškania kupujúceho s úhradou faktúry je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho zaplataenie úroku z omeškania vo výške stanovenej Obchodným zákonníkom za každý deň omeškania.

Článok IV. Dodacie podmienky

1. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a v súlade s touto zmluvou.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar v lehote 30 dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
Dodanie tovaru pre účely tejto zmluvy spočíva v odovzdaní a prevzatí tovaru v tom istom mieste a v tom istom čase.
Predávajúci je povinný oznámiť kupujúcemu presný dátum a čas odovzdania tovaru minimálne 2 pracovné dni pred plánovaným dátumom dodania, a to formou e-mailovej komunikácie príslušnej oprávnenej osoby kupujúceho a predávajúceho.
3. Predávajúci je povinný informovať kupujúceho bez zbytočného odkladu o skutočnosti, že bude v omeškaní s dodaním tovaru.
4. Miestom dodania tovaru je sídlo kupujúceho, ak nebolo zmluvnými stranami vopred dohodnuté inak.
5. Predávajúci je povinný v čase a v mieste dodania tovaru odovzdať kupujúcemu aj doklady, ktoré sú potrebné na prevzatie, inštaláciu, užívanie a údržbu tovaru, ako aj prípadné ďalšie doklady vzťahujúce sa na tovar na základe osobitných právnych predpisov alebo technických noriem.
6. Predávajúci je povinný dodať tovar bez právnych väd, v množstve, kvalite, vyhotovení a s vlastnosťami, ktoré určuje táto zmluva a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu obvyklým spôsobom, ktorý zabezpečí dostatočnú ochranu tovaru pred jeho poškodením.
7. Kupujúci má právo neprevziať tovar:
 - a) dodaný s vadami,
 - b) dodaný s neodstrániteľnými vadami,

- c) dodaný s vadami brániacimi jeho riadnemu použitiu na účel podľa tejto zmluvy, Ak kupujúci využije právo neprevziať tovar, dôvody neprevzatia uvedie v dodacom liste.
8. Za okamih dodania tovaru kupujúcemu a jeho prevzatia kupujúcim sa považuje dátum a čas odovzdania a prevzatia tovaru uvedený v dodacom liste podpísanom oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
 9. Oprávnenými zástupcami zmluvných strán pre účely tohto článku zmluvy, článku VI. bod 5. a článku VII. bod 3. tejto zmluvy sú:
 - a) za kupujúceho: vedúci odboru IT – Martin Novotný, tel.: XXXXXX, e-mail: martin.novotny@rtvs.sk
 - b) za predávajúceho: Lukáš Elíz, tel.: XXXXXX, e-mail: lukas_eliz@dell.com

Článok V. Nadobudnutie vlastníckeho práva

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru okamihom jeho dodania kupujúcemu spôsobom podľa tejto zmluvy. V prípade, ak nedôjde k vyhotoveniu a podpísaniu protokolu alebo dodacieho listu oprávnenými zástupcami zmluvných strán, kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru okamihom jeho faktického odovzdania kupujúcemu; právo kupujúceho neprevziať tovar podľa tejto zmluvy nie je týmto dotknuté.
2. Predávajúci znáša nebezpečenstvo škody na tovare až do faktického odovzdania tovaru kupujúcemu; týmto nie sú dotknuté nároky kupujúceho z väd tovaru podľa tejto zmluvy a Obchodného zákonníka.

Článok VI. Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar čo do množstva, kvality, vyhotovenia a vlastností podľa článku IV. bod 6. tejto zmluvy. Predávajúci zodpovedá najmä za to, že dodaný tovar bude nový, nepoužitý, neopotrebovaný a bez faktických a právnych väd.
2. Predávajúci zodpovedá za správnosť, úplnosť a kompletnosť dokladov podľa článku IV. bod 5. tejto zmluvy.
3. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu jeho dodania kupujúcemu, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe uvedenej v predchádzajúcej vete, ak je spôsobená porušením jeho zmluvných a/alebo zákonných povinností.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru
 - a) o ktorých kupujúci v čase uzavretia tejto zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa táto zmluva uzatvára, musel vedieť,
 - b) ktoré vznikli po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoje povinnosti;to neplatí, ak sa vady týkajú množstva, kvality, vyhotovenia a vlastností, ktoré má tovar mať podľa článku IV. bod 6. tejto zmluvy.
5. Kupujúci je povinný prezrieť tovar v lehote vopred dohodnutej oprávnenými zástupcami zmluvných strán, ktorá však nesmie byť kratšia ako 2 pracovné dni odo dňa faktického odovzdania tovaru kupujúcemu.
6. Nároky kupujúceho z väd tovaru podľa bodov 3. až 5. tohto článku zmluvy sa riadia ustanoveniami § 436 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VII. Záruka

1. Predávajúci preberá záruku za to, že počas záručnej doby bude dodaný tovar plne funkčný a plne spôsobilý a že si zachová obvyklé kvalitatívne vlastnosti vyplývajúce z jeho povahy.
2. Záručná doba na tovar je 36 mesiacov a začína plynúť dňom jeho faktického odovzdania kupujúcemu. Predávajúci je povinný poskytovať záručný servis počas doby trvania záruky

- bezodplatne. Predávajúci sa zaväzuje, že na dodaný tovar bude poskytnutá záruka podľa tohto článku zmluvy priamo výrobcom dodaného tovaru s územnou platnosťou vo všetkých členských štátoch EÚ.
3. V zmysle ustanovenia § 428 Obchodného zákonníka je kupujúci povinný každú vadu tovaru oznámiť predávajúcemu prostredníctvom správy zaslanej na e-mailovú adresu oprávneného zástupcu predávajúceho.
 4. Ak sa počas záručnej doby vyskytne na tovare vada na ktorú sa záruka vzťahuje, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby k začatiu odstraňovania vady a k jej odstráneniu zo strany predávajúceho alebo výrobcu tovaru alebo výrobcom autorizovaného a certifikovaného subjektu došlo v lehote, rozsahu a spôsobom stanoveným pre jednotlivé tovary v Prílohe č. 1 a v popise služby Podpora Dell ProSupport, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto zmluvy.
 5. V prípade, ak nebude vada tovaru odstránená do 30 dní od začiatku jej odstraňovania, je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu dodať kupujúcemu nový tovar bez väd, ktorý je kvalitatívne a kvantitatívne zhodný s tovarom podľa článku VI. bod 1. tejto zmluvy.
 6. V prípade neodstrániteľnej vady tovaru je predávajúci povinný dodať kupujúcemu do 30 dní odo dňa oznámenia väd tovaru nový tovar bez väd, ktorý je kvalitatívne a kvantitatívne zhodný s tovarom podľa článku VI. bod 1. tejto zmluvy.
 7. V prípade omeškania predávajúceho s odstránením vady tovaru v lehotách určených touto zmluvou alebo ak je zrejmé, že predávajúci nie je schopný vady tovaru riadne odstrániť ani v dodatočne kupujúcim poskytnutej lehote v trvaní podľa dohody zmluvných strán, je kupujúci oprávnený odstrániť vady tovaru vlastnými silami a prostriedkami alebo zadať ich odstránenie tretej, odborne spôsobilej osobe na náklady predávajúceho, pokiaľ predávajúci nezjedná nápravu sám.
 8. Postupom podľa predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy nie je dotknutý nárok kupujúceho na náhradu škody spôsobenej vynaložením nákladov v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty za omeškanie pri nedodržaní lehôt na odstránenie väd tovaru.
 9. Kupujúci je oprávnený skontrolovať splnenie povinnosti predávajúceho odstrániť vady tovaru. V prípade, ak kupujúci toto právo využije, odstránenie vady tovaru bude zmluvnými stranami potvrdené v protokole o odstránení vady, ktorý bude obsahovať najmä:
 - a) označenie oprávnených zástupcov zmluvných strán,
 - b) dátum oznámenia vady,
 - c) popis a rozsah vady a spôsob jej odstránenia,
 - d) dátum začatia a dátum ukončenia prác na odstránení vady,
 - e) vlastnoručné podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán.
 10. Certifikát, vyhlásenie o zhode alebo iný obdobný doklad nezbavuje predávajúceho zodpovednosti za vady.

Článok VIII. Náhrada škody a zmluvné pokuty

1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť zo záväzkového vzťahu, je povinná nahradiť škodu spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
2. V prípade, že predávajúci nedodá kupujúcemu tovar za podmienok a spôsobom určeným v článku IV. tejto zmluvy, je povinný nahradiť kupujúcemu v plnej výške preukázanú škodu, ktorá mu tým vznikla.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že pre určenie limitácie rozsahu náhrady škody sa ustanovenie § 379 veta druhá Obchodného zákonníka nepoužije.
4. V prípade omeškania predávajúceho s dodaním tovaru v termíne podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy, je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z kúpnej ceny tovaru za každý deň omeškania s dodaním tovaru.
5. V prípade omeškania predávajúceho s odstránením vady tovaru v lehotách stanovených touto zmluvou, je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 2% z kúpnej ceny tovaru za každý deň omeškania s odstránením vady tovaru.

6. Za každé porušenie článku VI. bod 1. tejto zmluvy je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 2% z kúpnej ceny tovaru.
7. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 30 dní odo dňa odoslania písomnej výzvy a faktúry na jej zaplatenie predávajúcemu.
8. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť nemajú vplyv na povinnosť predávajúceho zaplatiť zmluvnú pokutu.
9. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu vznikla porušením zmluvnej povinnosti zo strany predávajúceho zabezpečenej zmluvnou pokutou.
10. Maximálna výška všetkých nárokov kupujúceho podľa tejto zmluvy vrátane náhrady škody a zmluvných pokút neprevyší súhrnne 100% kúpnej ceny tovaru s DPH podľa tejto zmluvy.
11. Zaplatenie zmluvnej pokuty a/alebo náhrady škody nezabavuje predávajúceho povinnosti dodať kupujúcemu tovar v súlade s článkom VI. bod 1. tejto zmluvy.

Článok IX. Zánik zmluvy

1. Táto zmluva zaniká splnením záväzkov zmluvných strán, dohodou zmluvných strán alebo odstúpením od tejto zmluvy oprávnenou zmluvnou stranou.
2. Kupujúci, okrem dôvodov na odstúpenie podľa Obchodného zákonníka, môže odstúpiť od tejto zmluvy z nasledovných dôvodov na strane predávajúceho:
 - a) ak má dodaný tovar právne vady,
 - b) ak nedodá tovar v množstve, kvalite, vyhotovení a s vlastnosťami, ktoré určuje táto zmluva,
 - c) ak je predávajúci v omeškaní s dodaním tovaru v dohodnutom čase podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy a kupujúci nemá, vzhľadom na povahu tovaru a účel jeho použitia záujem na jeho omeškanom dodaní a ak kupujúci pred uplynutím dohodnutého času podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy písomne neoznámí predávajúcemu, že trvá na dodaní tovaru,
 - d) ak predávajúci neodovzdá kupujúcemu doklady v súlade s článkom IV. bod 5. tejto zmluvy ani v dodatočne poskytnutej lehote zo strany kupujúceho,
 - e) ak predávajúci neodstráni vady tovaru ani v dodatočne poskytnutej lehote zo strany kupujúceho; ustanovenie článku VII. bod 8. tejto zmluvy nie je týmto dotknuté.
3. Predávajúci, okrem dôvodov na odstúpenie podľa Obchodného zákonníka, môže odstúpiť od tejto zmluvy z nasledovného dôvodu na strane kupujúceho:
 - a) ak je kupujúci v omeškaní s plnením si svojich peňažných záväzkov podľa tejto zmluvy o viac ako 15 dní.
4. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
5. Odstúpenie od zmluvy bez ohľadu na zmluvnú stranu, ktorá od zmluvy odstúpila, sa nedotýka práva odstupujúcej zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty a náhrady škody spôsobenej porušením zmluvnej povinnosti, ani zodpovednosti za vady a plynutia záručnej doby.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od zmluvy si nebudú vracat' už poskytnuté plnenie a najneskôr do 30 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy sa dohodnú na finančnom vyrovnaní.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Táto zmluva môže byť menená výlučne formou písomných a očíslovaných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré táto zmluva výslovne neupravuje, ako aj zmluva samotná sa riadia Podmienkami spoločnosti Dell s.r.o. pre predaj výrobkov a služieb

obchodným zákazníkom v Slovenskej republike, ktoré sú súčasťou cenovej ponuky v prílohe č. 1 a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, najmä Obchodným zákonníkom v platnom znení. V prípade rozporu ustanovení Podmienok spoločnosti Dell s.r.o. pre predaj výrobkov a služieb obchodným zákazníkom v Slovenskej republike a kogentných ustanovení Obchodného zákonníka, sa použije úprava podľa Obchodného zákonníka.

4. Ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú bezodkladne písomným dodatkom nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného ustanoveniu a účelu tejto zmluvy. Do doby uzavretia písomného dodatku platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Všetky podmienky a ustanovenia tejto zmluvy sú záväzné aj pre všetkých právnych nástupcov a osoby, na ktoré boli práva alebo záväzky z tejto zmluvy, či už na základe zákona alebo zmluvy, prevedené alebo postúpené.
6. Predávajúci nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu, a ani jednostranne započítať vzájomné pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu kupujúceho.
7. Akékoľvek spory a nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace sa budú riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou zmluvných strán v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak akékoľvek spory alebo nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace nevyriešia dohodou, rozhodne o nich vecne a miestne príslušný súd.
8. Táto zmluva je vyhotovená v 2 originálnych rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpísali, a sú si plne vedomí následkov z nej vyplývajúcich.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1. – Cenová ponuka a zmluvné podmienky Dell
Príloha č. 2. – Dell ProSupport

V dňa

V Bratislave dňa

Predávajúci

Kupujúci

Meno a priezvisko
označenie štatutárneho orgánu

Václav Mika
generálny riaditeľ

Ponuka

Rozhlas a televizia Slovenska



Číslo ponuky :
30211752/15

zákaznícke číslo :
SK5007982

Ponuka zo dňa :
09-07-2014

Váš Obchodník :
Milos Kral
Milos_Kral@dell.com

Zákazník :
Rozhlas a televizia Slovenska
Martin Novotny

Platnosť ponuky :
14dni

Adresa :
Mytna 1
817 55 Bratislava
Slovakia

Predbežný dátum
dorucenia :
27-08-2014

Platobné podmienky :
30 dni od fakturacie

Vážená/ý Martin Novotny,

Na základe nášho predchádzajúceho jednanja Vám posielame ponuku na produkty a služby firmy DELL. Dakujeme Vám za prejavenu dôveru našim produktom a dúfame, že ponuka zodpovedá Vašej predstave. V prípade akýchkoľvek otázok nás prosím kontaktujte na vyššie uvedenom telefónnom čísle. Tešíme sa na ďalšiu spoluprácu.

S pozdravom.

Milos Kral
Milos_Kral@dell.com

Cena Zhrnutie

Popis:	Množstvo systému :	Cena/ks :	Celkom :
PowerEdge VRTX Rack	1	€ 7.755,00	€ 7.755,00
PowerEdge M620 Server Node for VRTX Chassis	3	€ 4.080,00	€ 12.240,00
Medzisúčet			€ 19.995,00
20 % DPH (€ 19.995,00)			€ 3.999,00
Celkový			€ 23.994,00

objednávky informácie

Poštovní adresa :
Rozhlas a televizia Slovenska
Ing. Martin Novotny
Mlynska dolina
845 45 Bratislava
Slovakia

Dodacia adresa :
Rozhlas a televizia Slovenska
Martin Novotny
Mytna 1
817 55 Bratislava
Slovakia

Konverzný kurz: 1 = 30,1260 SKK Všetky ceny uvádzané v EUR majú do 31.12.2008 len informatívny charakter. Do tohto dátumu ostáva oficiálnou menou slovenská koruna a všetky transakcie a platby musia byť vykonané v SKK. Od 01.01.2009 je EUR oficiálna mena pre platbu transakcií a suma uvádzaná v SKK je iba informatívna.

Ponuka Podrobnosti



PowerEdge VRTX Rack

Množstvo systému:	Cena/ks:	Čelková:
1	€ 7.755,00	€ 7.755,00

Composants

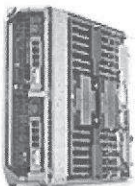
- 1 PowerEdge VRTX Motherboard
- 1 Mechanical Part for PowerEdge VRTX Motherboard
- 1 PowerEdge VRTX Rack Configuration for 2.5 inch Hard Drives (max 25)
- 1 PowerEdge VRTX Locking Security Bezel
- 15 1.2TB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 10K RPM Hard Drive (Hot-plug)
- 1 2GB SD Card for CMC, Includes Flex Address Plus and CMC External Storage
- 1 2GB SD Card for CMC, Includes CMC External Storage
- 1 PowerEdge VRTX 2.5 HDD Single Expander for Single Controller
- 2 Chassis Management Controller Card for PowerEdge VRTX Chassis
- 1 PERC H710P Internal RAID Controller 1GB NVRAM for PowerEdge VRTX
- 1 PowerEdge VRTX Heatsink
- 1 DVD+/-RW, SATA, Internal
- 1 PowerEdge VRTX Redundant Power Supply, 4 x 1100W, (2+2)
- 4 Power Cord, 4M, C13 to C14, PDU Style, 12 Amps
- 1 PowerEdge VRTX 1Gb Switch Module Internal 16 ports to External 8 ports
- 1 PowerEdge VRTX Rack Installation Rails without Cable Managemet Arm
- 1 2U Threaded Hole Rack Adapter Kit for Sliding Ready Rails
- 1 Cable Management Arm
- 1 PowerEdge VRTX 2.5 HDD Non-Redundant Configuration

Logiciel

- 1 No System Documentation, No OpenManage DVD Kit
- 1 CMC Enterprise License

Service

- 1 Base Warranty
- 1 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty
- 1 3Yr ProSupport and 4hr Mission Critical
- 1 3Yr Data Protection - Keep Your Hard Drive



PowerEdge M620 Server Node for VRTX Chassis

Množstvo systému:	Cena/ks:	Čelková:
3	€ 4.080,00	€ 12.240,00

Composants

- 1 Intel Xeon E5-2660v2 2.2GHz, 25M Cache, 8.0GT/s QPI, Turbo, HT, 10C, 95W, Max Mem 1866MHz
- 1 Intel Xeon E5-2660v2 2.2GHz, 25M Cache, 8.0GT/s QPI, Turbo, HT, 10C, 95W, Max Mem 1866MHz,2nd Proc
- 1 PCIE mezz card
- 1 Serial-Attach SCSI Backplane for M620/M820
- 1 Performance Optimized
- 1 1866MT/s RDIMMs
- 8 8GB RDIMM, 1866MT/s, Standard Volt, Dual Rank, x8 Data Width
- 1 DIMM Blanks for Systems with 2 Processors
- 1 VFlash, 16GB SD Card for iDRAC7 Enterprise
- 1 Hard Drive Filler Panel
- 2 300GB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 15K RPM Hard Drive (Hot Plug)
- 1 H710p Controller
- 2 PE M620 57mm Heatsink
- 1 Broadcom 57840S 10Gb Quad Port KR Blade Network Daughter Card
- 1 PowerEdge M620 Motherboard, TPM, Intel® Xeon® E5-26XX v2 Processors
- 1 Driver for PowerEdge VRTX Broadcom NIC card
- 1 Driver for PowerEdge VRTX Intel NIC card
- 1 Hardware RAID 1
- 1 12G iDRAC7 Enterprise for Blades

Logiciel

- 1 Standard Cooling
- 1 No System Documentation, No OpenManage DVD Kit

Service

- 1 Base Warranty
- 1 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty
- 1 3Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service

Podmienky spoločnosti Dell s.r.o. pre predaj výrobkov a služieb obchodným zákazníkom v Slovenskej republike

1. Úvod

Tieto podmienky (ďalej len „Podmienky“) sa vzťahujú na všetky Výrobky, Softvér a/alebo Služby zakúpené zákazníkom alebo na jeho účet (podnikateľ pri výkone svojej podnikateľskej činnosti, ktorá sa dohodne na kúpe Výrobkov, Softvéru a/alebo Služieb od spoločnosti Dell s.r.o.) (ďalej len „Zákazník“) **priamo** od spoločnosti Dell s.r.o., so sídlom Fazulova 7, 811 07 Bratislava, IČO: 35 848 481, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 27859/B (ďalej len „Dell“) výlučne pre vlastnú potrebu a bez ohľadu na akékoľvek iné podmienky. Tieto Podmienky spolu s Dokumentmi objednávky a Dokumentmi o službe (ktoré sú ďalej definované nižšie) predstavujú právne záväznú dohodu medzi Zákazníkom a spoločnosťou Dell o kúpe Výrobkov, Softvéru a Služieb (ďalej len „Dohoda“). Tieto dokumenty sa uplatnia v nasledovnom poradí: (1) Výrobky, (2) Dokumenty o službe a (3) Tieto Podmienky. Ak Zákazník a spoločnosť Dell uzavzali osobitnú dohodu o kúpe Výrobkov, Softvéru alebo Služieb, uvedená dohoda sa uplatní namiesto týchto Podmienok. Podmienky uvedené na web stránke spoločnosti Dell www.dell.sk sa vzťahujú na Výrobky, Softvér a Služby zakúpené na účely opakovaného predaja Zákazníkom.

2. Definície

„Dôverné informácie“ sú kolektívne informácie poskytovateľa informácií, ktoré spravidla nie sú verejne známe, ako napríklad softvér, výrobné plány, tvorba cien, marketing a informácie o predaji, zoznamy zákazníkov, „know-how“, obchodné tajomstvo, ktoré môže byť významne ako dôverné alebo ktoré má byť podľa okolností poskytovania považované za dôverné.

„Pisomnosti“ sú hmotná a nehmotná materiálna vrátane správ, štúdií, základné vstupy algoritmov (base case), náčty, zistenia, manuály, postupy a odporúčania spoločnosti Dell alebo jej dodávateľov, poskytovateľov licencií počas poskytovania Služieb.

„Označené značkou Dell“ znamená IT hardvér, softvér a súvisiace výrobky a služby označené logom spoločnosti Dell alebo predávané pod značkou Dell vrátane komponentov, okrem (1) Výrobkov tretích strán a (2) častí alebo komponentov pridaných po dodaní Výrobkov alebo prostredníctvom služby konfigurácie podľa požiadavky zákazníka (custom factory integration) spoločnosti Dell.

„Práva duševného vlastníctva“ sú patenty, autorské právo, právo k databázam, morálne právo, dizajnové právo, registrovaný dizajn, ochranná známka, servisná značka, doménové meno, značka metatag, úžitkový vzor, neregistrovaný dizajn alebo žiadost o registráciu týchto práv, alebo iné priemyselné alebo duševné právo udržiavané kdekoľvek vo svete a práva duševného vlastníctva v know-how, dokumentácii a technikách v súvislosti s Pisomnosťami alebo Materiálmi.

„Materiály“ sú všetok obsah a iné casti priložené alebo ako cast Výrobkov, Služieb, Softvéru alebo Pisomnosti, ako napríklad text, grafiky, logá, tlačidlové ikony, obrázky, audio klipy, informácie, údaje, fotografie, grafy, videá, typy písma, hudba, zvuky a softvér.

„Dokumenty objednávky“ sú cenová ponuka a/alebo potvrdenie objednávky a/alebo faktúra zaslaná spoločnosťou Dell Zákazníkovi, ktorá obsahuje popis Výrobkov, Softvéru a Služieb, ktoré Zákazník zakúpi podľa Dohody, ako aj Ceny, platobné podmienky a iné ustanovenia.

„Ceny“ sú bruto cena splatná za Výrobky, Softvér a/alebo Služby, vrátane nákladov podľa článku 3.2.

„Výrobky“ sú počítačový hardvér a súvisiace výrobky, ktoré dodala spoločnosť Dell podľa Dohody.

„Služby“ sú služby poskytované spoločnosťou Dell podľa popisu v Dokumentoch o službe.

„Popis služieb“ je popis služieb uvedený na <http://www.euro.dell.com/service-descriptions>.

„Dokumenty o službe“ sú Popis služieb dostupný na <http://www.euro.dell.com/service-descriptions>. Prehľadýa

práca a iné dohodnuté dokumenty, ktoré popisujú Služby, Softvér alebo Pisomnosti.

