

Popis služby

ProDeploy Flex for Client Suite

Úvod

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

Rozsah této služby

Tento dokument a jeho přílohy (dále jako „popis služby“) obsahují popis služeb ProDeploy Flex for Client Suite (jednotlivě jako „služba“ a společně jako „služby“).

Sada ProDeploy Flex for Client Suite umožňuje zákazníkovi (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) zakoupit jednu nebo více služeb nasazení a vytvořit kombinaci služeb přizpůsobených jeho potřebám. Zákazník musí provést výběr ze seznamu volitelných služeb nasazení (uvedeného níže). Každá níže uvedená služba je považována za nezávislou službu a není součástí objednávky sady ProDeploy Flex for Client Suite, pokud není zakoupena.

Přílohy ke službám (dále jako „přílohy ke službám“ nebo „přílohy“) uvedené níže v tomto dokumentu se vybírají samostatně. Každou službu v kategoriích „Factory Configuration Services“ a „Asset Recovery Services“ lze zakoupit jako samostatnou službu. Služby uvedené v kategorii „Servis na pracovišti“ nebo „Remote Services“ je nutné zakoupit se službou „Onsite PC Installation“ Service nebo „Remote PC Installation“ Service.

„Podporované produkty“ jsou definovány jako vybrané modely Latitude, OptiPlex, Precision a XPS určené pro komerční použití. Vyloučené modely zahrnují mimo jiné: ThinClient, Chromebook, Inspiron a Vostro. Aktuálně platný seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell, získáte od svého obchodního zástupce.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „výrobní číslo“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby nahláste výrobní číslo podporovaného produktu.

Klientský systém je definován jako nový počítač zakoupený ze seznamu podporovaných produktů.

Starší systém je definován jako stávající počítač zákazníka.

Služba ProDeploy Flex zahrnuje tento základ:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Seznam volitelných služeb nasazení:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Příloha 1)
 - Ready Image (Příloha 2)
 - Connected Configuration (Příloha 3)
 - Configure BIOS Settings (Příloha 4)
 - Asset Tagging (Příloha 5)
 - Hlášení majetku (Příloha 6)
 - Ship Box Label (Příloha 7)
- Servis na pracovišti
 - Onsite PC Installation (Příloha 8)
 - Onsite End User Scheduling (Příloha 9)
 - Offsite Trash Removal (Příloha 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Příloha 11)
 - Onsite Data Migration (Příloha 12)
 - Onsite Application Installation (Příloha 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (Příloha 14)
 - Remote Application Install (Příloha 15)
 - Remote Data Migration (Příloha 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Příloha 17)

Výjimky

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

- Jakékoli jiné služby, úlohy a činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.

Z tohoto popisu služby nevyplývají zákazníkovi žádné další záruky nad rámec záruk poskytnutých v podmínkách vaší rámcové smlouvy o poskytování služeb ani jiné platné smlouvy definované níže.

Obecné povinnosti zákazníka

Zákazník musí poskytnout nejméně jeden kontakt na manažera zákaznického programu, který bude spolupracovat se společností Dell. Zákazníkův manažer programu bude pracovat s kontaktní osobou SPOC společnosti Dell (Single Point of Contact) a určenými zástupci v rámci podpory aktivit před poskytnutím a během poskytování příslušných služeb. Mezi tyto povinnosti mimo jiné patří:

- zajištění přiměřené a včasné spolupráce se společností Dell při poskytování služeb,
- zajištění komunikace mezi zákazníkem a společností Dell, včetně veškerých otázek týkajících se rozsahu služeb, požadavků společnosti Dell na pokyny, informace, schválení nebo rozhodnutí, které jsou přiměřeně nezbytné k provádění služby společností Dell,
- poskytnutí požadavků a technických dat potřebných k dokončení služeb do 3 pracovních dnů od odeslání objednávky,
- v případě zakoupení servisu na pracovišti přiřazení koordinátora na každém pracovišti zákazníka, kde má být provedeno nasazení sjednaných služeb,
- zajištění dostupnosti všech potřebných zákaznickových zdrojů po dobu trvání nasazení, včetně kontaktních údajů pro technické otázky,
- koordinace plánování veškerých potřebných zdrojů, které jsou pro služby požadovány,
- zachování komunikace, aby nedocházelo ke konfliktům v plánování,
- poskytnutí přístupu společnosti Dell do zařízení a k systémům zákazníka podle potřeby v rámci poskytování služeb a
- poskytnutí dokumentace o přijetí specifikací a materiálů o převzetí na pracovišti při dokončení příslušného servisu na pracovišti (v příslušných případech).

Spolupráce s telefonickým analytikem nebo technikem na pracovišti. V odpovídajícím případě se zákazník a jeho koncoví uživatelé zavazují, že budou spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny.

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

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

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

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

Záloha dat. Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Společnost Dell Technologies Services není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

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

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

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

Partneři zákazníka. Zákazník může ke svému zastupování a spolupráci se společností Dell v rozsahu potřebném pro poskytování služeb využívat třetí strany (například dodavatele, zástupce, integrátory systému a/nebo prodejní partnery; dále jako „partneři zákazníka“). Zákazník nese výhradní odpovědnost za všechny činy nebo opomenutí svých partnerů. Zákazník dále souhlasí, že společnost Dell odškodní a nebude ji činit odpovědnou za veškeré škody, náklady a výdaje (včetně právních poplatků a nákladů na soudní nebo smírčí řízení) vzniklé v důsledku jakékoli akce nebo opomenutí každého partnera zákazníka, který jedná jako zástupce zákazníka, nebo ve spojení s těmito aktivitami či opomenutími bez ohledu na formu akce.

Pracovní doba poskytování služby. V souladu s místními právními předpisy, které upravují týdenní pracovní dobu, není-li níže nebo v příloze ke službám uvedeno jinak, bude tato služba obvykle poskytována od pondělí do pátku v průběhu běžné pracovní doby společnosti Dell Technologies Services, a to od 8:00 do 18:00 hodin místního času zákazníka.

Země	Běžná pracovní doba společnosti Dell Technologies Services
Sv. Kryštof, Sv. Lucie, Sv. Vincenc, Trinidad, Panenské ostrovy, ostatní karibské ostrovy, kde se hovoří anglicky	Od pondělí do pátku, 7:00 až 16:00 hodin
Barbados, Bahamy, Belize, Kostarika, Dánsko, El Salvador, Finsko, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamajka, Norsko, Panama, Portoriko, Dominikánská republika, Surinam, Švédsko, Turks a Caicos	Od pondělí do pátku, 8:00 až 17:00 hodin
Austrálie, Bermudské ostrovy, Čína, Haiti, Japonsko, Nizozemské Antily, Nový Zéland, Singapur, Thajsko	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:00 hodin
Argentina, Brazílie, Ekvádor, Francie, Indie, Indonésie, Itálie, Korea, Malajsie, Mexiko, Paraguay, Peru, Tchaj-wan, Uruguay	Od pondělí do pátku, 9:00 až 18:00 hodin
Bolívie, Chile	Od pondělí do pátku, 9:00 až 19:00 hodin
Střední východ	Od neděle do čtvrtka, 8:00 až 18:00 hodin
Hongkong	Od pondělí do pátku, 9:00 až 17:30 hodin

Mimo běžnou pracovní dobu nebo během místních svátků nebudou prováděny žádné činnosti spojené se službou na pracovišti, pokud to nebude dohodnuto písemnou formou předem. Pracovní doba technické vzdálené podpory se liší dle oblastí a konfigurace. Chcete-li získat tyto podrobnosti, kontaktujte obchodního zástupce.

Produkty třetích stran. Termín „produkty třetích stran“ označuje jakýkoli hardware, software či jiný hmotný nebo nehmotný materiál (poskytnutý společností Dell zákazníkem nebo zakoupený společností Dell podle pokynů zákazníka) používaný společností Dell ve spojení se službami. Zákazník se zaručuje společnosti Dell, že získal veškeré licence, souhlasy, zákonná potvrzení nebo schválení, které jsou požadovány k udělení společnosti Dell a partnerům společnosti Dell, jak je popsáno výše, včetně příslušných subdodavatelů a zaměstnanců, práva a licence pro přístup, kopírování, distribuci, použití nebo úpravy (včetně vytváření odvozených produktů) a/nebo instalaci produktů třetích stran bez toho, že by byla porušena vlastnická nebo licenční práva (včetně patentových a autorských práv) poskytovatelů nebo vlastníků produktů třetích stran. Zákazník souhlasí, že ponese veškerou odpovědnost za jakékoli a veškeré požadavky na licence na software. Technik společnosti Dell pro zákazníka „přijme“ jakékoli a všechny elektronické smlouvy jménem zákazníka, které jsou součástí procesu instalace, ledaže by od zákazníka písemně obdržel jiné pokyny. **POKUD NENÍ MEZI ZÁKAZNÍKEM A SPOLEČNOSTÍ DELL PÍSEMNĚ DOHODNUTO JINAK, SPOLEČNOST DELL SE TÍMTO ZŘÍKÁ JAKÝCHKOLI A VŠECH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH ČI PŘEDPOKLÁDANÝCH,**

KTERÉ SE TÝKAJÍ PRODUKTŮ TŘETÍCH STRAN. Na produkty třetích stran se výhradně vztahují smluvní podmínky platné mezi třetí stranou a zákazníkem. SPOLEČNOST DELL SE TÍMTO ZŘÍKÁ VEŠKERÉ ODPOVĚDNOSTI ZA VLIV, KTERÝ MOHOU MÍT SLUŽBY NA ZÁRUKY NA PRODUKTY TŘETÍCH STRAN. V maximálním rozsahu povoleném platným místním právním předpisem neponese společnost Dell žádnou odpovědnost za produkty třetích stran a zákazník se bude obracet výhradně na poskytovatele třetí strany v souvislosti s veškerými škodami nebo závazky s ohledem na poskytování produktů třetích stran.