„Softvér“ je akýkoľvek softvér, knižnica, program, nástroj alebo iný počítačový alebo programový kód, vo forme objektového (binárneho) alebo zdrojového kódu, ako aj súvisiaca dokumentácia, ktorú poskytlá spoločnosť Dell Zákazníkovi. Softvér zahŕňa softvér (1) poskytnutý spoločnosťou Dell a lokálne nainštalovaný na Zákazníkov hardvér alebo príslušenstvo alebo (2) poskytnutý spoločnosťou Dell a sprístupnený Zákazníkovi cez internet alebo iné prostriedky na diaľku (napríklad web stránky, portály a „cloud-based“ riešenia).

„Prehľad práce“ je vzájomne dohodnutý prehľad práce s popisom konkrétnych Služieb a/alebo Pisomnosti v zmysle dohody medzi Zákazníkom a spoločnosťou Dell.

„Výrobky tretích strán“ sú výrobky, softvér alebo služby, ktoré nie sú Označené značkou Dell.

3. Objednávanie, Ceny, Plátba

3.1 Cenové ponuky spoločnosti Dell majú platnosť 15 dní, pokiaľ z nich nevyplyvá niečo iné.

3.2 Ceny za Výrobky, Softvér a Služby sú uvedené v Dokumentoch objednávky alebo v Dokumentoch o službe spoločnosti Dell. Ak sa dodanie vykonáva na pokračovanie alebo vo fázach, spoločnosť Dell môže upraviť Ceny výrobkov, Softvéru alebo Služieb z dôvodu zmien výmenných kurzov, daní, ciel, prepravných, odvodov a nákupných nákladov. Cenové ponuky spoločnosti Dell sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty a iných daní, odvodov a prepravných poplatkov, okrem prípadov, ak je v cenovej ponuke výslovne uvedené inak. Tieto výdavky znáša Zákazník nad rámec ponúkaných cien a na Dokumentoch objednávky môžu byť zobrazené ako osobitné položky.

3.3 Plátba za Výrobky, Softvér alebo Služby musí spoločnosť Dell odbrať pred tým, ako spoločnosť Dell odosle Výrobky alebo poskytnie Softvér alebo Služby Zákazníkovi, alebo ak je to písomne dohodnuté, do doby uvedenej na Dokumentoch objednávky, alebo ak táka doba nie je uvedená, do 30 dní od dátumu faktúry. Plátba musí byť vykonaná v prospech účtu označeného spoločnosťou Dell (ktorý môže byť z času na čas zmenený). Dodržiavanie platobných termínov je podstatnou zmluvnou podmienkou. Kontrolou svojich kreditných položiek spoločnosť Dell overuje dodržiavanie platobných podmienok zo strany Zákazníka. Spoločnosť Dell je oprávnená účtovať úroky z omeškaných sum v výške, ktorá je o 8 percentuálnych bodov vyššia ako základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky platná k prvému dnu omeškania s plnením penazného dlhu. Ak dlužná suma Zákazníka vopci spoločnosti Dell podľa Dohody nie je zaplatená do dna splatnosti (bez ohľadu na ostatné práva alebo prostriedky nápravy, ktoré má spoločnosť Dell k dispozícii), spoločnosť Dell je oprávnená ukončiť alebo prerušiť plnenie Dohody alebo prijať opatrenia vrátane prerušenia dodávok Výrobkov a/alebo Softvéru a prerušenia poskytovania Služieb až do vykonania nápravy čo do platy v miere uspokojivej pre spoločnosť Dell. Spoločnosť Dell je oprávnená fakturovať casti objednávky osobitne.

3.4 Všetky platy vykonané alebo ktoré majú byť vykonané Zákazníkom v prospech spoločnosti Dell podľa tejto Dohody musia byť uskutočnené bez omeškania alebo podmienok a bez odbrátenia alebo zadržania (okrem rozsahu, v akom to vyžaduje zákon) akékoľvek sumy, či už cestou započítania alebo iným spôsobom.

4. Zmeny Výrobkov, Softvéru alebo Služieb

Zmeny Výrobku, Softvéru alebo Služby sa môžu vyskytnúť po tom, ako Zákazník vykoná objednávku, ale predtým, ako spoločnosť Dell odosle Výrobky alebo Softvér alebo poskytnie Službu a Výrobky a Softvér alebo Služby ktoré Zákazník odbrá sa môžu vyznačovať menšími rozdielmi oproti Výrobkom, Softvéru alebo Službám, ktoré si Zákazník objednal, ale budú splňať alebo prevyšovať podstatnú funkciu a výkon Výrobkov, Softvéru alebo Služieb, ktoré boli pôvodne objednané.

5. Výrobky

5.1 Spoločnosť Dell dodá Výrobky do miesta, ktoré Zákazník označil v Dokumentoch objednávky. Dátumy dodania sú nezáväzné a dodržanie dodacej doby nie je podstatnou zmluvnou podmienkou. Ak nie súšpecifikované dátumy dodania, dodávka sa uskutoční v primeranom case. Dodanie Výrobku je možné vykonať po castiach. Spoločnosť Dell nezdopovedá za straty (vrátane ušlého zisku), náklady, škody, poplatky alebo výdavky spôsobené priamo alebo nepriamo omeškaniem s dodaním Výrobkov (ak v prípadoch spôsobených nedbanlivosťou zo strany spoločnosti Dell), a omeškaniem spoločnosti Dell nezakladá nárok Zákazníka vypovedať Dohodu alebo odstúpiť od Dohody. Spoločnosť Dell zodpovedá za nedodanie Výrobkov len v prípade, že Zákazník podľa spoločnosti Dell písomne oznámí do 7 dní odo dna, kedy by boli Výrobky za normálnych okolností doručené.

5.2 Dodaním prechádza zodpovednosť za riziká Výrobkov na Zákazníka alebo jeho oprávnenú osobu. Spoločnosť Dell si vyhradzuje vlastnice a užívateľské právo k Výrobkom až do úplného splatenia ceny týchto Výrobkov alebo až do času, kedy spoločnosť Dell odbrá od Zákazníka úhradu za splatné pohľadávky spoločnosti Dell voci Zákazníkovi vzniknuté z akékoľvek ineého titulu alebo z Dohody alebo z inej dohody. Z tohto dôvodu až do odbrátenia celej platby, Zákazník (1) má Výrobky v úschove od spoločnosti Dell, (2) skladuje Výrobky (bez nákladov pre spoločnosť Dell) oddelene od ineého tovaru Zákazníka alebo tretej osoby spôsobom umožňujúcim ich okamžitú identifikáciu ako vlastníctvo spoločnosti Dell, (3) neznič, nepoškodí alebo nezakryje žiadnu identifikáciu znaku alebo balenie na alebo týkajúce sa Výrobkov, (4) uchovávať Výrobky v uspokojivom stave a poslt ich v mense spoločnosti Dell na ich plnú cenu proti všetkým rizikám k primeranej spoločnosti spoločnosti Dell. Na požiadanie sa Zákazník preukáže spoločnosti Dell písomnou zmluvou, Zákazník udeľuje spoločnosti Dell, jej zástupcom a zamestnancom neodvratiteľné povolenie kedykoľvek vstúpiť bez omeškania do priestorov, kde Výrobky sú alebo môžu byť uskladnené, a to bez potreby oznámiť to vopred na účely ich kontroly, alebo ak sa Zákazníkovo právo držby skončí, odobrať ich. Spoločnosť Dell je oprávnená podať proti Zákazníkovi žalobu na sumu vo výške ceny Výrobkov a/alebo bez ohľadu na to, ak vlastnice a užívateľské právo k Výrobkom neprešlo na Zákazníka.

5.3 Zákazník prekontroluje Výrobky tak, aby identifikoval chýbajúce, nesprávne alebo poškodené Výrobky alebo balenie a upovedomi spoločnosť Dell o takých okolnostiach, ktoré sú zjavné na základe primeranej kontroly a

testovania Výrobkov, a to do 7 dní odo dna dodania Výrobkov. Ak vada alebo poucha nie je zjavná do 7 dní odo dna dodania, Zákazník písomne oznámi spoločnosti Dell vady alebo poruchy Výrobkov v primeranej dobe. Ak Zákazník nespĺni svoju oznamovacu povinnosť v zmysle tohto článku, Zákazník nemá právo Výrobky odmietnuť. Spoločnosť Dell nezdopovedá za také vady alebo poruchy a Zákazník je povinný zaplatiť za Výrobky tak, ako keby boli dodané v súlade s touto Dohodou. Spoločnosť Dell môže podľa svojho uváženia opraviť alebo nahraďit odmietnuté Výrobky v súlade s týmto článkom.

5.4 Ak z akéhokoľvek dôvodu Zákazník odmietne prevziať dodávku akéhokolvek Výrobku, ktorý je pripravený na dodanie, alebo ak spoločnosť Dell nie je schopná Výrobky dodať na a z dôvodu, že Zákazník neposlytol vhodné inštrukcie, dokumenty, povolenia alebo splohocnenia, Výrobky sa považujú za doručené, pričom zodpovednosť za riziká prechádza na Zákazníka (vrátane zodpovednosti za stratu alebo škodu spôsobenú nedbanlivosťou spoločnosti Dell) a spoločnosť Dell môže:

5.4.1 uskutohovať Výrobky až po ich faktické dodanie a Zákazník zodpovedá za všetky súvisiace náklady a výdavky (vrátane neobmedzeného uskladňovania a postienia) alebo

5.4.2 predať Výrobky za najlepšiu dostupnú cenu a (po odčítaní všetkých primeraných nákladov na skladovanie a predať) účtovať Zákazníkovi sumy, o ktoré sa znížila Cena Výrobkov.

6. Služby. Softvér poskytnutý spoločnosťou Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb a Pisomnosti

6.1 Spoločnosť Dell poskytuje Služby, Softvér alebo Pisomnosti Zákazníkovi v súlade s Dokumentmi o službe. Spoločnosť Dell môže podľa vlastného uváženia navrhnuť obnovenie Služby a Softvérovej licencie zastlaním faktúry Zákazníkovi alebo, na základe vopred vykonaného oznámenia, pokračovať s poskytovaním Služby alebo sprístupňovaním Softvéru Zákazníkovi. Zákazník súhlas s obnovením Služby a Softvérovej licencie sa predpokladá, ak zaplatí príslušnú faktúru v lehote splatnosti alebo ak si naďalej objednáva Služby alebo používa Softvér.

6.2 Všetky Práva duševného vlastníctva obsiahnuté v Materiáloch a Pisomnostiach patria výlučne spoločnosti Dell, jej dodávateľom alebo poskytovateľom licencií, pokiaľ táto Dohoda výslovne neustanovuje inak.

6.3 Pod podmienkou úplnej platby za príslušné Služby, spoločnosť Dell udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú, neprevoditeľnú, bezodplatnú právo používať Materiály a Pisomnosti výlučne (1) v štáte alebo štátoch v ktorých spoločnosť Dell poskytuje Služby, (2) pre internú potrebu a (3) v rozsahu nevyhnutnom pre Zákazníka na užívanie výhod Služieb ako je uvedené v príslušných Dokumentoch o službe.

6.4 Spoločnosť Dell môže ukončiť alebo prerušiť poskytovanie Služieb alebo prístup Zákazníka alebo ineého užívateľa k Softvéru, ktorý poskytuje spoločnosť Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb vtedy, ak je spoločnosť Dell povinná tak urobiť (1) podľa zákona, (2) podľa rozhodnutia príslušného súdu alebo (3) ak má spoločnosť Dell primeraný dôvod domnievať sa, že Zákazník (alebo Zákazníkov užívateľi) sú zapojení v podvodných alebo iných protiprávnych činnostiach v súvislosti s Dohodou.

6.5 Je možné, že pre spoločnosť Dell bude nevyhnutné vykonať plánované alebo neplánované opravy alebo údržbu, alebo opravy na diaľku alebo vykonanie uprade Softvéru poskytovaného spoločnosťou Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb, pre spoločnosť Dell môže byť potrebné odbrať, prijať alebo „údržba“, čo môže dočasne znížiť kvalitu Služieb alebo spôsobiť castosťny alebo úplny výpadok Softvéru. Zníženie kvality alebo prerušenie Softvéru alebo Služieb počas Údajů nezakladá právo na refundáciu alebo vrátenie penazi za platy vykonané Zákazníkom.

6.6 Zákazník súhlasí, že prevádzka a dostupnosť systémov používaných na prístup a ovládanie Softvéru poskytovaného spoločnosťou Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb (vrátane telových, počítačových sieti a internetu) alebo prenos informácií môžu byť nepredvídateľné a z času na čas môžu ruiť alebo znemožňovať prístup, používanie alebo prevádzku Softvéru. Spoločnosť Dell nezdopovedá za takéto rušenie alebo bránenie Zákazníkovi prístupu, používania alebo nedostatocnej prevádzky Softvéru.

6.7 Pčas poskytovania Služieb alebo v súvislosti s tým, že Zákazník používa Softvér poskytnutý spoločnosťou Dell, Zákazník prehlasuje, že poskytovanie Služieb a Služieb môže byť potrebné odbrať, prijať alebo zhromažďovať údaje alebo informácie, vrátane systémových špecifických údajov (spolu ako „Údaje“). Zákazník udeľuje spoločnosti Dell nevýhradnú, celosvetovú, bezodplatnú, trvalú, neodvratiteľnú súhlas:

6.7.1 používať, zhromažďovať, triediť, zobrazovať, uchovávať, spracúvať, kópirovať alebo vytvárať odvodené diela z Údajů výlučne na účely uvedené v článku 6.7,

6.7.2 zhromažďovať Údaje s inými údajmi pre použitie anonymným spôsobom na účely marketingu spoločnosti Dell a jej predajných činností a

6.7.3 vyhotovovať rozmnoženiny a uchovávať Údaje na serveroch spoločnosti Dell (alebo serveroch jej dodávateľov) počas doby trvania tejto Dohody.

6.8 Zákazník prehlasuje, že disponuje právami, povoleniami a súhlasmi potrebnými na používanie a prenos Údajů v štáte a mimo štátu, v ktorom sa Zákazník nachádza v súvislosti s poskytovaním Služieb spoločnosťou Dell alebo používaním Softvéru zo strany Zákazníka.

7. Služby

7.1 Ak zakúpené Služby spoivajú v oprave Výrobkov Označených značkou Dell, Službami sú tie opravné služby, ktoré sú potrebné na opravnenie vady materiálov alebo konštrukcie Výrobkov v zmysle tejto Dohody. Preventívna údržba nie je zahrnutá a spoločnosť Dell nezdopovedá za opravy Výrobkov Označených značkou Dell spôsobené problémami so Softvérom alebo Výrobkami tretích strán, ktoré zabezpečí Zákazník. Ak to nie je výslovne uvedené v Dokumente o službe, Služby nezahŕňajú opravu Výrobkov alebo komponentu Výrobku, ktorý bol poškodený následkom (1) práce osoby inej ako spoločnosť Dell alebo jej zástupcov, (2) nehody, (3) alebo použitie nástrojov, alebo (4) použitia Výrobkov alebo s komponentom Výrobku (napríklad použitie nesprávneho sieteňového napätia alebo použitie nepoškodených, neodvratiteľných zaradení alebo príslušenstva, nevhodná alebo nedostatocná ventilácia alebo nedodržanie návodu na používanie) zo strany akéhokolvek osoby okrem spoločnosti Dell alebo jej zástupcov, (3) premiestňovanie Výrobku z jednej geografickej lokality alebo jednotky do inej alebo (4) prírodnej udalosti, vrátane blesku, povodne, tornáda, zemetrasenia alebo hurikánu. Casti použité pri oprave alebo servise Výrobkov môžu byť nové, rovnocenné s novými alebo opravované.

7.2 Zákazník umožní spoločnosti Dell používať alebo prístupovať k Výrobkom tretích strán, ktoré zabezpečí Zákazník, a to v potrebnom rozsahu alebo podľa požiadaviek Zákazníka počas poskytovania Služieb, vrátane kopytovania, uchovávanía a reinstalovania záložného systému alebo údajov. Zákazník odškodní spoločnosť Dell vo veci narokov alebo žalób tretej osoby vzniknutých z titulu, že Zákazník to spoločnosti Dell neumožní (vrátane odbrátenia potrebných licencií, Práv duševného vlastníctva alebo iných povolení, úradných osvedčení alebo súhlasov týkajúcich sa technológie, softvéru alebo iných komponentov).

8. Softvér

8.1 Softvér je predmetom osobitných softvérových licenčných zmlúv, ktoré prináležia k noscom softvéru, produktovým manuálom, návodom na použitie alebo k inej dokumentácii, ktorá je predložená Zákazníkovi počas inštalácie alebo používania Softvéru.

8.2 Ak k Softvéru nie sú priložené licenčné podmienky, spoločnosť Dell udeľi Zákazníkovi nevýhradnú licenciu na prístup a používanie Softvéru poskytovaného spoločnosťou Dell. Softvér poskytnutý alebo sprístupnený Zákazníkovi spoločnosťou Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb je možné používať len počas doby trvania Služieb a výlučne spôsobom podľa potreby Zákazníka užívať výhody Služieb.

8.3 Pre Softvér poskytnutý spoločnosťou Dell v súvislosti s poskytovaním Služieb platia nasledovné ustanovenia:

8.3.1 Zákazník nesmie: (1) kópirovať (okrem vyhotovenia záložnej kópie), prispôbovať, poskytnúť licenciu, predávať, prevádzkať, poskytovať sublicenciu alebo inak prenášať alebo nakladat so Softvérom, (2) používať Softvér na účely vykonávania správy (managed services) alebo (3) používať Softvér s prekročeným počtom povolení miest pre síbežných užívateľov, stránky alebo ineého kritéria uvedeného v príslušných Dokumentoch o službe.

8.3.2 Zákazník má zakázané (1) pokúšať sa používať alebo získať nepovolený prístup do sieti alebo k vybaveniu spoločnosti Dell alebo tretej osoby, (2) pokúšať sa skúmať, pozorovať alebo testovať zraniteľnosť Softvéru alebo systému, účtu alebo siete spoločnosti Dell alebo jej zákazníkov alebo dodávateľov, (3) zasahovať alebo pokúšať sa zasahovať do služby poskytovanej akýmkoľvek užívateľom, hosťiteľom alebo sieti, (4) prenášať nevyžiadané hromadné alebo reklamné správy, (5) obmedzovať, blokovať alebo inak zasahovať do možností inej osoby, bez ohľadu na úmysel, pomhuku alebo vedomosť, používať Softvér (okrem nástrojov a bezpečnostných funkcií) alebo (6) obmedzovať, blokovat zasahovať alebo inak ruiť alebo spôsobovať zniženú výkonu zaradení spoločnosti Dell (alebo jej dodávateľov), prostredníctvom ktorých sú Služby dodávané.

8.4 Zákazník udeľuje spoločnosti Dell alebo zástupcovi spoločnosti Dell právo vykonať audit jeho používania Softvéru počas bežného pracovného času. Zákazník sa zaväzuje spolupracovať so spoločnosťou Dell na takomto audit a poskytovať primeraný prístup ku všetkým záznamom týkajúcim sa používania Softvéru. Audit bude obmedzený na overenie, či Zákazník dodržiava podmienky používania Softvéru podľa tejto Dohody.

9. Záruka

9.1 S ohľadom na článok 9.3, spoločnosť Dell poskytuje záruku, že Výrobky Označené značkou Dell (1) vyhovujú svojej produktovej špecifikácii a (2) nebudú mať podstatné vady počas 12 mesiacov od dátumu faktúry (ďalej len „Zaručená doba“) a (3) že náhradné diely Označené značkou Dell nebudú mať vady počas 90 dní odo dna dodania alebo po zvyšok Záručnej doby, ak sa táto skončí neskor. Uplatenie ktorékolvek možnosti podľa článku 9.3

ka považuje za zbavenie sa zodpovednosti spoločnosti Dell v zmysle záruk uvedených v tomto článku 9.1. všetky záruky, výhrady a iné podmienky predpokladané zákonom sú v najširšom možnom rozsahu zmenou zákonom touto Dohodou vylúčené.

Spoločnosť Dell môže podľa vlastného uváženia opraviť alebo nahradiť Výrobky Označené značkou Dell, ktoré nevyhovujú zárukám podľa článku 9.1, ak je spoločnosť Dell o údajnej vade písomne informovaná do 7 dní od času, keď Zákazník zistil alebo mal zistiť vadu, najneskôr do uplynutia Záručnej doby. Ak sa spoločnosť Dell rozhodne nahradiť Výrobky alebo časti Označené značkou Dell podľa záruky v zmysle článku 9.1, spoločnosť Dell poskytne náhradné Výrobky alebo časti Zákazníkovi na náklady spoločnosti Dell na adresu, na ktorú boli vadné výrobky Označené značkou Dell doručené. Vecné práva k vadným Výrobkom alebo častiam, ktoré sa vymenajú (ak ich nadobudol Zákazník) prechádzajú na spoločnosť Dell. Zákazník vykoná kroky potrebné na doručenie vadných Výrobkov, ktoré sa vymenajú, spoločnosti Dell je oprávnená požadovať úhradu nákladov od Zákazníka, ak takýto vadný Výrobok alebo časť na požiadanie nevráti.

9.4 Spoločnosť Dell ruci, že (1) Služby a Písomnosti zodpovedajú Dokumentom o službe a (2) Služby budú vykonané s primeranou zručnosťou a starostlivosťou počas príslušnej servisnej doby.

9.5 Spoločnosť Dell ruci, že po dobu 90 dní od dátumu dodania bude Softvér Označený značkou Dell funkčný vo všetkých podstatných ohľadoch v súlade s príslušnou špecifikáciou, ak (1) Zákazník informuje spoločnosť Dell o chybách alebo vadách Softvéru do 14 dní od času, keď Zákazník zistil alebo mal zistiť chybu alebo vadu a (2) Zákazník poskytne spoločnosti Dell zdokumentované príklady takejto chyby alebo vady. Spoločnosť Dell sa nezaväzuje a neruci, že Softvér nebude mať malé chyby. Zodpovednosť spoločnosti Dell vo vzťahu k záruke podľa tohto článku 9.5 a výlucný nárok Zákazníka sú oprava nedostatku Softvéru Označeného značkou Dell tak, aby fungoval v podstatných ohľadoch v súlade s príslušnou špecifikáciou.

9.6 Spoločnosť Dell nezodpovedá podľa záruky v zmysle tohto článku 9 vo vzťahu k:

9.6.1 vädám vzniknutým bežným používaním, úmyselnému poškodeniu, nedbanlivosťou, neštandardným pracovným podmienkam, nedodržaniu inštrukcií spoločnosti Dell (ústnych alebo písomných), nesprávneho používania alebo zmeny, uprave, prispôbeniu alebo oprave Výrobkov a/alebo Softvéru bez súhlasu spoločnosti Dell.

9.6.2 ak celková Cena Výrobkov a/alebo Softvéru nebola zaplatená v termíne splatnosti.

9.6.3 za Výrobky, Softvér, Písomnosti, časti, materiály alebo zariadenia, ktoré nevyrobila spoločnosť Dell, pričom má Zákazník právo na záruku výrobcu alebo dodávateľa spoločnosti Dell v rozsahu, v akom sú pripisateľné spoločnosťou Dell Zákazníkovi.

9.6.4 Softvéru, Písomnostiam a Výrobkom vyrobeným alebo poskytnutým spoločnosťou Dell podľa Dohody v súlade s dizajnom, špecifikáciou, inštrukciami alebo odporúčaniami, ktoré dal Zákazník spoločnosti Dell.

9.6.5 akenukoľvek druhej vady škody alebo opotrebovania, ktoré spoločnosť Dell vyslovne vylučila písomnou informáciou a/alebo

9.6.6 ak Zákazník naďalej používa Výrobky a/alebo Softvér po písomnom informovaní podľa článku 9.3.

9.7 Spoločnosť Dell neruci, že Výrobky, Softvér, Písomnosti alebo Služby budú fungovať (1) s konkrétnym nastavením, ktoré neposkytla spoločnosť Dell alebo (2) za účelom vytvorenia konkrétneho výsledku, hoci nastavenie alebo výsledok boli konzultované so spoločnosťou Dell.