Žádné osobní údaje či informace použitelné k osobní identifikaci. Produkty třetích stran mimo jiné zahrnují bitové obrazy, aplikace a dokumentaci odeslané společností Dell nesmí obsahovat žádné informace použitelné k osobní identifikaci ani jiné osobní údaje. Pokud příslušné místní předpisy nestanovují jinak, „informace použitelné k osobní identifikaci“ jsou data či informace, které samotné nebo spolu s dalšími informacemi označují fyzickou osobu, data považovaná za osobní údaje nebo jiný typ osobních údajů, který může podléhat zákonům a předpisům na ochranu osobních údajů. Zákazník zaručuje, že žádné produkty třetích stran, které společnosti Dell k použití při poskytování služeb odešle, nebudou takovéto informace použitelné k osobní identifikaci obsahovat. Další pomoc vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell. **NEODESÍLEJTE SPOLEČNOSTI DELL PRODUKTY TŘETÍCH STRAN OBSAHUJÍCÍ INFORMACE POUŽITELNÉ K OSOBNÍ IDENTIFIKACI.**

Export. Zákazník zaručuje a prohlašuje, že produkty třetích stran, mimo jiné zahrnující software obsažený v bitovém obrazu odeslaném společností Dell v souvislosti s jakoukoli službou Imaging Service (jak je definováno níže), neobsahují technologie, na které se vztahují omezení (např. šifrování), a také zaručuje a prohlašuje, že pokud produkty třetích stran takové technologie obsahují, může společnost Dell tyto produkty exportovat do kterékoliv země (pokud se na ni podle příslušných exportních zákonů nevztahuje embargo) bez exportní licence. Společnost Dell neodpovídá za určení přesnosti jakýchkoli prohlášení týkajících se existence exportní licence nebo oprávněnosti pro export produktů třetích stran bez licence. Exportní certifikace zákazníka musí podporovat platné místní a národní právní předpisy, nařízení a požadavky (například fyzický podpis vs. elektronický podpis). Kromě výše uvedených záruk může být vyžadována zvláště podepsaná exportní certifikace pro všechny služby Imaging Services („exportní certifikace pro bitové obrazy“). Exportní certifikace mohou být v některých zemích vyžadovány ve spojení s jinými službami (např. konfigurace inventárních štítků, konfigurace hardwaru nebo konfigurace softwaru). Všechny požadované exportní certifikace musí být vyplněny, podepsány a vráceny společnosti Dell předtím, než společnost Dell zahájí implementaci příslušných služeb. Pokud bude společnost Dell povinna získat exportní licenci pro produkty třetích stran, aby bylo možné sjednané služby dodat, zákazník tímto souhlasí, že bezplatně poskytne společnosti Dell jakoukoli a veškerou přiměřenou pomoc vyžadovanou společností Dell k získání takové exportní licence.

Náhrada škody zákazníkem. Zákazník bude společnost Dell hájit, odškodní ji a zbaví odpovědnosti ohledně nároků či právních kroků třetích stran, ke kterým dojde v důsledku toho, že (a) zákazník nezíská potřebné licence, práva duševního vlastnictví nebo další povolení, předepsané certifikace či svolení ohledně produktů třetích stran, softwaru nebo materiálů, které má zákazník instalovat nebo doplnit jako součást služeb, nebo (b) dojde k nepřesným tvrzením ohledně existence licence pro export nebo bude společnost Dell obviněna kvůli tomu, že zákazník porušil nebo je podezřelý z porušení příslušných zákonů, předpisů a nařízení o exportu.

Oznámení a omezení odpovědnosti s ohledem na technické údaje. Zákazník je odpovědný za stanovení vlastních technických údajů pro sjednané služby a v příslušných případech je povinen zajistit jejich řádné zdokumentování pro společnost Dell. Zákazník potvrzuje, že dané služby jsou jeho výhradní volbou. Společnost Dell se bude oprávněně spoléhat na technické údaje poskytnuté zákazníkem. Společnost Dell neodpovídá za závazky ani škody vzniklé v důsledku zajišťování služeb provedených v souladu s technickými údaji zákazníka. Jestliže společnost Dell dojde k oprávněnému závěru, že poskytování navržených služeb není technicky proveditelné, vyhrazuje si právo odmítnout pokračovat v poskytování sjednaných služeb. Z důvodu závislosti společnosti Dell na produktech třetích stran a asistence, kterou zákazníkovi třetí strany poskytují, společnost Dell nikterak nezaručuje, že služby poskytované zákazníkovi splní veškeré požadavky zákazníka.

Zákazníkovi je důrazně doporučeno přihlásit se prostřednictvím služby Online First Article (OFA) service (dostupnost služby OFA se v jednotlivých oblastech liší) za účelem provedení kontroly a udělení souhlasu na základě jakýchkoli zakoupených služeb Factory Services. Při použití služby Online First Article service zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Zákazník obdrží bezpečné přihlašovací údaje, jejichž platnost vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka. Informuje společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article service.

Po provedení kontroly OFA dále doporučujeme, aby zákazník objednal ukázkovou jednotku pro posouzení za účelem schválení konfigurace (dále jen „jednotka pro posouzení zákazníkem“) a použil tuto jednotku pro posouzení zákazníkem ke kontrole a potvrzení, že sjednané služby fungují v souladu se záměrem a podle požadavků zákazníka. Jestliže se zákazník rozhodne neobjednat jednotku pro posouzení zákazníkem, budou veškeré neshody ve verzích aplikací, konflikty ve správci zařízení a další problémy s funkčností v rámci služeb pravděpodobně přítomné i u všech podporovaných produktů, které vám společnost Dell zašle. Bude-li společnost Dell pokračovat v poskytování služeb a/nebo zpracování vašich hromadných objednávek v souladu s podmínkami tohoto popisu služby, všech příslušných rámcových smluv nebo objednávky u společnosti Dell, neponese odpovědnost za problémy, kterým bylo možné dostatečně předejít objednaním jednotky pro posouzení zákazníkem a ověřením vašich služeb na této jednotce.

Řízení změn. Práce, které nejsou uvedeny v projektu služeb nebo příslušném dokumentu s technickými údaji, prováděné v důsledku: (i) požadované změny v rozsahu projektu služeb, (ii) jednání nebo opomenutí zákazníka, (iii) změny zákona a/nebo příslušných předpisů, (iv) dalšího stráveného času vlivem změny harmonogramu zdrojů na pracovišti nebo (v) události způsobené vyšší mocí bude společnost Dell považovat za dodatečné a poskytne podrobné údaje o změnách ve lhůtách dodání a nákladů na základě požadovaných změn. Pokud bude zákazník s dalším časovým plánem a/nebo náklady souhlasit, potvrdí tento souhlas písemnou formou dříve, než společnost Dell zahájí další poskytování služeb (platí i pro případ, že společnost Dell poskytování dodatečných služeb již zahájila). Zákazník bude spolupracovat se svým obchodním zástupcem na úhradě veškerých dohodnutých dodatečných poplatků.

Podmínky poskytování služeb

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na formuláři objednávky této služby (dále jako „právnická osoba – společnost Dell“). Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník uzavřel s právnickou osobou – společností Dell a která prodej této služby výslovně umožňuje. V případě, že takováto smlouva výslovně umožňující prodej neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, dále jen „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro adresu zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily a zavazují se jimi řídit.

Adresa zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo	Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce
Spojené státy	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)

<p>Latinská Amerika a karibské země</p>	<p>Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které ze své podstaty výhradně odpovídají vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.</p>
<p>Asie, Tichomoří, Japonsko</p>	<p>Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které ze své podstaty výhradně odpovídají vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.</p>
<p>Evropa, Blízký východ, Afrika</p>	<p>Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Zákazníci z Francie, Německa a Spojeného království mohou navíc využít následující adresy URL:</p>	<p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se</p>

	<p>Francie: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Německo: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Velká Británie: Dell.co.uk/terms</p>	<p>služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které ze své podstaty výhradně odpovídají vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.</p>
--	---	---

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

Zákazník dále souhlasí s tím, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese Dell.com/serviceDescriptions.

Ochrana osobních údajů: Oddělení Dell Technologies Services bude nakládat se všemi osobními údaji shromážděnými v rámci tohoto popisu služeb v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů společnosti Dell Technologies v platné jurisdikci. Všechny informace naleznete na stránkách <http://www.dell.com/localprivacy> a tímto jsou začleněny prostřednictvím odkazu.

V případě rozporů mezi podmínkami uvedenými v jakýchkoli dokumentech tvořících tuto smlouvu se uplatní toto pořadí priority: (i) tento popis služeb; (ii) smlouva; (iii) formulář objednávky. Podmínky s nejvyšší prioritou se budou vykládat co nejužší to bude možné, aby se vyřešil rozpor a současně bylo zachováno co nejvíce podmínek, které nejsou v rozporu, včetně podmínek, které nejsou v rozporu v rámci stejného odstavce, oddílu nebo pododdílu.

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

Doplňkové smluvní podmínky

1. Doba trvání služby. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společností Dell Technologies Services a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

2. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.
- B. Platba za hardware zakoupený se službami.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.
- C. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** Společnost Dell Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenes odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
- D. Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně podpory v místě potřeby, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell Technologies Services a liší se v závislosti na adrese zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell Technologies Services potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.
- E. Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell Technologies Services může tuto službu předat subdodavatel a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou a kteří službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies Services.
- F. Zrušení poskytování služeb.** Společnost Dell Technologies Services může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradil celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

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

- G. Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba je dostupná pouze v některých oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory, dostupnosti na pracovišti 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. Služba Online First Article service není dostupná ve všech oblastech. Asset Tagging a Asset Reporting jsou dostupné také pro vybraná periferní zařízení (např. monitory, tiskárny a stojany) v oblastech Ameriky, Evropy, Středního východu a Afriky.

- H. **Partneři společnosti Dell.** Společnost Dell může k zajišťování služeb využívat přidružené společnosti a subdodavatele. Služby mohou být zajišťovány mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně změnit místo zajišťování služeb a/nebo místo strany zajišťující služby, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služeb zákazníkovi.
- I. **Převod služby.** Zákazník nemůže tuto službu ani žádná práva, která byla zákazníkovi touto smlouvou udělena, převádět na třetí stranu.
- J. **Služba platí 180 kalendářních dnů po zakoupení.** Pokud platná legislativa nevyžaduje jinak a nejde o službu Asset Recovery Service (viz příloha 17), můžete tuto službu využít jednou během 180 kalendářních dnů od data nákupu (dále jako „datum ukončení platnosti“). Datum nákupu je definováno buď jako datum vystavení faktury za službu, nebo jako datum potvrzení objednávky společností Dell podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dodávka služby společností Dell bude po datu skončení platnosti považována za vyřízenou i v případě, že službu nevyužijete.

Nebude-li níže uveden žádný popis služby ani specifikace nabídky, obraťte se prosím na svého místního obchodního zástupce společnosti Dell, aby potvrdil dostupnost této služby ve vaší zemi.

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Přehled služby

Služba Single Point of Contact (SPOC) Service poskytuje zákazníkovi jediný kontakt na společnost Dell pro služby ProDeploy Flex for Client Suite Services, které jsou součástí objednávky. SPOC bude fungovat pro zákazníka jako primární kontaktní bod až do úspěšného dokončení nasazení.

Postupy služby:

- Po zadání objednávek obsahujících jednu ze služeb ProDeploy Flex for Client Suite Services přiřadí společnost Dell kontakt SPOC.
- Služba SPOC se pokusí zákazníka kontaktovat e-mailem nebo telefonicky a představit se. Pokud se služba SPOC nemůže se zákazníkem spojit, nasazení/služby budou trvat až do vypršení platnosti služby (nárok trvá po dobu 180 kalendářních dnů).
- Po navázání kontaktu pomůže služba SPOC zákazníkovi pochopit službu a klíčové informace potřebné k úspěšné realizaci zakoupených služeb.

Povinnosti zákazníka:

- Určení primární kontaktní osoby, která bude spolupracovat se společností Dell a určenými zástupci v rámci podpory aktivit před poskytnutím a během poskytování příslušných služeb.
- Poskytnutí kontaktů na technický personál s praktickou znalostí komponent informačních technologií, které je třeba brát v úvahu při poskytování služeb, a s oprávněním činit firemní rozhodnutí (dále „technické kontakty“). Společnost Dell může požádat o naplánování schůzek s technickými kontakty.
- Zajištění přiměřené a včasné spolupráce se společností Dell při poskytování služeb.