10. Zodpovednosť

10.1 Žiadna strana nevylučuje alebo neobmedzuje zodpovednosť voci druhej strane za (1) smrť alebo zranenie spôsobené nedbanlivosťou, (2) podvod alebo (3) podvodné skreslenie alebo (4) inú zodpovednosť, ktorej sa zo zákona nemožno zbaviť.

10.2 Žiadna strana nezodpovedá za:

10.2.1 špeciálne, neprávné alebo následné straty alebo škody,

10.2.2 úslý zisk, príjem alebo výnos,

10.2.3 stratu užitočnosti, záručného systému (systémov) alebo siete,

10.2.4 stratu, znehodnotenie alebo poškodenie údajov alebo softvéru alebo

10.2.5 obnovu údajov alebo programov.

10.3 Celková zodpovednosť spoločnosti Dell vci Zákazníkovi akokoľvek vznikne z Dohody alebo v súvislosti s nou, či už z nedbanlivosťou alebo porušením zmluvy alebo inak, nepresiahne 125 % Ceny platnej Zákazníkom podľa Dohody za Výrobky, Softvér, Písomnosti a/alebo Služby.

11. Vysoko rizikové činnosti

Zákazník berie na vedomie, že Výrobky, Softvér, Písomnosti a Služby nie sú vytvorené alebo určené na použitie v nebezpečnom prostredí vyžadujúcom činnosť zabezpečujúcu proti zlyhaniu, vrátane prevádzkovania jadrových zariadení, leteckej navigácie alebo komunikačných systémov, kontrolu leteckej prevádzky, zbrojných systémov, ozvučivacie prístroje alebo iné nástroje, pričom by zlyhanie Výrobkov, Softvéru, Písomnosti alebo Služieb mohlo spôsobiť priamo smrť, zranenie alebo závažnú fyzickú ujmu alebo poškodenie majetku (ďalej len „Vysoko rizikové činnosti“). Spoločnosť Dell sa vyslovne vzďava záruky za spôsobilosť na Vysoko rizikové činnosti.

12. Dôvernosc

Každá strana musí narabať so všetkými Dôvernými informáciami obdržanými od druhej strany tak, ako by spravdila narabala so svojimi vlastnými dôvernými informáciami, najmenej však s primeranou starostlivosťou.

13. Slúb odkšodnenia

13.1 Spoločnosť Dell odkšodní Zákazníka pre prípad nárokov a žalôb tretích osôb súvisiacich s tým, že Výrobky Označené značkou Dell, Softvér, Písomnosti alebo Služby pripravené alebo vyrobené spoločnosťou Dell a dodané podľa tejto Dohody porušujú alebo zneužívajú Práva duševného vlastníctva tejto tretej osoby, ktoré sú vynúiteľné v štáte, v ktorom spoločnosť Dell poskytuje a Zákazník je oprávnený prijímať takéto Výrobky, Softvér alebo Služby (ďalej len „Nárok z PDV“). Ak spoločnosť Dell obdrží priamo informáciu o Nároku z PDV, ktorý podľa názoru spoločnosti Dell môže mať za následok nepriaznivé rozhodnutie, spoločnosť Dell môže podľa vlastnej úvahy (1) opraviť Zákazníka naďalej používať také Výrobky, Písomnosti alebo Služby alebo umožniť spoločnosti Dell poskytovať Služby, (2) meniť také Výrobky, Písomnosti, Softvér alebo Služby tak, aby nedochádzalo k porušovaniu, (3) nahradiť také Výrobky, Písomnosti, Softvér alebo Služby ekvivalentom, ktorým nedochádza k porušovaniu alebo (4) vrátiť predplatené za Služby, ktoré spôsobujú porušovanie, ak neboli poskytnuté alebo poskytnuté primerane alebo pomerne zníženiu refundáciu za Výrobok, Písomnosť alebo Softvér, ktorým má dochádzať k porušovaniu.

13.2 Bez ohľadu na článok 13.1, spoločnosť Dell nemá v zmysle článku 13.1 žiadnu povinnosť vo vzťahu k Nároku z PDV z titulu (1) zmeny Výrobkov Označených značkou Dell, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb, ktoré neposkytovala spoločnosť Dell alebo neboli poskytované v jej mene, (2) kombinovania, prevádzky alebo použitia takých Výrobkov, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb v spojení s výrobkom, softvérom alebo službou tretej strany (kombinácia ktorých spôsobuje nárokové porušovanie) alebo (3) že spoločnosť Dell vyhovela Zákazníkovým písomným špecifikáciam alebo usmerneniam, vrátane začlenená softvéru alebo iných materiálov alebo procesov poskytutých alebo vyžadovaných Zákazníkom.

13.3 Články 13.1 a 13.2 stanovujú jediné a výlucné nároky Zákazníka pri Nároku z PDV.

13.4 Zákazník odkšodní spoločnosť Dell pre prípad nárokov a žalôb tretích osôb z titulu (1) že Zákazník nemá potrebnú licenciu, Práva duševného vlastníctva alebo iné povolenia, úradné osvedčenia alebo súhlas súvisiace s technológiou alebo údajmi dodaných Zákazníkom alebo (2) súvisiace so softvérom alebo inými komponentmi navrhnutými alebo vyžadovanými Zákazníkom, aby boli nainštalované alebo začlenené ako súčasť Výrobkov, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb, (3) že Zákazník porušil vlastnícke práva spoločnosti Dell v zmysle tejto Dohody alebo (4) nepresného vyjadrenia o existencii exportnej licencie alebo (5) tvrdenia proti spoločnosti Dell z dôvodu, že Zákazník porušil alebo mal porušiť príslušné exportné predpisy, nariadenia alebo povolenia.

14. Zánik záväzkov

14.1 Ktorakoľvek strana môže (bez ohľadu na iné práva alebo nároky voci druhej strane) okamžite odstúpiť od tejto Dohody písomným prejavom, ak druhá strana:

14.1.1 poruší Dohodu závažným spôsobom a takéto porušenie neodstráni do 30 dní od písomného prejavu alebo

14.1.2 ukončí alebo hrozí ukončením činnosti alebo sa dostane do platobnej neschopnosti,

14.2 Spoločnosť Dell môže odstúpiť od tejto Dohody okamžitým písomným prejavom, ak Zákazník:

14.2.1 neuhradí nesprávne splatené sumy spoločnosti Dell v súlade s Dohodou,

14.2.2 Zákazník poruší alebo spoločnosť Dell má dôvodné podozrenie, že Zákazník porušil predpisy o kontrole exportu,

14.2.3 Zákazník poruší záväzky Práva duševného vlastníctva, záruky a slúb odkšodnenia v zmysle tejto Dohody.

14.3 Odstúpením od tejto Dohody všetky práva a povinnosti strán súvisiace s Výrobkami, Službami a/alebo Softvérom v zmysle konkrétnych Dokumentov objednávky podľa Dohody automaticky zaniknú, okrem práva podať žalôbu, ktoré vzniklo pred ich zaníkaním.

14.4 Nasledovné články nebudú ovplyvnené odstúpením od Dohody a budú naďalej záväzné pre strany a jej právnych nástupcov: 1 (Úvod), 2 (Definície), 3.3 (Platba), 5 (Výrobky), 6 (Služby, Softvér a Písomnosti), 7 (Služby), 9 (Záruky), 10 (Zodpovednosť), 11 (Výhrada k vysokému riziku), 12 (Dôvernosc), 13 (Slúb odkšodnenia), 14 (Zánik záväzkov), 15 (Výššia moc), 16 (Plnenie pravidiel exportu), 17 (Ochrana údajov), 18 (Plnenie pravidiel OEEZ) a 19 (Všeobecné ustanovenia).

15. Výššia moc

Žiadna strana nezodpovedá druhej strane za nesplnenie svojich povinností (okrem platobných povinností) podľa tejto Dohody počas doby v ktorej takéto plnenie je oneskorené okolnosťami mimo náležitú kontrolu strany, vrátane požiaru, povodne, vojny, embarga, štrajku, nepokojov alebo zásahu vládnej moci (ďalej len „Udalosť vyššej moci“), ak strana v omeškani okamžite písomne upovedomí druhú stranu o Udalosti vyššej moci. Strana, ktorá je v omeškani, čas na plnenie neuplyne počas trvania Udalosti vyššej moci. Ak Udalosť vyššej moci trvá dlhšie ako 30 dní, druhá strana môže okamžite odstúpiť, v celom rozsahu alebo v časti, od tejto Dohody písomným oznámením strane v omeškani.

16. Plnenie pravidiel exportu

16.1 Zákazník berie na vedomie, že Výrobky, Písomnosti, Softvér a Služby v zmysle tejto Dohody (medzi ktoré môže patriť technológia a šifrovanie) (1) podliehajú celým predpisom a predpisom o kontrole exportu Spojených štátov amerických a Európy, (2) môžu byť predané alebo poskytnuté v štátoch mimo Spojených štátov amerických alebo Európy, alebo mimo hraníc štátu, v ktorom sú Zákazník alebo Zákazníkove Výrobky umiestnené a (3) môžu byť predmetom celých a exportných predpisov a nariadení štátu, v ktorom Výrobky, Písomnosti, Softvér alebo Služby sú predané alebo obdržané. Podľa týchto predpisov a nariadení Prevost, Písomnosti, Softvér a Služby zakúpené podľa tejto Dohody nemožno predať, prenajat alebo inak previesť na výlučných koncových užívateľov alebo do zakázaných štátov. Navyše, Výrobky, Písomnosti, Softvér a Služby nemožno predať, prenajat alebo inak previesť alebo poskytnúť koncovým užívateľom zainteresovaným v činnostiach týkajúcich sa zbrani hromadného ničenia, vrátane činnosti súvisiacich s návrhom, vývojom, výrobou alebo požívaním jadrových materiálov, jadrových zariadení alebo jadrových zbrani, nariadených striel alebo podpory projektov riadených striel alebo chemických alebo biologických zbrani. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať také predpisy a nariadenia.

16.2 Zákazník prehlasuje, že softvér, ktorý sám poskytol a používa ako časť Výrobkov, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb neobsahuje šifrovanie, alebo pokiaľ šifrovanie obsahuje, že takýto softvér je možné exportovať bez licencie či povolenia. Ak Zákazník nemože urobiť uvedené prehlásenie, Zákazník sa zaväzuje, že poskytne spoločnosti Dell všetky potrebné informácie, ktoré spoločnosť Dell potrebuje na získanie povolenia na export od vlády Spojených štátov amerických alebo inej príslušnej národnej vlády a že poskytne spoločnosti Dell dodatočnú pomoc podľa potreby na získanie takejto povolenia. Bez ohľadu na uvedené, Zákazník je sám zodpovedný za získanie potrebných povolení v súvislosti s exportom softvéru. Spoločnosť Dell môže tiež od Zákazníka požadovať potvrdenia o exporte Softvéru.

16.3 Spoločnosť Dell podnaručuje svoj súhlas s objednávkou Výrobkov, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb vydaním potrebných povolení na export, ktoré vyžaduje vláda Spojených štátov amerických alebo iná príslušná národná vláda. Spoločnosť Dell nezodpovedá za omeškание alebo nedodanie Výrobkov, Písomnosti, Softvéru alebo Služieb z dôvodu, že Zákazník nedostal také povolenie alebo neposkytol také potvrdenie.

16.4 Zákazník sa zaväzuje odkšodniť spoločnosť Dell v prípade nárokov, žiadostí alebo žalôb tretích strán z dôvodu porušenia alebo domneného porušenia platných predpisov o exporte zo strany Zákazníka.

17. Ochrana údajov

V tomto článku 17, pojmy „kontrolór údajov“, „spracovateľ údajov“, „osobné údaje“ a „spracovanie“ znamenajú tak, ako sú definované v Európskej smernici 95/46/ES o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (ďalej len „Smernica“) v znení neskorších predpisov.

17.1 Pokiaľ je Zákazník a spoločnosť Dell kontrolórom údajov na účely osobných údajov spracovávaných podľa alebo v súvislosti s touto Dohodou, každá strana musí dodržiavať ustanovenia a plniť povinnosť stanovené Smernicou v rozsahu požadovanom legislatívou každej strany. Ako kontrolór údajov, Zákazník potvrdzuje prijatie všetkých potrebných povolení na zákonné spracovanie, pred poskytnutím osobných údajov spoločnosti Dell.