Další podmínky

- Služba SPOC může rozhodnout, že za účelem úspěšného dokončení služby musí se zákazníkem přímo spolupracovat další odpovídající odborníci.

Discovery and Recommendations

Přehled služby

Služba Discovery and Recommendations poskytuje zákazníkovi doporučení společnosti Dell pro optimalizaci činností spojených s poskytováním služeb na pracovišti nebo remote service.

Postupy služby:

- Před zahájením nasazení si společnost Dell vyžádá informace o cíli nasazení u zákazníka, stávajícím plánu nasazení, prostředí IT a potřebách koncového uživatele.
- Na základě shromážděných informací a zakoupených služeb může společnost Dell vydat určitá doporučení týkající se revizí stávajícího plánu nasazení kvůli dosažení optimálních výsledků.

Povinnosti zákazníka:

- Poskytnout požadované informace do 3 pracovních dnů od žádosti podané společností Dell.
- Poskytnout přiměřenou a včasnou spolupráci v rámci doporučení optimalizace společnosti Dell.

Povinnosti společnosti Dell:

- Zkontrolovat informace poskytnuté zákazníkem. V případě, že společnost Dell zjistí možnost vylepšení optimalizace, sdělí tyto informace písemně zákazníkovi ještě před dokončením služeb. Pokud nebudou zjištěna žádná vylepšení, společnost Dell o tom bude zákazníka písemně informovat.

Další podmínky

- Spolupráce zákazníka ohledně doporučení není vyžadována, pokud nejsou doporučení v tomto popisu služby výslovně uvedena jako požadavek zákazníka.
- Doporučení budou založena na potenciálním přínosu plynoucím z implementace doporučení.
- Doporučení nemusí být vydávána při každém nasazení.

Post Deployment Support

Přehled služby

Společnost Dell poskytuje zákazníkovi, poskytovateli a koncovým uživatelům 30 kalendářních dní podpory:

- Zákazník se bude moci obrátit na tým podpory společnosti Dell (po telefonu, e-mailem nebo pomocí chatu) a získat pomoc s jakoukoli službou sady ProDeploy Flex for Client Suite Services zakoupenou v rámci tohoto popisu služby.
- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem nebo poskytovatelem poskytne vzdálenou diagnostiku problému zákazníka.
- Společnost Dell v případě jakýchkoli problémů s nasazením způsobených implementací ze strany společnosti Dell vytvoří po vzdálené diagnostice ve spolupráci se zákazníkem a/nebo poskytovatelem plán nápravy a v platných případech také pomůže s jeho implementací.
- Tato podpora je doplňkem k jakékoli jiné podpoře, na kterou má zákazník v rámci smlouvy nárok. Více informací o další dostupné podpoře zjistíte prostřednictvím objednávkového formuláře nebo smlouvy.

Příloha 1

Custom Image

Přehled služby

Služba Custom Image nabízí zákazníkovi praktickou a efektivní metodu, jak vyvinout vlastní sadu softwarových aplikací a nastavení k jeho operačnímu systému (dále jako „bitová kopie“) ve spojení s nákupem nových podporovaných produktů společnosti Dell. V rámci konfiguračních služeb společnosti Dell je třeba ověřit a otestovat diskový obraz zákazníka pro instalaci ve výrobních závodech Dell. Společnost Dell nahraje diskový obraz během výrobních procesů, což umožňuje nasadit diskový obraz zákazníka na podporované produkty zákazníka při jejich výrobě.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Průběh jednotlivých projektů Custom Image (projekt definovaný jako specifikace konfiguračních služeb aplikovaných v závodě společnosti Dell) vypadá takto:

Zahájení projektu

- Kontaktní osoba SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickou technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí formuláře technických specifikací společnosti Dell.
- Zákazník ověří a schválí formulář souladu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může bitovou kopii odeslanou zákazníkem exportovat mimo zemi, ve které byla bitová kopie odeslána společnosti Dell. Při zahájení projektu Custom Image je vyžadováno vývozní osvědčení.
- Zákazník poskytne bitovou kopii společnosti Dell. Bitovou kopii lze společnosti Dell odeslat prostřednictvím aplikace pro přenos souborů (FTA), nástroje Dell Image Assist nebo odesláním poštou na disku DVD/USB nebo na pevném disku.
- Při použití služby Online First Article service zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Zákazník obdrží bezpečné přihlašovací údaje, jejichž platnost vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.

Průběh projektu

- Připadá-li to v úvahu, technik služby Custom Image připraví projekt vlastního diskového obrazu umožňující zavedení zákaznického diskového obrazu a provedení jím požadovaných úprav během výroby.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je bitová kopie ověřena a otestována, čímž je zajištěno správné zavedení bitové kopie dodané zákazníkem během úvodního sestavování systému při výrobě.

Dokončení projektu

- Výrobními procesy je zajištěno, že vámi poskytnutá kopie bude replikována v podobě dodané společnosti Dell. V případě objednání služby Custom Image Service důrazně doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem nebo se přihlásit prostřednictvím služby Dell Online First Article service, aby před předáním bitové kopie k hromadným objednávkám mohlo být potvrzeno, že je bitová kopie plně otestována a ověřena v prostředí zákazníka.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka

Povinnosti zákazníka před každým odesláním bitové kopie společnosti Dell:

- Zákazník si uchová kopii dané bitové kopie. Společnost Dell neponese žádnou odpovědnost za ztrátu či obnovu dat nebo programů na žádné bitové kopii nebo podporovaných hardwarových platformách.
- Vytvoří bitovou kopii, otestuje ji a ověří její funkčnost podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Připadá-li to v úvahu, musí bitová kopie obsahovat všechny ovladače potřebné k podpoře hardwaru dokumentovaného ve formuláři technické specifikace. Vytváření dynamických bitových kopií, které využívají nástroj Dell Image Assist nebo vlastní nasazení pořadí úloh pro spuštění v továrním nastavení, nebude vyžadovat kompletní podporu ovladačů.
- Ověří, že bitová kopie neobsahuje údaje určující osobu.
- Připadá-li to v úvahu, ověří správnost formuláře technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- Informuje společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article service. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Platnost přihlašovacích údajů zákazníka vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.
- Během úvodní fáze průběhu projektu konfiguračních služeb zákazník vyplní certifikaci souhlasu s exportem bitové kopie, kterou potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitovou kopii odeslanou zákazníkem mimo zemi, ve které byl bitová kopie odeslána společností Dell.
- Poskytne klíč produktu k operačnímu systému, pokud se nejedná o systém OEM od společnosti Dell.
- Připadá-li to v úvahu, zajistí, že služby Custom Imaging Services splňují požadavky zákazníka objednaním jednotky pro posouzení zákazníkem nebo použitím služby posouzení konfigurace Dell Online First Article service.
- Schválí obraz a následné revize obrazu.
- Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů Dell s použitím služby Custom Image Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému

v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Požadavky služby:

- Bitové kopie musejí být poskytnuty ve formátu souborů Windows Imaging (WIM) vytvořeném pomocí nástroje Dell Image Assist nebo sad nástrojů Microsoft. Možnost použití jiných nástrojů pro práci s obrazy lze ověřit u kontaktní osoby služby SPOC. Za volbu a licenci zákazníkova nástroje pro práci s bitovými kopiemi odpovídá zákazník.
- Služby Custom Imaging Services jsou k dispozici pro bitové kopie s běžně používanými operačními systémy (např. vybrané operační systémy Microsoft Windows a některé varianty systému Linux, které nejsou určeny jednotlivým spotřebitelům). Použití v jiných operačních systémech můžete ověřit u kontaktní osoby služby SPOC.
- Bitová kopie musí být ověřena na podporovaných hardwarových platformách pro pořizované konfigurace. Jestliže zákazník nemá specifickou podporovanou hardwarovou platformu či konfiguraci, zakoupí vývojový systém pro použití při sestavování a testování bitové kopie.

Součástí služeb Custom Image Services není:

- poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v bitové kopii,
- fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí s touto službou Configuration Imaging Service,
- vytvoření bitové kopie,
- řešení problémů s vytvořením bitové kopie a technická podpora,
- testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovou kopií,
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb a/nebo stranu provádějící tuto službu, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služby zákazníkovi.

Volitelné služby Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media: Tato služba Configuration Imaging Service nabízí praktickou a efektivní metodu získání finální produkční zákaznické kopie, která se instaluje na nové podporované produkty. Tuto službu je možné zakoupit pouze s projektem konfiguračních služeb, který zahrnuje služby Configuration Imaging Services. Média CD/DVD/USB s bitovou kopií pro obnovení umožňují zákazníkovi obnovení podporovaného produktu do původního stavu z okamžiku dodání na pracoviště zákazníka. Média s bitovou kopií pro obnovení lze použít pouze pro obnovení bitových kopií na podporovaných produktech, se kterými společnost Dell poskytuje službu Configuration Imaging Service. Bitová kopie pro obnovení nezajistí obnovení uživatelských dat a diskového oddílu s nástroji Dell a nebude aktualizována dalšími změnami či úpravami provedenými v bitové kopii po doručení bitové kopie pro obnovení zákazníkovi. Média CD/DVD/USB s bitovou kopií pro obnovení nemusí být k dispozici pro všechny operační systémy (např. Linux). Informace o dostupnosti médií s bitovou kopií pro obnovení vám poskytne kontaktní osoba služby SPOC.

Dell System Restore

Tato volitelná služba Configuration Imaging Service umožňuje obnovení systému ze skrytého oddílu na pevném disku, pokud do něj byl společností Dell během výroby nahrána vaše vlastní bitová kopie. Služba obnovuje bitové kopie pouze na vybraných klientských systémech Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude) z bitové kopie uložené na skrytém oddílu místního pevného disku počítače.

Nabídka a obrazovky služby Dell System Restore jsou pouze v angličtině. Tuto službu je možné zakoupit pouze s projektem konfiguračních služeb, který zahrnuje službu Configuration Imaging Service. Tato funkce obnovení bitového obrazu je omezena jeho specifikacemi a veškerá data a funkce, které nebyly specifickou součástí bitového obrazu v okamžiku výroby (např. uživatelská data, oddíl s nástroji Dell nebo další změny či úpravy provedené v bitovém obrazu po doručení systému zákazníkovi), nebudou obnoveny. V případě poškození skrytého oddílu, poruchy nebo výměny pevného disku bude vyžadováno jiné řešení obnovení. Nástroj Dell System Restore funguje s bitovými kopiemi systému Microsoft Windows. V případě, že potřebujete podrobnější informace, obraťte se na kontaktní osobu služby SPOC.

Další služby Dell Imaging Services

Informace týkající se dalších služeb Dell Custom Imaging Services (např. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®) vám poskytne kontaktní osoba služby SPOC.

Příloha 2

Ready Image

Přehled služby

Služba Dell Ready Image Service umožňuje konfigurovat výpočetní operace koncových uživatelů zákazníka se stanovenou verzí systému Windows Professional, základního jazyka, jazykových balíčků a příslušných ovladačů platformy pro výchozí instalaci operačního systému Windows.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Služba Ready Image Service funguje společně s ostatními kompatibilními službami uvedenými v tomto popisu služby a je možné ji zakoupit pro vybrané podporované produkty.

Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů s použitím služby Ready Image Service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb a/nebo stranu provádějící tuto službu, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služby zákazníkovi. Zákazník bitovou kopii nevlastní. Zákazník má přístup pouze ke službám uvedeným v této příloze, které umožňují instalaci bitové kopie.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených ve službě Ready Image.
- Fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou Ready Image Service.
- Přizpůsobení služby Ready Image nad rámec možností poskytovaných společnostmi Dell.
- Odstraňování problémů a technická podpora při testování služby Ready Image pro konkrétního zákazníka.
- Testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu se službou Ready Image.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha 3

Connected Configuration

Přehled služby

Služba Dell Connected Configuration service umožňuje umístit instanci softwaru, který zákazník používá ke správě systémů („Customer Deployment Solution“) v rámci zařízení Dell pomocí zabezpečeného internetového připojení. Zákazník získá přímý přístup k virtuálně nebo fyzicky hostovanému prostředí v zařízeních Dell, kde může své řešení pro nasazení ukládat a udržovat. Zákazník také bude moci provádět úlohy konfigurace v rámci zařízení Dell, které by bylo jinak možné provádět až po přijetí systému zákazníkem a připojení k jeho síti.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Služba Connected Configuration Service funguje s ostatními podporovanými službami uvedenými v tomto popisu a je možné ji zakoupit pro vybrané podporované produkty. Řešení, které zákazník používá k nasazení systémů, bude hostováno v konfiguračním centru Dell a bude připojeno k síti zákazníka prostřednictvím zabezpečeného tunelu. Zabezpečené připojení bude nabídnuto jako brána mezi prostředím zákazníka a produkčním prostředím dodavatele / společností Dell. Maximální možná šířka pásma je 5 Mb/s. Zákazník může používat zabezpečený tunel k zadání dodatečných úprav u dalších možností nasazení. To se mimo jiné týká šifrování a dalších funkcí zabezpečení a řízení přístupu, správy založené na rolích, funkce vyhledávání u služby Active Directory a dalších konfigurací sítě, databází a zabezpečení. Proces nasazení bude omezen na maximálně čtyři (4) hodiny doby zpracování a deset (10) minut technické podpory při zahájení a dokončení automatizované sekvence úloh na každé konfigurované zařízení. Objem plnění objednávky se vypočítá na základě předpokládaného množství jednotek zákazníka a parametrů řešení, které zákazník k nasazení systémů používá. Tyto údaje byly stanoveny během stanovení rozsahu služby v koordinaci se společností Dell. To zahrnuje průměrnou dobu potřebnou k nasazení na každou jednotku a maximální počet jednotek, které lze současně nasadit. Služba je podmíněna ověřením navrhovaného řešení nasazení OS zákazníka společností Dell. V rámci ověření bude společnost Dell se zákazníkem shromažďovat a analyzovat informace z prostředí zákazníka, které jsou důležité pro jeho proces zřizování operačního systému.

Řešení pro nasazení lze vytvořit s použitím fyzického hardwaru zákazníka nebo jako virtuální počítač. Řešení v podobě fyzického hardwaru zákazníkovi umožňuje dodat vlastní řešení nasazení a související hardware ve vlastnictví zákazníka k integraci do konfiguračního centra (center) společnosti Dell. Řešení v podobě virtuálního počítače zákazníkovi umožňuje vytvořit virtuální pevný disk (VHD), který obsahuje prostředí pro nasazení, a odeslat jej do společnosti Dell, která jej nahraje do infrastruktury hostování navržené a udržované společností Dell.

Objednávky zákazníka budou podávány za použití prodejního segmentu společnosti Dell a procházeny standardním výrobním procesem společnosti Dell. Další volby podporovaných služeb ze strany zákazníka se uskuteční v rámci výrobního procesu a mimo rámec služby Connected Configuration Service.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb a/nebo stranu provádějící službu, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služby zákazníkovi. Pokud se budou jakékoli volumetrické předpoklady, které jsou použity společností Dell a zákazníkem k určení rozsahu jakéhokoli projektu služby Connected Configuration Service, významně lišit od skutečných požadavků na provedení služby (včetně předpokládaných objemů jednotek zákazníka, průměrné doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, jež zákazník používá k nasazení, a/nebo faktorů konfigurace vyžadujících dodatečný čas věnovaný úkolu), společnost Dell může upravit ceny a kapacitu plnění tak, aby byly tyto změny zohledněny.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újm, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Dojde-li k jakýmkoli problémům nebo chybám způsobeným zákazníkem, které společnosti Dell brání v realizaci služby v příslušném prostředí a v rámci poskytnutého časového rámce, společnost Dell zajistí ve spolupráci se zákazníkem dodání dotčených jednotek „tak, jak jsou“ od okamžiku selhání nebo od zjednodušené sekvence úloh před okamžikem selhání. Zákazníci, kteří obdrží jednotky „tak, jak jsou“, nesou zodpovědnost za dokončení konfigurace jednotek ve svém vlastním prostředí. Pokud společnost Dell nedostane potvrzení o vyřešení problému, může dojít prodlevám budoucích objednávek.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- vytvoření jakékoli sekvence úloh, bitového obrazu nebo jakéhokoli obsahu zákazníka (dále jen „obsah zákazníka“) společností Dell jménem zákazníka.
- podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, které zákazník používá k nasazení, nebo softwaru zákazníka společností Dell, avšak za předpokladu, že jakékoli řešení, které zákazník používá k nasazení a pro které platí aktivní smlouva na poskytování podpory nebo údržby společností Dell, bude servisováno společností Dell v souladu s příslušnou aktivní smlouvou na poskytování podpory nebo údržby ze strany společnosti Dell,
- Data Migration services,
- vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví vytvářeného výhradně a specificky pro zákazníka,
- předběžné zřizování dat aktiv systému klienta,
- řešení problémů nebo selhání řešení, které zákazník používá k nasazení,
- jakékoli jiné činnosti, které nejsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.

Technické požadavky a povinnosti zákazníka v souvislosti se službou Connected Configuration

Zákazník musí splnit nebo překonat následující požadavky a povinnosti týkající se zakoupení, umožnění a používání řešení služby založené buď na fyzickém hardwaru, nebo na virtuálním počítači. Pokud zákazník neposkytne jakoukoli položku nebo neprovede jakýkoli úkol vyplývající z těchto povinností zákazníka v rámci služby Connected Configuration, společnost Dell může zajistit sjednanou službu se zpožděním, případně ji nemusí kvůli tomu zajistit vůbec.

V případě, že „koncový uživatel“ zákazníka využívá třetí strany (např. dodavatele, zástupce, integrátory systému a/nebo prodejní partnery), „partnerem zákazníka“ je označována třetí strana, kterou využívá koncový uživatel zákazníka (dále jen „koncový uživatel zákazníka“).

- Odpovědnosti partnera zákazníka (pokud existuje):
 - Koncovému uživateli zákazníka písemně sdělte všechny povinnosti zákazníka uvedené v tomto dokumentu.
 - Zajistěte veškerou komunikaci, připravte pokyny nebo určete služby společnosti Dell tak, aby v tomto směru spolupracovaly přímo s koncovým uživatelem zákazníka.
 - Zprostředkujte nebo nechte koncového uživatele zákazníka zajišťovat dodávky potřebné k plnění služeb (pracovní pokyny pro zákazníky, dokument s požadavky zákazníka VPN, řešení, které zákazník používá k nasazení (fyzické či virtuální) atd.).
- Zákazník přiřadí jednu kontaktní osobu Single Point of Contact („kontaktní osoba zákazníka“) a několik technických kontaktních osob („technické kontakty“), které jsou potřeba k podpoře zřízení a údržby každého regionálního prostředí služby Connected Configuration.
- Kontaktní osoby zákazníka musí mít praktické znalosti komponent infrastruktury, které jsou pro služby relevantní, a poskytovat podporu, která mimo jiné zahrnuje následující:
 - Kontaktní osoba zákazníka má oprávnění jednat v zastoupení zákazníka ve všech aspektech služby včetně upozorňování příslušných osob v organizaci zákazníka na problémy a řešení konfliktních požadavků.
 - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby veškerá komunikace mezi zákazníkem a společností Dell (včetně dotazů a požadavků týkajících se rozsahu) probíhala prostřednictvím příslušné kontaktní osoby služby SPOC ve společnosti Dell.
 - Kontaktní osoba zákazníka poskytuje včasný přístup k technickým a firemním kontaktům a požadovaným údajům/informacím týkajícím se rozsahu služby.
 - Kontaktní osoba zákazníka zajistí, aby se důležité kontaktní osoby zákazníka účastnily požadovaných schůzek a dodávaných prezentací.
 - Kontaktní osoba zákazníka získá a dodá nezbytné projektové požadavky, informace, data, rozhodnutí a schválení.
- Zákazník je odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru a/nebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro nasazení, jak je definováno v koordinaci se společností Dell během procesu stanovení rozsahu řešení. Definované řešení musí podporovat očekávané objemy nasazení systému klienta.
- Zákazník poskytne jedno (1) konfigurované řešení nasazení pro každé oblastní konfigurační centrum Dell, kde budou plněny služby Connected Configuration services, včetně hardwaru zákazníka a/nebo softwaru zákazníka a/nebo veškerého obsahu zákazníka.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu softwaru a/nebo hardwaru zákazníka. Zákazník souhlasí, že problém s podporou nebo údržbou pro software a/nebo zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.
- Zákazník zavede a bude udržovat zabezpečené síťové spojení mezi sítí zákazníka a každým konfiguračním centrem Dell. Zabezpečené síťové připojení musí splňovat (nebo překračovat) bezpečnostní požadavky společnosti Dell na sítě VPN mezi pracovišti.
- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu implementace PXE (Preboot Execution Environment) a zajištění, že takový proces bude možné dokončit během čtyř (4) hodin a že interakce technika bude omezena na maximálně deset (10) minut potřebných k zahájení a dokončení implementace systému klienta.

- Zákazníkovou povinností je:
 - Nastavení spouštěcího prostředí PXE.
 - Testování/ověření klientských hardwarových platform, které mají být zakoupeny. Před přechodem na nové klientské hardwarové platformy musí zákazník zakoupit nové platformy bez služeb a provést integraci a testování nových modelů a sad ovladačů v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka. Operační systém musí být dodán v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka (základní nasazování). Na nutnosti existence operačního systému / bitové kopie v systému nesmí být závislý žádný jiný systém.
 - Klientské hardwarové platformy bez síťového portu (RJ-45) na systému musí ověřit proces nasazení prostředí PXE pomocí síťového adaptéru USB-to-NIC schváleným pro konfigurační centrum Dell. Možnosti podpory konkrétního síťového adaptéru je třeba ověřit u kontaktní osoby SPOC.
- Zákazník je odpovědný za poskytnutí a údržbu pracovních pokynů k nasazení OS klienta, včetně kroků potřebných k zahájení nasazení OS klienta, pokynů jasně identifikujících, kdy je nasazení OS dokončeno, kroků k vypnutí systému před dodávkou a kroků k odstraňování problémů, které je třeba podniknout v případě selhání během implementace klientského systému.
 - Pracovní pokyny k nasazení klientského operačního systému musí zahrnovat jasné instrukce a snímky obrazovky, podle kterých mohou technici společnosti Dell zahájit a ověřit úspěšnost dokončení této implementace.
 - Mezi posledními body pořadí úkolů a pracovními pokyny zákazníka musí být zahrnut také bod nazvaný „snímek obrazovky v požadované finální podobě“. Toto dialogové okno slouží jako kontrola kvality pro techniky a ověření úspěšného dokončení. „Snímek obrazovky v požadované finální podobě“ musí zůstat na obrazovce, dokud technik neprovede vhodnou akci.
- Zákazník bude řešením, které používá k nasazení, stejně jako nasazení systému, ovladač a operační systém aktualizovat a zajistí, aby byly materiály potřebné k implementaci klientského systému dostupné v jeho prostředí správy systémů hostovaném v konfiguračním centru Dell. Zákazník musí využívat své hostované prostředí správy systémů k implementaci klientských systémů, aby se minimalizoval provoz v síti a zkráceny doby potřebné k implementaci systémů.
- Zákazník nese odpovědnost za podporu a řešení problémů souvisejících s řešením, které zákazník používá k nasazení. Selhání řešení, které zákazník používá k nasazení, může zpozdit odeslání objednávek zákazníka **nebo vyžadovat, aby společnost Dell dodala jednotky zákazníka s omezenou sekvencí úkolů nebo „tak, jak je“**. Zákazník musí rychle zareagovat na žádosti o podporu, aby minimalizoval zpoždění objednávek. Zákazník musí poskytnout kontakty na pravidelnou podporu a kontakty pro eskalaci pro případ, že primární kontaktní osoby nebudou k dispozici. Odpovědnosti zákazníka za podporu a odstraňování problémů zahrnují:
 - Poskytování kontaktů, včetně e-mailových distribučních seznamů, telefonních čísel (pevné/mobilní linky) a kontaktů na vedoucí pracovníky, které se mají použít pro:
 - podporu v běžné pracovní době,
 - podporu mimo pracovní dobu a o víkendech,
 - oznámení o údržbě a prostojích konfiguračního centra Dell.
 - Podpora řešení, které zákazník používá k nasazení, zahrnuje řešení problémů s následujícími součástmi:
 - klientské spouštěcí prostředí PXE,

- Customer Deployment Server a hraniční skupiny (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) / server Configuration Manager Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share atd.),
 - pořadí úkolů nasazení klienta, spouštěcí soubor WIM, sady ovladačů a obsah aplikací, zpracování chyb, kompletní prověření,
 - zabezpečené připojení v síti VPN mezi pracovišti s využitím sítě a firewallu.
- Zákazníci poskytující virtuální instanci řešení, které používají k nasazení, musí splňovat požadavky na virtuální počítače Dell Connected Configuration (např. velikost pevného disku VM, velikost paměti, počet jader procesoru nebo formát pro export souborů VHD).
- Zákazníci, kteří budou využívat aktiva zákaznické fyzické infrastruktury pro nasazení klientského systému, např. server, koncový bod brány firewall/VPN, síťové přepínače, budou udržovat veškerý firmware a hardware v rámci každého aktiva. Společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem, kdykoli bude potřeba poskytnout přístup k dodaným aktivům za účelem údržby nebo opravy. Společnost Dell také bude se zákazníkem spolupracovat v případě potřeby restartu systému po selhání nebo aktualizaci firmwaru. Smlouva zákazníka o údržbě prováděné třetí stranou nebude v žádném případě opravňovat zákazníka ani třetí stranu k přístupu v rámci zařízení společnosti Dell bez předchozího písemného potvrzení od společnosti Dell a souhlasu s takovým přístupem.
- Zákazník poskytující fyzické prostředky infrastruktury bude následujícím způsobem zajišťovat, konfigurovat a spravovat požadovaný hardware pro službu:
 - Hardware bude možné vkládat do stojanů.
 - Lze použít prostor ve stojanu až do velikosti 4U.
- Pokud zákazník změní specifikace nasazení během plnění služby, společnost Dell může zajistit službu se zpožděním, případně ji kvůli tomu nemusí zajistit vůbec. Zákazníci by měli dodržovat doporučené postupy řízení změn, aby bylo zajištěno, že změny budou patřičně zdokumentovány, testovány, schváleny a sděleny; před provedením produkční implementace. Produkční implementace by měla být koordinována tak, aby se omezilo narušení služby – mimo provozní dobu konfiguračního centra Dell (podrobnosti získáte od kontaktní osoby SPOC společnosti Dell). Včasné informování kontaktní osoby SPOC společnosti Dell o nadcházejících změnách pomůže snížit narušení služby a poskytne případnou delší dobu pro cyklus realizace objednávky. Zákazník musí upozornit kontaktní osobu SPOC společnosti Dell na následující skutečnosti:
 - zamýšlené změny specifikací nasazení u zákazníka,
 - Zákaznické interní I.T. údržba/výpadek systému Windows, které mají vliv na řešení nasazení klientských operačních systémů u zákazníka,
 - změny očekávaných objemů objednávek a/nebo času potřebného k nasazení klientských systémů přesahující 4 hodiny.
- Zákazník je povinen na požádání hájit, odškodnit a chránit společnost Dell před újmou v případě, že se vyskytnou jakékoli nároky nebo žaloby vyplývající z jakéhokoli pokynu zákazníka týkajícího se konfigurace podporovaných produktů, použití zabezpečeného připojení a služby Connected Configuration service nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby. Zákazník tímto potvrzuje a souhlasí, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů IT prostředí společnosti Dell a/nebo třetích stran dotčených bezpečnostní hrozbou, která vznikla ve fyzickém majetku nebo IT prostředí společnosti Dell nebo třetích stran v důsledku jednání zákazníka.

Příloha 4

Configure BIOS Settings

S pomocí služby Configure BIOS Settings Service mohou zákazníci jednoduše a účinně při výrobě upravit standardní nastavení systému BIOS společnosti Dell u nových podporovaných produktů. Zákazníci se mohou rozhodnout, že se odchýlí od výchozí konfigurace systému BIOS od společnosti Dell. Mohou volit z řady spravovaných a poskytovaných verzí systému BIOS.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Proces pro každé nasazení zahrnující nastavení systému BIOS má tuto podobu:

- Zákazník vybere dostupná nastavení systému BIOS společně s kontaktní osobou SPOC a zdokumentuje a zaznamená do dokumentu technických specifikací své technické požadavky.
- Zákazník ověří přesnost a ověří požadavky uvedené v dokumentu technických specifikací.
- Společnost Dell vytvoří skripty k povolení úprav továrního nastavení systému BIOS.
- Úpravy nastavení systému BIOS jsou otestovány během výrobního procesu.

Povinnosti zákazníka

- Zákazník otestuje a ověří, že požadované nastavení systému BIOS funguje v podporovaném produktu podle jeho požadavků. **SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ SOUVISEJÍCÍ S ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU BIOS.**
- Poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí, které společnost Dell potřebuje k provedení služby.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Požadavky služby

- Některá nastavení systému BIOS nejsou na všech podporovaných produktech k dispozici. Informace o konkrétních možnostech nastavení podle typu systému zákazníkovi poskytne kontaktní osoba SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell.
- Veškerá nastavení systému BIOS, která nejsou nakonfigurována prostřednictvím služby uvedené v této příloze, se mohou bez předchozího upozornění změnit. To znamená, že použití služby je jediným způsobem, jak zaručit konzistentní nastavení systému BIOS.

Co není součástí služeb Configure BIOS Settings Services:

- poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran;
- fyzická instalace jakéhokoli hardwaru nebo softwaru, který s touto službou BIOS Settings Service nesouvisí;
- vytvoření vlastních nastavení systému BIOS mimo standardní nastavení systému BIOS od společnosti Dell;
- řešení problémů nebo technická podpora pro bitový obraz dodaný zákazníkem v případě upravených nastavení systému BIOS;
- testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovým obrazem dodaným zákazníkem a upravenými nastaveními systému BIOS;
- Jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.

Příloha 5

Asset Tagging Service

Přehled služby

Služba Asset Tagging Service (dále jako „služba označování majetku“) poskytuje praktický a efektivní způsob umístění inventárního štítku dodaného zákazníkem či vytvořeného společností Dell na nové podporované produkty při jejich výrobě. Dále nabízí možnost označení obalů mimo systém či platformu (např. zásilacích krabic a palet). Na žádost zákazníka může být součástí této služby také možnost naprogramování dat inventárního štítku do paměti CMOS zákaznickova systému během výroby.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby Asset Tagging Services je následující:

Zahájení projektu

- V příslušném případě kontaktní osoba SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace.
- Umístění inventárního štítku na systému nebo periferním zařízení a požadovaná datová pole jsou určeny ve formuláři technické specifikace.
 - Umístění inventárního štítku závisí na hardwarové platformě a typu štítku. Informace o možnostech umístění inventárního štítku na podporovaných produktech vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell nebo kontaktní osoba SPOC.
- Příklad-li to v úvahu, zákazník ověří správnost formuláře technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- V případě potřeby zákazník poskytne společnosti Dell dodané produkty třetích stran (např. inventární štítky).

Průběh projektu

- Příklad-li to v úvahu, technik konfiguračních služeb připraví úpravy inventárních štítků nebo paměti CMOS podle dokumentace ve formuláři technické specifikace.
- Služba Asset Tagging Service je otestována ve výrobních procesech.

Dokončení projektu

- Doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem, na níž může ověřit, že služby Asset Tagging Services splňují jeho požadavky.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka. Zákazník:

- Poskytne veškeré informace potřebné k vyplnění inventárního štítku, mimo jiné zahrnující rozsah inventáře, jestliže inventární štítek vytváří společnost Dell.
- Příklad-li to v úvahu, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Příklad-li to v úvahu, ověří, že umístění inventárního štítku a požadovaná datová pole jsou uvedena ve formuláři technické specifikace.
- Příklad-li to v úvahu, poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování konfiguračních služeb.
- Zváží objednání jednotky pro posouzení zákazníkem, aby ověřil, že služby Asset Tagging Services splňují jeho požadavky.

- Případá-li to v úvahu, spolupracuje se společností Dell a poskytuje vhodnou asistenci při zajištění odpovídajícího množství dodaných (vlastněných zákazníkem) produktů třetích stran pro splnění objednávek podporovaných produktů.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Požadavky na službu Asset Tagging Service:

- Inventární štítky vytvořené společností Dell jsou vytištěny černým inkoustem. Barevný tisk není k dispozici. K dispozici jsou tyto inventární štítky vytvořené společností Dell:

Amerika:

1. Velké štítky 5" x 5" na matném bílém papíru pro použití na vnější straně krabice se systémem.
2. Střední štítky 1,5" x 3" na matném platinovém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.
3. Malé štítky 1" x 2" na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.

Evropa, Střední východ a Afrika (EMEA):

1. Velké štítky 127 mm x 80 mm na matném bílém papíru pro použití na vnější straně krabice se systémem.
2. Střední štítky 70 mm x 38 mm na matném platinovém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.
3. Malé štítky 50 mm x 25 mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.