17.2 Pokiaľ spoločnosť Dell spracová osobné údaje ako spracovateľ údajov pre Zákazníka podľa alebo v súvislosti s touto Dohodou, spoločnosť Dell zabezpečí vhodnú ochranu pre zistenie bezpečnosti takých osobných údajov. Spoločnosť Dell vynaloží primerané úsilie na pomoc Zákazníkovi s plnením jeho povinností ako kontrolóru údajov, na zodpovedanie žiadostí o prístup k Zákazníkovým záznamom zo strany jednotlivcov, ktorých sa osobné údaje týkajú, ak Zákazník uhradí odovodnené náklady odbornej činnosti spoločnosti Dell za čas, ktorý personál spoločnosti Dell nad tým strávil.

17.3 Zákazník splinomocňuje spoločnosť Dell, aby získavala, využívala, uchovávala a prenášala osobné údaje, ktoré Zákazník poskytuje spoločnosti Dell na účely plnenia povinností spoločnosti Dell podľa tejto Dohody a na akýkoľvek iný opísaný účel podľa tejto Dohody.

17.4 Spoločnosť Dell môže, pri bežnom výkone činností, vykonávať celosvetový prenos osobných údajov na svojich spoločných systémoch iným subjektom, zástupcom alebo subdodávateľom v rovnakej skupine spoločností, alebo iným dôležitým obchodným partnerom, ktorý môžu mať prístup k osobným údajom. Ak sa vykonáva takýto prenos, spoločnosť Dell zabezpečí primeranú ochranu na zistenie bezpečnosti osobných údajov, ktoré sú prenášané v zmysle tejto Dohody alebo v súvislosti s nou.

17.5 Spoločnosť Dell nezodpovedá za nároky Zákazníka alebo subjektu, o ktorom sa spracováujú údaje z titulu činnosti alebo opomenutia zo strany spoločnosti Dell, pokiaľ takéto činnosť alebo opomenutie vznikli v dôsledku toho, že spoločnosť Dell sa riadila inštrukciami Zákazníka.

18. Plnenie pravidiel OEEZ

Spoločnosť Dell preberá zodpovednosť za súlad so smernicou 2002/96/ES o odpade z elektrických a elektronických zariadení (ďalej len „OEEZ“), vrátane nahlasovania zariadení umiestňovaných na trh, platenie ECO platieb príslušným úradom, ak sa to vyžaduje, spätný zber výrobkov v zberných zariadeniach spoločnosti Dell v súlade s OEEZ transponovanou do národnej legislatívy. Výrobky uložené v zberných zariadeniach budú recyklované spoločnosťou Dell v súlade s OEEZ. Zákazník zodpovedá za vrátenie výrobkov na vrátenie náklady do určených zberných zariadení spoločnosti Dell na účely recyklačného programu OEEZ spoločnosti Dell - www.euro.dell.com/recycling.

19. Všeobecné ustanovenia

19.1 Oznámenia podľa tejto Dohody musia byť písomné a nadobúajú účinnosť dorúčením oprávnenej osobe druhej strany na adresu uvedenú na faktúre spoločnosti Dell.

19.2 Žiadna strana nesmie previesť alebo prenesti túto Dohodu bez vopred udeleného písomného súhlasu druhej strany, okrem toho, že (1) nevžaduje sa súhlas na to, aby spoločnosť Dell urobila prevod na svoje pridružené spoločnosti a (2) spoločnosť Dell môže subkontraktovať svoje povinnosti podľa Dohody, ale zostáva zodpovedná vci Zákazníkovi za také povinnosti.

19.3 Táto Dohoda predstavuje úplnú dohodu medzi stranami a každá strana prehlasuje, že pri uzatvorení tejto Dohody sa nespoliehala na žiadne oznámenie, prehlásenie, ubezpečenie alebo záruku (turbunenú z nedbanlivosťou alebo nevedomosťou) a z tohto titulu nemá žiadne práva alebo nároky, ak táto Dohoda vyslovne neustanovuje inak. Žiadne ustanovenie Dohody neobmedzuje alebo nevylučuje zodpovednosť za podvod alebo podvodné skreslenie.

19.4 Zmeny tejto Dohody alebo objednávky urobenej podľa nej sú neplatné a nezáväzné, ak neboli urobene písomne a odsúhlasené stranami. Ak sa niektoré ustanovenie tejto Dohody stane neplatným alebo nevykonateľným, takéto ustanovenie bude vycarknuté alebo zmenené v rozsahu potrebnom na to, aby bolo v súlade so zákonom a zvyšok tejto Dohody ostane platný a účinný v plnom rozsahu.

19.5 Ak sa niektorá strana vzďava záväzkov z porušenia Dohody, alebo ak zmešká alebo neuplní výkon práva podľa Dohody, neznamená to vzdanie sa ďalších nárokov z porušenia Dohody.

19.6 Dohoda a akékoľvek nezmluvné záväzky sa vykládajú podľa slovenského práva a príslušnými súdmi sú slovenské súdy.

19.7 Strany sa dohodli, že na Dohodu sa nevzťahuje Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru z roku 1980 (Viedenský dohovor).

Popis služby

Podpora Dell ProSupport

Úvod

Společnost Dell si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu Dell ProSupport (dále jako „**služba (služby)**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury či potvrzení objednávky (v platném znění „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete požádat o kopii smlouvy o poskytování služeb, kontaktujte technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah služeb

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržité telefonické spojení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků)¹ s globálními centry Dell Expert Center, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s odstraňováním problémů týkajících se hardwaru a vybraného softwaru Dell a třetích stran.
- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události (ve smyslu níže uvedené definice). Další informace ohledně úrovně závažnosti a variant servisní služby na pracovišti naleznete v části **Modelová situace A**.
- Podrobnosti ohledně variant odezvy služby u systémů, které nelze opravovat na místě u zákazníka, naleznete v části **Modelová situace B**.
- Vzdálená pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a používání běžných aplikací pro koncové uživatele od třetích stran, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový systém Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo Adobe Acrobat®. Kromě toho jsou také podporovány vybrané serverové operační systémy třetích stran (jako je systém Microsoft Windows Server) a hypervisorů (například Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® nebo Citrix XenServer®). Další podporovaný software naleznete v seznamu komplexní podpory softwaru společnosti Dell. Podrobnosti vám také na požádání sdělí analytik technické podpory.

Co je zahrnuto do počáteční pomoci	Co je z počáteční pomoci vyloučeno
Podpora vybraných operačních systémů, hypervisorů a aplikací pro koncové uživatele od třetích stran	Podpora softwaru, který nebyl ověřen a testován společností Dell pro daný systém
Základní pomoc typu „Začínáme“ nebo otázky na definice funkcí	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
Pomoc s opravami hotfix a jinými	Pomoc v oblasti výkonu nebo správy

¹ Dostupnost se může v jednotlivých zemích lišit. Zákazníci a prodejní partneři společnosti Dell se mohou obrátit na svého obchodního zástupce.



- Počáteční rady nebo pomoc s nastavením konektivity jednoduché sítě² u vybraných stolních počítačů, notebooků, chytrých telefonů nebo tabletů.
- Přístup k fórům podpory online 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Přístup k řídicím centřům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke klíčovým operacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav problémových případů.
- Všechny místní služby jsou poskytovány autorizovaným poskytovatelem služeb Dell.
- **Program mezinárodních služeb společnosti Dell.** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že s vybranými notebooky, chytrými telefony nebo tablety cestujete do zahraničí na období méně než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Na webové stránce www.Dell.com/ISP získáte další podrobnosti.

Omezení krytí hardwaru:

Mohou platit dodatečná omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Nejaktuálnější informace o záruce pro zákazníky ze Spojených států a Kanady naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory Dell. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka životnosti, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy na službu Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou se zárukou s omezenou životností řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Kontaktování společnosti Dell v rámci služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímo záruční díly), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání), program Technician Direct (TechDirect) nebo službu Dell Online Self Dispatch (DOSD – Vlastní online odeslání Dell), mohou certifikovaní technici zákazníka řešit oprávněné události odesláním žádosti o službu prostřednictvím webové stránky pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory dané oblasti.

Online podpora, diskuze a e-mailová podpora:

Webová stránka Dell ProSupport, diskuze a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.

Požadavky na telefonickou podporu:

Dostupná 24 hodin denně každý den, 7 dní v týdnu (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena komerčně přiměřeným úsilím. Konkrétní podrobnosti pro vaše umístění vám sdělí obchodní zástupce nebo analytik technické podpory.

² Pomoc v oblasti jednoduchých systémů je omezena na jediný klientský systém pokrytý službou ProSupport (Profesionální podpora), který se připojuje k jedinému portu směrovače nebo bezdrátovému přístupovému bodu. Nevztahuje se na konektivitu k sekundárním zařízením, systémům ani doménám.



Krok první: Žádost o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Oblastní telefonní čísla jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z místa, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte sériové číslo servisního štítku (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Krok druhý: Pomoc s odstraňováním problémů po telefonu

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

Provozní doba podpory produktů Dell KACE

- Provozní dobu podpory podporovaných produktů Dell KACE naleznete na adrese <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

Náhradní díly

Bez ohledu na úroveň zakoupené služby jsou některé díly speciálně navrženy tak, aby byly snadno vyjímatelné nebo vyměnitelné: jsou to tzv. díly vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

Volitelné díly CSR. Tyto díly jsou navrženy tak, aby je mohl vyměnit sám zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Povinné díly CSR. Společnost Dell kvůli instalaci povinných dílů CSR nevyšle technika na pracoviště automaticky. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Způsob dopravy dílů CSR se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil.

- Náhradní díly pro zákazníky s dobou odezvy typu Next Business Day nebo Advanced Exchange budou odeslány do následujícího pracovního dne, pokud technik neurčí jinak.
- Náhradní díly pro zákazníky s možnostmi služby „Return for Repair“ budou odeslány pozemní přepravní službou.

Jestliže analytik společnosti Dell rozhodne, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, budete informováni o dalších krocích, které je třeba podniknout. V závislosti na úrovni zakoupené služby platí pro řešení na pracovišti zákazníka nebo vrácení k opravě následující postupy.

Společná asistence

Jestliže vznikne problém s produkty a softwarem jiných výrobců, které jsou použity spolu se zákaznickovým podporovaným produktem, poskytne společnost Dell v souladu s tímto dokumentem jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktů jiných výrobců. Společnost Dell konkrétně kontaktuje příslušného dodavatele (třetí stranu) a vytvoří jménem zákazníka zprávu o oprávněné události nebo hlášení o problému a dodá potřebnou dokumentaci. Poté, co dodavateli podá zprávu, bude společnost Dell sledovat řešení problému. Dodavatel bude společnost Dell informovat o stavu a plánech řešení, dokud problém nevyřeší, a to buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace nebo předáním hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell správu procesu postoupení ve své organizaci nebo v organizaci dodavatele.



Pro uplatnění společné asistence je zákazník povinen uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a musí také mít jeho oprávnění. Jakmile je problém izolován a nahlášen, poskytne dodavatel jiného výrobce technickou podporu a řešení. SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.

Aktuální partnery pro společnou asistenci zobrazíte [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

Komplexní podpora softwaru

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

Aktuální partnery zajišťující komplexní podporu softwaru získáte [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

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

Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí službu Dell ProSupport for Multivendor (dále jako „**služby pro různé výrobce**“) pro vybrané produkty jiných výrobců než společnosti Dell (dále jako „**podporované produkty různých výrobců**“ ve smyslu níže uvedené definice) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba zajišťuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a pracovní služby k zajištění dobrého provozního stavu systému po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „**oprávněné případy pro různé výrobce**“). Období trvání služby pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou u podporovaných produktů různých výrobců k dispozici pro jednotlivá zařízení tak, jak určí společnost Dell.

Možnosti úrovně poskytovaných služeb pro různé výrobce: Služby pro různé výrobce jsou u podporovaných produktů různých výrobců se zárukou OEM i bez této záruky k dispozici po dobu trvání záruky vytyčené v podmínkách poskytování služby zakoupené s konkrétním zařízením. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka pro daný podporovaný produkt různých výrobců. Možné součásti služeb pro různé výrobce:

- Možnosti poskytování služby na pracovišti (podpora na pracovišti typu Next Business Day nebo nonstop podpora na pracovišti s odezvou 4 hodiny).
- Nepřetržitě přímé telefonické spojení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků) s globálními centry Dell Expert Center, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů ohledně hardwaru a softwaru.



- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k znovuvvedení podporovaného produktu do uspokojivého provozního stavu.
- Vzdálená pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav problémových případů.

Podporované produkty různých výrobců: Tato služba pro různé výrobce je k dispozici pro vybrané systémy jiných výrobců než společnosti Dell ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců zahrnutý v tomto popisu služby je určen na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Software a periferní zařízení však nejsou součástí tohoto popisu služby. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například NEvztahuje na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvu o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen příslušným sériovým číslem OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jako „**výrobní číslo pro různé výrobce**“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů různých výrobců podle oblasti, umístění či jazyka. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.

Pravidlo nepřebírání záručních povinností: Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na podporované produkty různých výrobců. Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na software, ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy

Podporovaný produkt různých výrobců v běžném provozním stavu: Zákazník je zodpovědný za to, že v okamžiku počátku období trvání záruky uvedeném v nákupní smlouvě nebo faktuře zákazníka je podporovaný produkt různých výrobců v běžném provozním stavu. Společnost Dell si vyhrazuje právo provést na pracovišti kontrolu podporovaného produktu různých výrobců za účelem potvrzení, že se nachází v běžném provozním stavu, jakož i za účelem inventarizace konfigurace a získání sériových čísel komponent. Veškeré služby, které jsou na počátku období trvání záruky potřeba k navrácení podporovaného produktu různých výrobců do běžného provozního stavu, aby měl daný podporovaný produkt různých výrobců na službu pro různé výrobce nárok, jsou odpovědností zákazníka.

Podporované verze: Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální úrovni či konfiguraci stanovené výrobcem při vydání, jak je uvedeno na webu výrobce OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.

Omezení odpovědnosti: Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákazníkova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nesmí překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společnosti Dell za období dvanácti (12) měsíců na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobné jednotky.



Další smluvní podmínky ohledně určitých podporovaných produktů

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

Služba Dell ProSupport pro vybrané podporované produkty Dell EqualLogic, včetně řad Dell EqualLogic PS, zahrnuje jak údržbu aktualizací softwaru, tak zavedení nových funkcí firmwaru a základního softwaru, jako jsou např. SAN HQ, Auto Snapshot Manager a sada nástrojů pro integraci hostitele (platí pro časové období služby uvedené na faktuře).

Změny a opravy chyb: Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databázi a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.

Nové verze: Nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic jsou obvykle dány k dispozici společností Dell bez dalšího poplatku za licence pro software podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo roční službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují opravy a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Aktualizace ZÁKLADNÍHO softwaru Dell | EMC

Služba Dell ProSupport zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software pro produkty Dell | EMC, jako je software Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (platnost služby je vyznačena na faktuře):

Změny a opravy chyb: Společnost Dell pravidelně vydává změny softwaru a opravy malých chyb, které odráží menší změny provedené společností EMC v příslušném softwaru podnikového úložiště pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databázi; a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu dokumentace s příslušným softwarem podnikového úložiště.

Nové verze: Všechny nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště jsou obvykle zpřístupněny společností EMC bez dalších poplatků v rámci jiných licencí na software podnikového úložiště, který je pokryt zárukou společnosti EMC nebo smlouvou o pravidelné údržbě mezi společností EMC a držitelem licence. Tyto se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí a změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce a možnosti.

Možná potřeba zvláštní objednávky: Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat zvláštní objednávku samostatné služby Dell On-site Installation nebo Proactive Maintenance Service podle doporučení společnosti Dell. Tato služba platí i pro podporované produkty.

Obnovení: Zákazník může být oprávněn prodloužit nebo objednat další aktualizace základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných podmínkách ve shodě s aktuálními poplatky, lhůtami a podmínkami doručení objednávky společnosti Dell. Společnost Dell může kdykoli měnit výši poplatků, lhůty a podmínky poskytování podpory.

Služba Dell ProSupport na síťových produktech

Služba Dell ProSupport, která je k dispozici na produktech Dell PowerConnect a Dell Force10, může zahrnovat vzdálenou podporu v následujících oblastech:

- Zapnutí zařízení, správa adres IP a umožnění samostatné konfigurace uživatelem.
- Asistence při problémech s konfigurací zahrnující vysvětlení síťových funkcí, odpovědi na otázky.
- Ohledně funkčnosti, řešení potíží s konfigurací a odpovědi na otázky ohledně syntaxe.



- Doporučení vzorových postupů vymezených oborem a dokumentace vzorových postupů vydaných společnostmi Dell.
- Instalace a aktivace licencí.
- Odstraňování problémů a diagnostiku degradace výkonu na základě předem stanovené dokumentace výkonu (včetně zahozených paketů).
- Asistence s odstraňováním problémů jednoho přepínače nebo zařízení nefungujícího podle specifikací vydaných společnostmi Dell.
- Snaha o nejlepší interoperabilitu se zařízeními jiných značek než Dell.
- Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru pro účely zachování kompatibility operačního systému a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.
- Nové verze či vydání příslušného softwaru jsou obecně zpřístupněny společnostmi Dell bez dalších poplatků k licencím za software nainstalovaný na podporovaném produktu, na který se vztahuje pravidelná podpora společnosti Dell nebo smlouva o údržbě. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí a změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce a možnosti.

Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu a správy.
- Úkony, jako je například instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Zásobování, výměna médií, provozní spotřební materiál, periferní zařízení nebo díly jako baterie, rámy a kryty a jejich krytí či podpora.
- Přímá podpora pro produkty třetí strany nebo asistenci na základě spolupráce pro verze, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podpora zařízení poškozeného přírodními katastrofami (mimo jiné bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným používáním, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (mimo jiné použití nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použití nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávná nebo nedostatečná ventilace nebo nedodržování provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neslučitelným s jeho designem, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- Odstraňování spywaru/viru.
- Služby zálohování dat.
- Pokročilá bezdrátová, síťová nebo vzdálená instalace, nastavení, optimalizace a konfigurace aplikací nad rámec služeb popsanych v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo recompileovaná jádra.
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení.
- Opravy, které jsou vyžadovány kvůli problémům se softwarem, nebo opravy vyplývající ze změny, úpravy nebo opravy provedené kýmkoli jiným než společnostmi Dell, jejím autorizovaným prodejcem nebo poskytovatelem služeb nebo zákazníkem využívajícím díly CSR (vyměnitelné zákazníkem).



Obecné závazky zákazníka

Oprávnění udělit přístup: Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb zajišťuje a garantuje pro sebe i společnost Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů a všech jejich hardwarových a softwarových komponent (včetně uložených dat). Pokud zákazník takovoto oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to předtím, než požádá společnost Dell o provedení těchto služeb.

Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti: Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s technikem společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

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

Údržba softwaru a podporované verze: Zákazník musí udržovat software a podporované produkty alespoň na takové úrovni aktualizace či konfigurace, jakou společnost Dell uvádí v systému PowerLink (v případě úložiště Dell | EMC nebo EqualLogic™) nebo na stránkách www.support.dell.com (v případě dalších podporovaných produktů). Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí dle pokynů společnosti Dell, aby byl zachován nárok podporovaných systémů na tuto službu.

Zálohování dat – odstranění důvěrných dat: Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i v jeho průběhu. Zákazník by si měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Kromě toho je zodpovědností zákazníka odstranit veškeré důvěrné, chráněné či soukromé informace a veškerá vyměnitelná média jako karty SIM, disky CD nebo počítačové karty bez ohledu na to, zda je poskytována podpora technikem na pracovišti či nikoli. **SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA:**

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

Společnost Dell není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat. Při vracení podporovaného produktu nebo jeho části musí zákazník předat pouze tento podporovaný produkt nebo tu jeho část, které byly telefonicky vyžádány technikem.

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



Podmínky poskytování služeb společnosti Dell

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickou osobou Dell uvedenou na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník se společností Dell uzavřel a která prodej této služby výslovně opravňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, „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.

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



* Zákazníci mohou přistupovat ke své místní webové stránce www.dell.com jednoduše přístupem na web www.dell.com z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Zvolte zemi/oblast“ na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.

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

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, získáváním dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na stránkách Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem 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 tento subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.



Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pro podporované produkty, které zahrnují vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ a tiskárny Dell, monitory a chytré telefony zakoupené ve standardní konfiguraci („**podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Nejaktuálnější seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od svého obchodního zástupce. Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem („**výrobní číslo**“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Například při zakoupení tiskárny s notebookem se smlouva o poskytování služeb uzavřená na notebook na tiskárnu nevztahuje. Je třeba, aby tiskárna i notebook měly samostatnou servisní smlouvu. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby odkazujte na výrobní číslo podporovaného produktu.

2. Služby podpory

A. Omezená záruka na hardware – omezení krytí hardwaru: Služby související s podporou mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, internet a podobně), náhradní díly a související pracovní postupy k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka („**oprávněný případ**“). Omezená záruka na hardware společnosti Dell pro zákazníky ze Spojených států a Kanady je k dispozici k nahlédnutí na adrese <http://www.Dell.com/Warranty> nebo (mimo USA) na místních stránkách Dell.com.*

Mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které tato omezení pro hardware rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Další informace naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo místní webové stránce Dell.com, případně se můžete obrátit na analytika technické podpory Dell.

B. Výměna celé jednotky – nesplnění závazku vrácení: Pokud společnost Dell rozhodne, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud společnost Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechte si svůj pevný disk), může si daný pevný disk ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsáným výše nebo pokud není jedná jednotka vrácena během deseti (10) dnů v souladu s psanými pokyny poskytovanými s náhradní jednotkou (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána technikem společnosti Dell osobně), zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník fakturu nezaplatí do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.

C. Uskladněné díly – důležité díly: Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovišti zákazníka nejbližší. Jestliže je nutný díl potřebný pro opravu podporovaného produktu dopravit odjinud, jelikož není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova působiště, bude tento díl zaslán přes noc. Zařízení v 2hodinové a 4hodinové vzdálenosti skladují důležité díly podporovaných produktů určené společností Dell. Důležitý díl je ta část, jejíž selhání brání podporovanému produktu ve vykonávání základních funkcí. Některé z dílů, které nejsou považovány za důležité (ne však výhradně): software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Požaduje-li zákazník dodání dílu v 2hodinové nebo 4hodinové lhůtě, je třeba, aby podepsal odpovídající smlouvu o poskytování služeb, jejíž součástí je doručování těchto komponent, přičemž se podporovaný produkt musí nacházet v podporované oblasti pokrytí určené společností Dell.



D. Vlastnictví dílů: Všechny díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnosti Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli díly vyjmuté z podporovaného produktu a držené zákazníkem (kromě pevných disků z podporovaných produktů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění oprav společnost Dell používá (a zákazník s použitím výslovně souhlasí) nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

3. Doba trvání služby

Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání („**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. 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 jsou uvedeny ve formuláři objednávky zákazníka. Pokud nebylo mezi společností Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

4. Důležité doplňující informace

A. Přeplánování: Jakmile došlo k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Dojde-li ke změně plánu 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. Obchodně oprávněné omezení rozsahu služby: Společnost Dell může službu odmítnout poskytnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společností Dell. Společnost Dell nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně případu, kdy zákazník nedodržel své závazky uvedené v tomto popisu služby. Služba se vztahuje pouze na účely použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.

C. Volitelné služby: Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.

D. Postoupení: Společnost Dell může tuto službu nebo popis služby postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetích stran.

E. Zrušení poskytování služeb: Společnost Dell 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 tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud místní zákon nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell službu zruší v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell.



- F. Zeměpisná omezení a přemístění:** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. 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 podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství.
- G. Převod služby:** V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době, za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které můžete najít na adrese www.support.dell.com. Může být uplatněn poplatek za převod. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná (nebo není k dispozici za stejnou cenu), nemusí se na zákazníka nebo jeho postupitele vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tento dodatečný poplatek neuhradí, může být služba bez možnosti vrácení peněz automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou v tomto novém umístění k dispozici za takovou nebo nižší cenu.

© 2013 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky a názvy svých produktů, nebo v souvislosti s těmito produkty, činí nárok. Specifikace platí k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou odpovědnost za tiskové nebo grafické chyby nebo opomenutí. Platí obchodní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky naleznete v tabulce na následující straně. Tištěná verze těchto podmínek je k dispozici na vyžádání.