Asie, Tichomoří a Japonsko (APJ):

1. Velké štítky 127 mm x 76,2 mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na vnější straně krabice se systémem.
2. Střední štítky 38,1 mm x 50,8 mm a vlastní štítky 50,8 mm x 76,2 mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.

3. Malé štítky 50,8mm x 25,4mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.

Čína:

1. Velké štítky 76,2 mm x 50,0 mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na vnější straně krabice se systémem.
 2. Střední štítky 76,2 mm x 38,1 mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.
 3. Malé štítky 50,8mm x 25,4mm na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na systému či periferním zařízení.
- Inventurní štítky dodané zákazníkem musí být předtištěné, vybavené perforací k oddělení jednotlivých štítků a v některých oblastech (např. EMEA a APJ) musí obsahovat čárový kód. Místní požadavky a omezení týkající se inventurních štítků dodaných zákazníkem je nutné ověřit u kontaktní osoby SPOC.

Součástí služeb Asset Tagging Services není:

- poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran;
- fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou Asset Tagging Service,
- tisk inventurních štítků na materiál dodaný zákazníkem,
- jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.

Příloha 6

Asset Reporting Services

Přehled služby

Služby hlášení majetku („Asset Reporting Service“) poskytují zákazníkovi praktickou a efektivní metodu získávání pravidelných přehledů s podrobnostmi o systémech a informacemi o objednávkách. Přehledy jsou zákazníkovi poskytovány se zvolenou četností (denní, týdenní či měsíční) v podobě textového souboru s položkami oddělenými čárkami, nebo sešitu aplikace Microsoft® Excel.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující službu Asset Reporting Service je následující:

Zahájení projektu

- Kontaktní osoba SPOC nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí formuláře technických specifikací společnosti Dell.

Průběh projektu

- Technik konfiguračních služeb připraví report podle dokumentace ve formuláři technické specifikace.

Dokončení projektu

- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka.

Zákazník:

- Poskytne e-mailovou adresu pro zaslání přehledů.
- Příklad-li to v úvahu, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Příklad-li to v úvahu, poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování služeb.
- Ověří, že služba Asset Reporting Service splňuje jeho požadavky.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování

služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Požadavky služby:

- Zákazník obdrží prázdné přehledy inventáře nebo přehledy inventáře neobdrží (pokud nebyly během období pro tvorbu přehledu žádné systémy objednány).
- Některá datová pole v přehledu nemusí být dostupná pro všechny systémy či periferní zařízení. Informace o konkrétních a dostupných polích v přehledu v závislosti na typu systému či periferního zařízení vám poskytne kontaktní osoba SPOC.

Součástí služeb Asset Reporting Services nejsou:

- poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran,
- fyzická instalace jakéhokoli hardwaru nebo softwaru,
- tisk inventárních štítků nebo jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.

Příloha 7

Ship Box Label

Přehled služby

Služba přepravních štítků („Ship Box Label Service“) umožňuje zákazníkům použít na přepravní krabici systému vytištěný štítek obsahující vlastní data („Ship Box Label“). Tato služba nabízí zákazníkům možnost přizpůsobit štítek Ship Box Label, aby co nejlépe vyhovoval jejich individuálním požadavkům.

Přizpůsobitelné součásti štítku Ship Box Label se mohou změnit, mohou však obsahovat přidaný vlastnický obsah nebo informace o systému nebo objednavce zákazníka, které jsou obvykle dostupné v podpůrných informačních systémech společnosti Dell (např. velikost pevného disku, paměť RAM, procesor, číslo modelu, číslo NO zákazníka, datum odeslání, číslo zařízení, výrobní číslo).

Postupy služby:

Průběh této služby je následující:

- Zákazník si vybere pevně stanovenou možnost, která zahrnuje předem vybraný štítek Ship Box Label v okamžiku zadání objednávky.
- Zákazník vybere dostupné možnosti políček a rozložení prostřednictvím spolupráce s kontaktní osobou SPOC společnosti Dell a zdokumentuje a do formuláře technických údajů zaznamená své technické požadavky.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí formuláře technických specifikací společnosti Dell.

Povinnosti zákazníka:

Zákazník:

- Poskytne všechna nezbytná data pro jakýkoli proprietární obsah štítku Ship Box Label.
- Vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Písemně schválí jakýkoli návrh předávaný společností Dell před vlastní realizací.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních

údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Požadavky služby:

- Vytvoří, vytiskne a upevní štítek.
- Upevní štítek na vnější stranu krabice podle specifikací společnosti Dell (systém, periferní zařízení atd.). Mohou být vyžadovány různé jazyky (mezinárodní znakové sady).
- Všechny štítky budou upevněny na všech baleních na stejném místě bez ohledu na velikost. Budou umístěny v horní části největší strany. Toto platí globálně, ledaže by to znemožňovaly některé požadavky v dané zemi/oblasti.

Služba Ship Box Label Services nezahrnuje:

- Jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.

Příloha 8

Onsite PC Installation

Tato služba zajišťuje instalaci a připojení nového klientského systému (počítače zakoupeného ze seznamu podporovaných produktů společnosti Dell) nebo staršího systému (stávajícího počítače zákazníka nahrazeného novým klientským systémem) (dále jen „Onsite PC Installation“) na pracovišti, jak je podrobněji uvedeno v této příloze.

Plán a harmonogram nasazení

Společnost Dell shromáždí od zákazníka informace o pracovišti a harmonogramu. Společnost Dell podle potřeby také shromáždí relevantní data o aktuálním nasazení staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení. Pro každou lokalitu nasazení zákazník zajistí, aby společnost Dell před zahájením servisu na pracovišti měla všechny důležité informace týkající se jednotlivých pracovišť. Dojde-li k jakýmkoli časovým střetům, zákazník o tom neprodleně informuje společnost Dell, aby bylo možné stanovit pevný závazný plán před naplánovaným datem instalace.

Vlastnosti služby Instalace klienta na pracovišti

Instalace klientského systému

- Rozbalení nových klientských systémů z přepravních krabic a kontrola poškození komponent
- Uspořádání a připojení periferních zařízení klientského systému (např. monitorů, klávesnic, napájecích zdrojů, myši atd.)
- Připojení klientského systému ke zdroji napájení a sítím zákazníka
- Přesunutí všech krabic, obalového materiálu a odpadu na místo pro likvidaci v budově, kde jsou poskytovány služby nasazení, a řádné uklizení oblasti instalace za účelem uvedení do původního stavu.

Konektivita pro klientský systém

- Spuštění nového klientského systému a ověření připojení k síti u zařízení zákazníka připojených k síti
- Přihlášení k novému klientskému systému pomocí ID uživatele a hesla poskytnutého zákazníkem
- Pokud zákazník potřebuje některé z níže uvedených položek či akcí, je povinen informovat společnost Dell o těchto požadavcích (prostřednictvím přiřazené kontaktní osoby SPOC):
 - Opětovné připojení stávajících nebo instalace nových externích periferních zařízení ke klientskému systému a konfigurace pro potřeby provozu. Společnost Dell na požádání zavede ovladače dodané zákazníkem a provede jednoduchý dohodnutý test funkčnosti (např. vytištění zkušební stránky).
 - Základní připojení k doméně pomocí nativního rozhraní Windows.
 - Připojení klientského systému k pracovní skupině. Klientský systém lze připojit k výchozímu kontejneru ve službě Active Directory.
 - Dokončení firemní registrace.
 - Konfigurace IP adresy.
 - Nastavení e-mailu nebo online účtu.
 - Konfigurace připojení ke vzdálené ploše.
 - Mapování síťových tiskáren na nový klientský systém.
 - Obnovení sdílení souborů v síti.
 - Stručný a základní přehled hlavních funkcí nového klientského systému.

Odinstalace staršího systému (v příslušném případě, a když je technik stále na pracovišti).

- Odpojení hardwarových komponent, síťového kabelu a napájecího kabelu ze staršího systému zákazníka.
- Umístění komponent staršího systému do krabic pomocí obalového materiálu z nového klientského systému nebo jiných materiálů dodaných zákazníkem.
- Přesun staršího systému na příslušné místo na pracovišti nebo na nové místo u koncového uživatele v budově určené pro nasazení dle požadavků zákazníka.

Odpovídající služby

Službu instalace počítače (klienta) na pracovišti lze zakoupit s následujícími službami:

- Plánování u koncových uživatelů na pracovišti (Příloha 9),
- Offsite Trash Removal (Příloha 10),
- Onsite Additional Technician Time (Příloha 11),
- Onsite Data Migration (Příloha 12),
- Onsite Application Installation (Příloha 13).

Požadavky služby

Aby bylo možné tuto službu realizovat, musí být splněny následující podmínky:

- Zákazník musí zakoupit individuální službu „Onsite PC Installation Service“ pro každý nainstalovaný klientský systém.
- Všechny systémy zahrnuté do objednávky musí být společně naplánovány jako jedna událost. Společnost Dell vyvine rozumné úsilí o realizaci maximálního množství služby na jednotlivých pracovištích zákazníka, které jsou v přiměřené blízkosti v rámci jedné a té samé budovy, a minimálního opakování návštěv na jednotlivých pracovištích zákazníka.
- Umístění služby musí být snadno přístupné vozidlem a bez použití speciálního nářadí nebo vybavení.
- Odinstalace starších systémů vyžaduje souběžnou instalaci nového klientského systému.
- Zákazník musí umístit klientský systém v budově, v níž má být nainstalován, před zahájením služby. Zákazník musí společnosti Dell poskytnout přesné umístění každého klientského systému.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby.
- Zákazník musí mít k dispozici telefon a spolehlivý přístup k internetu.
- Pokud zákazník zakoupil službu „Onsite Data Migration Service“ (příloha 12), bude se plán migrace s instalačními službami koordinovat v rámci stejného projektu a kdekoli to bude možné, provede jej stejný technik na pracovišti.
- V klientském systému musí být předem nahráný nebo nainstalovaný operační systém.

Vyloučené služby

- nastavení bezdrátové sítě,
- přeprava systému mezi lokalitami nebo jakýkoli jiný typ logistických služeb (je-li to nutné, zákazník si může zakoupit dodatečný čas technika na pracovišti (příloha 11)),
- odstranění nebo recyklace staršího systému mimo pracoviště (v případě potřeby si může zákazník zakoupit službu Offsite Trash Removal dle přílohy 10),
- propojení konkrétních organizačních jednotek ve službě Active Directory – počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů,
- poskytování nebo spouštění vlastních skriptů pro připojení k doméně,
- odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně,
- nastavení nebo konfigurace služby Active Directory,

- instalace prodejních/pokladních systémů,
- vícenásobná návštěva technika na jednu zakoupenou službu Onsite PC Installation Service,
- montáž hardwaru na plochy nebo periferní zařízení vyžadující nástroje nebo současnou práci více techniků,
- jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii,
- jakákoli migrace dat (v případě potřeby si může zákazník zakoupit službu „Onsite Data Migration Service“ (příloha 12)),
- migrace dat v případě události nesouvisející s událostí v rámci služby Onsite PC Installation Service,
- přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell,
- přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén,
- samostatné plánování služeb přenosu a instalace,
- skriptování pro instalace aplikací,
- přenos aplikací nebo softwaru, softwarové aplikace se instalují/přeinštalovávají a nepřenášejí,
- instalace softwaru operačního systému,
- vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru),
- přenos dat z/do jiných operačních systémů než je systém Windows,
- konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware,
- instalace či konfigurace firemního softwaru,
- jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám 8.