Modelová situace A

Míra závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek. Stav „Závažnost stupně 1“ je podmíněn tím, že zákazník se službou Dell ProSupport zakoupil i volitelné vylepšené služby „Mission Critical“.

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“

Míra závažnosti	Stav	Odezva společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému; rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Poskytnutí příslušného personálu nebo zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Mělo by být informováno a zapojeno vyšší vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale hrozící dočasně či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problému; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problému a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.

Stupně závažnosti a odezvy společnosti Dell týkající se produktů zakoupených bez služby „Mission Critical“

Míra závažnosti	Stav	Odezva společnosti Dell	Role zákazníka
1	Velký dopad, ale hrozící dočasně či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problému; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla provedena do devadesáti (90) minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problému a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
2	Minimální dopad na provoz firmy.	Telefonické odstraňování problému, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problému a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď společnosti Dell na žádost do dvaceti čtyř (24) hodin.



Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Možnosti pro řešení na pracovišti se liší podle typu zakoupené služby a také na základě toho, zda byla se službou Dell ProSupport zakoupena i služba „Mission Critical“. Pokud jste zakoupili službu ProSupport spolu s úrovní podpory služby na pracovišti, na faktuře bude uvedena úroveň odezvy na pracovišti (viz tabulky níže). Pokud byly splněny všechny platné podmínky uvedené v tomto popisu služeb, společnost Dell vyšle na pracoviště zákazníka servisního technika, který zajistí kvalifikovaný případ podle potřeby a ve shodě se stupněm závažnosti a níže uvedenou tabulkou odezvy na pracovišti.

Jestliže zákazník nebo jím pověřený zástupce nebude přítomen, když technik přijede, technik nebude moci na podporovaném produktu pracovat. Technik zanechá zákazníkovi vzkaz o své návštěvě nebo se jej pokusí kontaktovat telefonicky či e-mailem. Za následné objednání služby může být zákazníkovi účtován dodatečný poplatek.

Služba Dell ProSupport s odezvou na pracovišti a rozšířenou službou Mission Critical

Při zakoupení této služby společně s rozšířenou službou „Mission Critical“ se vám dostane rychlejší odezvy. V souvislosti se stupněm závažnosti 1 může společnost Dell v případě vaší žádosti zahájit proces pro kritické situace („Crit Sit“) a provést pohotovostní vyslání.³

Úrovně odezvy na pracovišti dostupné s rozšířenou službou Mission Critical

Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Dvouhodinová odezva na pracovišti s šestihodinovou službou oprav	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do 6 hodin po vyslání.	<ul style="list-style-type: none">• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 2 hodin.• Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů.• Zařízení v dvouhodinové vzdálenosti skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Nedůležité části lze dodat do druhého dne.• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.
Čtyřhodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none">• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.• K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin.• Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů.• Zařízení ve čtyřhodinové vzdálenosti skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Nedůležité části lze dodat do druhého dne.• Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.

³ **Pohotovostní vyslání při událostech služby Mission Critical stupně závažnosti 1:** Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport a se smlouvou o poskytování služeb Dell ProSupport Mission Critical se 2- nebo 4hodinovou odezvou na pracovišti bude v případě potřeby proveden pokus o telefonické odstranění problémů a zároveň bude vyslán technik. Na základě rozpoznání problému analytik společnosti Dell rozhodne, zda problém vyžaduje vyslání dílů.

⁴ Všechny doby odezvy na pracovišti nejsou dostupné ve všech zemích a lokalitách. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Osmihodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 8 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 8 hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Nedůležité části lze dodat do druhého dne. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy („OCONUS“)	Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	<ul style="list-style-type: none"> • Omezeno na zákazníky (pouze v USA) OCONUS, které schválí společnost Dell. • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Podrobnosti naleznete na adrese http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. • Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.

Služba Dell ProSupport s odezvou na pracovišti bez rozšířené služby Mission Critical

Standardní úrovně odezvy na pracovišti k zakoupení

Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Čtyřhodinová servisní služba na pracovišti	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pouze pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Zařízení ve čtyřhodinové vzdálenosti skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Nedůležité části lze dodat do druhého dne.
Služba Next Business Day On-Site Response Service	Na základě telefonického řešení problému a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 5 dnů v týdnu, 10 hodin denně – mimo svátky. • Hovory přijaté centrem EC (Expert Center) společnosti Dell po 17:00⁵ místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika podané po tomto čase mohou zpoždit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.

⁵ Doba odeslání na základě hovorů se může v jednotlivých oblastech lišit. Na adrese www.dell.com/prosupport/regionalcontacts zkontrolujte místní čas, do kterého musí být daný hovor centrem Dell Expert Center přijat.



Typ odezvy na pracovišti	Doba odezvy na pracovišti ⁴	Omezení / zvláštní podmínky
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy („OCONUS“)	Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	<ul style="list-style-type: none"> • Omezeno na zákazníky (pouze v USA) OCONUS, které schválí společnost Dell. • Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezena. Na adrese http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt naleznete příslušné podrobnosti. • Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.

Pro všechny ostatní možnosti odezvy na pracovišti:

Následně po vzdáleném odstraňování problému, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněná událost vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.



Modelová situace B

Jednotky neumožňující servis v terénu

Služba Rapid Return for Repair po telefonickém odstraňování problémů (služba Rapid Return-For-Repair s odezvou 3 až 6 pracovních dnů). Jestliže po vzdálené diagnostice a odstraňování problémů dojde společnost Dell ke zjištění, že je u podporovaného produktu zákazníka potřeba provést službu MIS (Mail-In Service) (službu Return-For-Repair Service s odezvou 3 až 6 pracovních dnů), budou obvykle do 1 až 2 pracovních dnů po telefonickém odstraňování problémů na pracoviště zákazníka odeslány obaly, pokyny pro přepravu a předplacený nákladní list. K odesílání obalů, pokynů pro přepravu a předplaceného nákladního listu zákazníkovi využije společnost Dell doručení následující pracovní den. Má-li si zákazník zachovat nárok na dobu odezvy pro opravu ze strany společnosti Dell do 3 až 6 pracovních dnů, musí zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalit a odeslat nebo na ten samý den naplánovat vyzvednutí přepravcem. Veškerá prodlení ohledně zabalení podporovaného produktu zákazníkem nebo jeho vrácení či zařízení vrácení se projeví v delší době odezvy.

Po odeslání nebo výměně produktu předá společnost Dell podporovaný produkt přepravci pro účely zpětného odeslání zákazníkovi pomocí doručení následující pracovní den. Jakmile společnost Dell předá podporovaný produkt přepravci k doručení zákazníkovi službou s dodáním v další pracovní den, závazek společnosti Dell k vrácení do 3-6 pracovních dnů bude splněn. Pokud bude zjištěno, že příčina nahlášeného problému spočívá v alternativní součásti podporovaného produktu zákazníka, která není produktem společnosti Dell, může být stanoven servisní poplatek a doby na opravu nebo vrácení se mohou prodloužit. Společnost Dell si vyhrazuje právo neopravovat a nevracet podporovaný produkt zákazníka odeslaný k opravě, může ale za podporovaný produkt odeslat kompletní náhradu nebo nahradit části podporovaného produktu. Za veškeré servisní díly, které byly z podporovaného produktu zákazníka vyjmuty a nebyly zákazníkem společnosti Dell řádně vráceny, je zákazník povinen zaplatit aktuální standardní cenu Dell. Pakliže zákazník za servisní díly řádně nevrácené společnosti Dell včas nezaplatí, může v souladu s oddílem

2(e) této smlouvy dojít k pozastavení poskytování služeb zákazníkovi v rámci této smlouvy. Nastane-li situace, že se podporovaný produkt zákazníka nachází v oblasti, do které aktuálně neposkytuje přepravu žádný významný běžný přepravce, může se běžná služba opravy Dell do 3 až 6 pracovních dnů zpozdit. Stejně tak není služba Rapid Return for Repair k dispozici do 3 až 6 pracovních dnů ve všech zemích a lokalitách. **Zákazníci z Brazílie, kteří zakoupí službu Rapid Return for Repair, budou mít nárok na dobu odezvy služby opravy do 7 až 10 pracovních dnů.** Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.

Další možnosti odezvy u jednotek neumožňujících servis v terénu:

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Return for Repair	Služba MIS (Mail-in Service)	Službu MIS (Mail-in Service) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, zda oprávněný případ vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního střediska určeného společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do a z opravy, je deset (10) pracovních dní od data odeslání produktu zákazníkem společností Dell.
	Služba Carry-In (CIS)	Služba Carry-In představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním technické podpory společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Během řešení potíží po telefonu technik společnosti Dell rozhodne, zda je problémem vadný hardware. Pokud ano, bude zákazník požádán, aby doručil podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu společnost Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Return for Repair	Partnerem realizovaná služba Carry-In (CIS) ⁶ (k dispozici na některých rozvíjejících se trzích v Evropě, na Blízkém východě a v Africe)	Služba Carry-In (CIS) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li nebo přinesete-li podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Služba CAR (Collect & Return)	Službu CAR (Collect & Return) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu s technikem společnosti Dell, zástupce společnosti Dell vyzvedne podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši, a to pokud nebyly objednány samostatně.
	Partnerem realizovaná služba CAR (Collect & Return) ⁷ (k dispozici na některých rozvíjejících se trzích v Evropě, na Blízkém východě a v Africe)	Službu CAR (Collect & Return) zahájíte zavoláním autorizovanému poskytovateli služeb Dell. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu, vyzvedne autorizovaný poskytovatel služeb Dell podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním vyzvednutí produktu. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši, a to pokud nebyly objednány samostatně. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Smluvní podmínky vztahující se na možnosti odezvy služby u jednotek neumožňujících servis v terénu	<p>Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi.</p> <p>Postup dodávky: Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do opravy určené společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit číslem autorizace vrácení. Číslo autorizace vrácení vám poskytne technik společnosti Dell. Kvůli urychlení opravy nebo výměny přiložte v písemné formě stručný popis problému. Zabalte produkt, který chcete vrátit, do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal zajistit; tato služba však může být zpoplatněna.</p> <p>Opatření týkající se dodávky: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, majetkové či osobní informace nebo odnímatelná média, jako jsou diskety, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat nebo za poškozená či ztracená média nebo důvěrné, majetkové či osobní informace.</p>

⁶ Partnerem realizovanou službu Carry-In Service (CIS) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.

⁷ Partnerem realizovanou službu CAR (Collect & Return) zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Služba Parts Only	Není k dispozici	Zákazníkům se službou Parts-Only (Pouze díly) společnost Dell umožní vyžádat si náhradní díly pro podporu oprávněných případů. Je možné, že společnost Dell zajistí výměnu celých jednotek, a nikoli pouze jednotlivých dílů. V takovém případě společnost Dell společně s každým náhradním dílem zašle předplacený přepravní obal, který zákazník použije k vrácení původního vadného dílu společnosti Dell. Služba Parts-Only zahrnuje omezenou telefonickou podporu pouze pro vyhodnocení a vytvoření odeslání – telefonická podpora nezahrnuje telefonické řešení potíží ani jiné typy vzdálené pomoci.
Služba Advanced Exchange	Není k dispozici	Pro zákazníky se službou Advanced Exchange může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu dodat na pracoviště zákazníka náhradní produkt. Náhradní produkt bude odeslán jako běžná zásilka. V některých případech může být dle uvážení společnosti Dell na místo vyslán také servisní technik, který výměnu či instalaci náhradního produktu provede. Zákazník je po obdržení náhradního produktu povinen vrátit vadný podporovaný produkt společnosti Dell tak, že vadný podporovaný systém během 3 pracovních dnů doručí na kontaktní místo přepravce. Jestliže společnost Dell určí, že podporovaný produkt zákazníka nelze vrátit do umístění přepravce a zákazník musí podporovaný produkt vrátit pomocí služby Mail-in, použije zákazník obaly, pokyny pro přepravu a předplacený nákladní list, které jsou na pracoviště zákazníka obvykle odeslány s náhradním produktem. Po přijetí náhradního produktu zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalí a odešle, případně naplánuje na ten samý den (nebo další možný den) vyzvednutí přepravcem. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, může mu být účtován poplatek.