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- poskytnutí všech důležitých informací společnosti Dell ohledně jednotlivých pracovišť pro každou lokalitu nasazení před zahájením servisu na pracovišti;
- příprava všech pracovních oblastí a stolů koncových uživatelů před zahájením služeb, včetně přístupu k systému, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům;
- vytvoření účtů k doménám a počítačových objektů (bude-li to nutné před připojením klientského systému k doméně) v rámci služby Active Directory před příchodem techniků na pracoviště, aby bylo možné připojení k doméně před plánovaným datem nasazení;
- poskytnutí přihlašovacích údajů k doméně, které využije technik společnosti Dell, s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory;
- poskytnutí všech ovladačů potřebných k instalaci hardwaru;
- zajištění, že starší systém je k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby;
- nákup dalších služeb podle požadavků zákazníka. Viz odpovídající služby;
- vytvoření a poskytnutí podrobností k plánování všech nezbytných zdrojů vyžadovaných službou včetně plánu instalace u koncového uživatele;
- určení místního koordinátora na každém pracovišti zákazníka;
- poskytnutí požadavků (např. adresy a dostupné doby instalace pro účely plánování) a technických dat potřebných pro službu prostřednictvím průzkumu pracoviště;
- zajištění dostupnosti všech potřebných zákaznickových zdrojů po dobu trvání instalace na pracovišti, včetně kontaktních údajů pro technické otázky;
- poskytnutí přístupu do zařízení a k systémům zákazníka podle potřeby, aby bylo možné službu poskytnout, to se mimo jiné týká bezpečných a odpovídajících parkovacích zařízení a potřebných klíčů nebo karet;
- poskytnutí bezpečného pracovního prostředí a odpovídajících kancelářských prostor;

- dále u instalaci na pracovišti probíhajících v kancelářích v rámci obytných prostor musí být po celou dobu provádění služby přítomna dospělá osoba;
- zajištění převzetí služby na pracovišti po dokončení práce na pracovišti;
- poskytnutí oprávnění místní správy společnosti Dell potřebných k výkonu služby;
- starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby;
- síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100Mb/s podsítě a v klientském systému poskytuje propustnost 5–10 Mb/s;
- údržba stabilní síťové infrastruktury na všech pracovištích zákazníka;
- zajištění, že klientský systém je připojen k místní síti a má stabilní a spolehlivý přístup k internetu.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společností Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Další podmínky

- Na zpoždění způsobená zákazníkem, která zabrání v provádění služby klientské instalace na pracovišti před příjezdem technika na pracoviště nebo v době, kdy na něm již bude, se mohou vztahovat dodatečné poplatky. V případě jakýchkoli požadavků na další činnosti poskytované technikou na pracovišti mohou být účtovány další poplatky.
- Zákazníci mohou přizpůsobit standardní pokyny nebo poskytnout vlastní sadu pokynů s definováním činností na pracovišti, které zákazníci požadují. Přizpůsobené pokyny a odpovídající činnosti budou omezeny na 45 minut práce na jednom počítači. Společnost Dell vyhodnotí předpokládanou dobu potřebnou k dokončení těchto činností před zahájením nasazení a během samotného nasazení. Pokud společnost Dell shledá, že doba potřebná k provedení činností na pracovišti přesahuje limit 45 minut, upraví společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem tyto pokyny, aby doba práce na jednom počítači byla kratší než 45 minut, nebo stanoví dodatečné poplatky za dodatečný čas prostřednictvím procesu řízení změn.
- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB/externí média. Pokud jsou USB/externí média požadována pro přístup k instalačnímu programu nástroje pro migraci dat používaného společností Dell, musí je poskytnout zákazník. V případě zjištění, že se mají účtovat další poplatky, budou naúčtovány prostřednictvím procesu řízení změn.

Příloha 9

Onsite End User Scheduling

Pokud zákazník zakoupí službu End User Scheduling Service, bude společnost Dell zákazníkovi pomáhat s koordinací mezi jednotlivci, kteří obdrží nové zařízení (koncový uživatel), a technikem na pracovišti, který je odpovědný za provedení instalační služby.

Tuto službu je nutné zakoupit společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení).

Povinnosti společnosti Dell

- Společnost Dell vyvine plán pro jednotlivé koncové uživatele pro jednotlivé dny a umístění plánované instalace na základě a v rámci plánu nasazení odsouhlaseného společností Dell a zákazníkem.
- Společnost Dell upozorní každého koncového uživatele prostřednictvím e-mailu na naplánovaný den/datum a odešle e-mailem připomenutí jejich nadcházejícího nasazení v souladu s plánem nasazení.
- Společnost Dell v rozumném rozsahu aktualizuje plán pro jednotlivé koncové uživatele včetně dne a umístění plánované instalace na základě požadavků na změnu plánu od koncového uživatele.
- Společnost Dell zajistí ve spolupráci s techniky dodržení naplánovaného dne instalace.
- Společnost Dell poskytne seznam koncových uživatelů, kteří nepotvrdili své jmenování určeným kontaktem, jak je nezbytné.

Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- Zákazník musí jmenovat alespoň jeden kontakt, který bude sloužit jako jeho určený kontakt pro plán nasazení, pokud možno na místní úrovni.
- Musí poskytnout kontaktní údaje koncového uživatele, včetně jmen, telefonního čísla a e-mailové adresy, pomocí šablony Excel (poskytnuté kontaktní osobou SPOC společnosti Dell), aby mohly být zahrnuty do plánu nasazení.
- Zákazník musí sdělit svým koncovým uživatelům, že je společnost Dell bude kontaktovat v souvislosti s naplánováním nasazení dříve, než se pokusí naplánovat instalaci.
- Zákazníkem určený vedoucí pracovník musí sdělit společnosti Dell veškeré požadavky na změnu plánu.
- Zákazník musí spolupracovat se společností Dell při koordinaci instalace s libovolným koncovým uživatelem, který nereaguje na pokusy o naplánování instalace společností Dell.
- Jakmile je plán nasazení a koncového uživatele dokončen, nese zákazník odpovědnost za zajištění dostupnosti koncového uživatele nebo identifikaci alternativního koncového uživatele v případě nedostupnosti naplánovaného koncového uživatele.
- Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení).
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů

v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Dodatečná ujednání

- Plán koncového uživatele bude považován za dokončený 8 dnů před naplánovaným dnem.
- Za změny plánu vyžádané méně než 7 dnů předem se mohou platit poplatky. Pokud společnost Dell nemůže požadované změny časového plánu zvládnout, mohou být účtovány další poplatky za změnu nebo zrušení plánu.
- Žádosti o změnu plánu podané méně než 5 dní předem nemusí být možné splnit.
- Za koncové uživatele, kteří nejsou k dispozici během plánovaného dne instalace, mohou být účtovány další poplatky.
- Zákazníci mohou požádat o upřednostnění koncových uživatelů.
- Jakmile je plán dokončen, mohou veškeré požadované opětovné návštěvy, úpravy harmonogramu nebo změny plánu nasazení vést k naúčtování dalších poplatků zákazníkovi.
- Technik společnosti Dell vynaloží veškeré úsilí, aby zachoval dohodnutý plán, ale v případě nepředvídaných okolností si společnost Dell vyhrazuje právo plán upravit.
- Není k dispozici pro tenká klientská zařízení.

Vyloučené služby

- naplánování koncového uživatele na konkrétní čas,
- použití telefonu jako primárního způsobu kontaktování koncového uživatele – společnost Dell může podle svého uvážení kontaktovat vybrané koncové uživatele telefonicky.
- Pracovníci plánování zásahu na pracovišti a instalační technici neodpovídají za správu nebo aktualizace plánů.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha 10

Offsite Trash Removal

Jestliže si zákazník objedná tuto službu Offsite Trash Removal Service, společnost Dell odstraní obaly a materiály z nasazovaných systémů a periférií. Tato služba nezahrnuje odstranění nahrazovaných systémů („starých systémů“). Služba migrace dat musí být dodána ve spojení se službami Onsite Installation services.

Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení).

Povinnosti zákazníka

Je třeba, aby zákazník sdělil společnosti Dell předem, pokud si potřebuje jakékoli obaly ponechat.

Musí společnosti Dell sdělit veškeré specifické požadavky týkající se způsobu odstranění obalového materiálu z prostor zákazníka.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Vyloučené služby

Společnost Dell neprovádí likvidaci starších systémů ani periferních zařízení.

Příloha 11

Onsite Additional Technician Time

Tato služba poskytuje zákazníkovi dodatečný čas technika v rámci služby Onsite PC Installation Service (dále jen „Onsite Additional Technician Time“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze 11. Čas technika je vázán na konkrétní počítač.

Vlastnosti služby Onsite Additional Technician Time

- Technik provádí nasazení klienta podle pokynů zákazníka po předem určenou dobu (např. podpora na pracovišti po instalaci).
- Dodatečný čas technika bude zajištěn se stejnou úrovní dovedností jako u služby Onsite PC Installation Service.
- Služba Onsite Additional Technician Time je definována jako jedna další hodina času technika.
- Pro aktivity stanovované na jednotku (krabice, vázané).

Službu „Onsite Additional Technician Time“ lze využít k pokrytí následujících úkonů:

- instalace monitorů,
- uspořádání na místě,
- instalace periferních zařízení,
- konfigurace počítače a monitoru,
- zákaznické dotazy týkající se instalace.

Odpovídající služby

Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení).

Požadavky služby

Aby bylo možné tuto službu realizovat, musí být splněny následující podmínky:

Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení). Služba Onsite Additional Technician Time se plánuje souvisle se službou Onsite PC Installation service, pro systém, se kterým byla služba zakoupena, na jednom pracovišti a k realizaci musí dojít v tentýž pracovní den.

Vyloučené služby

- Činnosti nesouvisejí s nasazením klienta nebo jakékoli služby, ke kterým technik pro nasazení klienta není kvalifikován.
- Zajištění jakéhokoli softwaru nebo hardwaru
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze 11 ke službám.

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- kontrola požadovaných služeb během revize služeb s vyhrazeným zástupcem společnosti Dell,
- poskytnutí podrobných pokynů technikovi společnosti Dell, který dorazí na pracoviště zákazníka,
- zachování stanoveného harmonogramu činností v rámci služby Onsite Additional Technician Time.

- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Příloha 12

Onsite Data Migration

Přehled služby

Služba Onsite Data Migration Service zajišťuje migraci dat ze staršího systému (existujícího místního počítače) do nového podporovaného produktu Dell (dále jen „Data Migration Service“ nebo „Data Migration Services“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze ke službám. Tato služba je poskytována během procesu instalace nových systémů a v součinnosti s tímto procesem.

Součásti služby Data Migration Service

- zaznamenání uživatelských dat a nastavení pro každý ze systémů zákazníka nahrazovaných podporovanými produkty (dále jen „starší systém“) na základě požadavků definovaných během průzkumu pracoviště,
- migrace dat spojených s uživatelskými profily domény do nových podporovaných produktů.
- Migraci dat lze provést různými způsoby:
 - přímo ze staršího systému do nového podporovaného produktu pomocí standardního síťového kabelu,
 - přímo ze staršího systému do nového podporovaného produktu prostřednictvím sítě zákazníka,
 - ze staršího systému do zákazníkem poskytnutého úložného prostoru (sdílená složka nebo USB/externí jednotka), následné přenesení z úložného prostoru do nového podporovaného produktu.
- Technik společnosti Dell při dokončení migrace potvrdí a/nebo nahlásí integritu migrace.

Požadavky služby

- Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (Příloha 8) (1 na zařízení).
- Služby Data Migration services musí být dodány ve spojení se službami Onsite PC Installation service.
- Služby Data Migration services budou realizovány společností Dell pomocí nástroje pro migraci dat.
- Plán služeb migrace a instalace musí být koordinován v rámci stejného rozsahu projektu a s využitím personálu společnosti Dell na pracovišti.
- V průběhu instalace více počítačů budou technici přenášet data ve více počítačích souběžně.
- Společnost Dell předpokládá, že přenosová rychlost staršího systému do nového systému není omezena žádnými faktory, které mimo jiné zahrnují:
 - nízký výkon pevného disku kvůli chybným sektorům, rychlosti menší než 5 400 ot/min nebo nadměrné fragmentaci,
 - nastavení konfigurovaná zákazníkem omezují přenosovou rychlost, například vynucení provozu všech síťových karet (NIC) s pomalejší rychlostí, než je jejich optimální rychlost,
 - procesy spuštěné ve starším systému,
 - použití síťového kabelu CAT5e s gigabitovými síťovými kartami (NIC) pro jakékoli síťové přenosy,
 - nepoužívání portů USB 3.x a externích pevných disků (minimálně USB 2.0).

Vyloučené služby

- přenos více než 100 GB dat, je-li dodáváno v kombinaci s instalací systému na pracovišti;
- migrace dat za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell a ke splnění zákaznickových závazků;

- migrace uživatelských profilů pro místní účty (ne v doméně);
- migrace dat uživatelských účtů do alternativních domén není podporována;
- odinstalování a přeinstalování jakéhokoli existujícího softwaru nebo produktů;
- jakékoli obnovení dat, včetně zotavení po havárii;
- samostatné plánování služeb migrace a instalace;
- přenos aplikací a skriptů pro instalaci aplikací do systému;
- nástroj nepřesune/nezkopíruje aplikace ani software;
- jakékoli činnosti týkající se konfigurace síťové infrastruktury nebo řešení souvisejících potíží;
- jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou konkrétně uvedeny v tomto popisu součásti Data Migration service v této příloze 12.

Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- splnění svých povinností v rámci služby Onsite PC Installation Service (příloha 8);
- v případě potřeby zákazník poskytne média 3.x USB / externího média pro přenos dat;
- včasné jednání zákazníka s ohledem na důležitá rozhodnutí, nezbytné informace a schválení, protože na tom závisí schopnost společnosti Dell dodat službu podle rozsahu a plánu. Zákazník přejímá odpovědnost za včasné reagování na požadavky společnosti Dell s ohledem na pokyny, informace, schválení nebo rozhodnutí, které jsou přiměřeně nezbytné k provádění této služby společností Dell.
- Zákazník zajistí včasnou komunikaci mezi jím a společností Dell, včetně otázek nebo požadavků týkajících se rozsahu. Zákazník poskytne seznam hlavních kontaktů při zahájení projektu, které budou pracovat se společností Dell. Klíčové kontaktní osoby ponese odpovědnost za informování o výstupech projektu a za správu těchto výstupů se společností Dell.
- Zákazník podle potřeby poskytne přístup k technickým a obchodním kontaktům v rámci záležitostí, které se týkají rozsahu služby. Hlavní kontaktní osoby se budou účastnit schůzek a budou včas poskytovat rozhodnutí a informace, které bude společnost Dell potřebovat k výkonu služby.
- Odpovědnost za jakoukoli požadovanou nápravu prostředí zdrojového diskového pole ponese zákazník, s výjimkou platformy úložiště s podporou společnosti Dell s platnými zárukami.
- Pokud není u této služby uvedeno jinak, zákazník nese odpovědnost za jakoukoli konfiguraci zdrojového diskového pole.
- Zákazník nese odpovědnost za uvedení aplikací do provozního stavu po offline migraci.
- Zákazník je povinen před zahájením migrace dat offline ukončit aplikace hostitele/serveru.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby.
- Zákazník poskytne všechna relevantní data o aktuálním nasazení staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení. Zákazník také poskytne informace o pracovišti a (v příslušném případě) harmonogram pro jednotlivá pracoviště určená pro nasazení, aby společnost Dell měla před zahájením služeb všechny důležité podrobnosti týkající se pracoviště.

Další podmínky

- Proveďte se přiměřený počet pokusů o přenos dat zákazníka, pokud však po 3 pokusech společnost Dell usoudí, že přenos je neproveditelný, službu nebude možné provést.
- Pokud je zjištěno, že existují prvky prostředí nebo hardwaru zákazníka, které omezují přenosovou rychlost a prodlužují dobu potřebnou technikem, společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem na řešení těchto problémů. Dle zjištění společnosti Dell mohou být zákazníkovi pomocí procesu řízení změn účtovány dodatečné poplatky.

- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB / externí média. V případě potřeby musí zákazník poskytnout vlastní USB / externí média (pro migraci dat nebo instalační program DMT).
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Příloha 13

Onsite Application Installation

Jestliže si zákazník zakoupí službu Onsite Application Installation, společnost Dell pomůže zákazníkovi v rámci instalace nových podporovaných produktů s instalací až pěti (5) konkrétních softwarových aplikací nebo s úpravou vybraných nastavení operačního systému. Instalace aplikací bude provedena na pracovišti při nasazení nových prostředků.

Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zdokumentuje a zaznamená požadavky na instalaci aplikací zákazníka prostřednictvím pracovních pokynů (e-mailem kontaktní osobě SPOC). Zákazník ověří přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením specifikací prostřednictvím e-mailu kontaktní osobě SPOC.

Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- Poskytne skript, USB nebo CD/DVD nutné k instalaci aplikace.
- Vytvoří nastavení softwarových aplikací a operačního systému, otestuje je a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Ověří přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením pracovních pokynů prostřednictvím e-mailové komunikace s kontaktní osobou SPOC.
- Technici společnosti Dell obdrží po příchodu všechny nezbytné licence, vhodné množství instalačních médií a instalační pokyny.
- Zákazník bude mít všechny nezbytné licence a oprávnění k instalovanému softwaru – společnost Dell nebude ověřovat shodu.
- Bude-li to nutné pro instalaci aplikací, musí mít společnost Dell možnost pro provedení služby využít síť zákazníka.
- Pro přenos dat, zavádění aplikací a vytváření obrazů jsou u stolních počítačů k dispozici standardní přepínaná podsíť 100MB Ethernetu Base-T a propustnost 5–10 MB/s.
- Stolní počítače a notebooky jsou připojeny do sítě LAN a mají přístup k internetu pomocí aplikace Internet Explorer 7.0 (nebo vyšší) nebo prohlížečů Edge, Chrome či Firefox ve verzích podporovaných výrobcem.
- Síťová infrastruktura je stabilní a stejná na všech pracovištích zákazníka.
- Zákazník zajistí, že všechny softwarové aplikace jsou certifikovány, funkční a kompatibilní s novou konfigurací klientského systému a operačními systémy.
- Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Onsite PC Installation (1 na zařízení).
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna

poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Omezení služby

- Operační systém stolního počítače / notebooku bude Microsoft Windows 7, Windows 8 nebo Windows 10 [nebo platná novější verze].
- Operační systém bude předem nahrán nebo již nainstalován.
- Společnost Dell neponese odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.
- Aplikace musí být poskytnuty současně se službou instalace na pracovišti pro systém, se kterým byla služba zakoupena (Onsite PC Installation – příloha 8) na jednom pracovišti a k zajištění musí dojít v tentýž pracovní den. Nevyužitou instalaci aplikace nelze připsat na dobropis, refundovat ani převést.
- Není k dispozici pro tenká klientská zařízení.
- Společnost Dell neprovede více než 3 pokusy o instalaci softwarových aplikací.

Příloha 14

Remote PC Installation

Přehled služeb

Tato služba Remote PC Installation Service poskytuje vzdálenou pomoc s instalací a připojením nového klientského systému (počítače zakoupeného ze seznamu podporovaných produktů společnosti Dell) nebo staršího systému (stávajícího počítače zákazníka nahrazeného novým klientským systémem) a v odpovídajícím případě i připojených stolních periferních zařízení a s přenosem souborů a nastavení systému koncového uživatele a instalací softwaru poskytnutého zákazníkem (dále jen „vzdálená instalace počítače“), je-li to rovněž zahrnuto ve faktuře pro zákazníka.

Odpovídající služby

- Remote Data Migration,
- Vzdálená instalace aplikací.

Kontrola služeb

Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zkontroluje rozsah zakoupených služeb. Společnost Dell podle potřeby také shromáždí relevantní data o aktuálním nasazení staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení. Společnost Dell bude také usilovat o získání informací o pracovišti a (v příslušném případě) harmonogramu pro jednotlivá pracoviště určená pro nasazení, aby měla před zahájením služeb všechny důležité podrobnosti týkající se pracoviště.

Vlastnosti služby Remote PC Installation

Pomoc s instalací klientského systému

- vzdálená pomoc s vybalením nového klientského systému z přepravních krabic a kontrola komponent na poškození,
- pomoc zákazníkovi s připojením periferních zařízení klientského systému (např. monitorů, klávesnic, napájecích zdrojů, myši atd.),
- pomoc zákazníkovi s připojením klientského systému k napájení a sítím zákazníka.

Pomoc s připojením pro klientský systém

- pomoc se spuštěním nového klientského systému a ověřením připojení k síti u zařízení zákazníka připojených k síti,
- pomoc s přihlášením k novému klientskému systému pomocí ID uživatele a hesla poskytnutého zákazníkem.
- Pokud zákazník potřebuje některé z níže uvedených položek či akcí, je povinen informovat společnost Dell o těchto požadavcích (prostřednictvím přiřazené kontaktní osoby SPOC):
 - Pomoc s opětovným připojením stávajících nebo instalací nových externích periferních zařízení ke klientskému systému a konfigurace pro potřeby provozu. Společnost Dell na požádání zavede ovladače dodané zákazníkem a provede jednoduchý dohodnutý test funkčnosti (např. vytištění zkušební stránky).
 - Pomoc s dokončením základního připojení k doméně pomocí nativního rozhraní Windows.

- Připojení klientského systému k pracovní skupině. Klientský systém lze na žádost zákazníka připojit k výchozímu kontejneru ve službě Active Directory.
- Pomoc s dokončením firemní registrace.
- Konfigurace IP adresy.
- Nastavení e-mailu nebo online účtu.
- Konfigurace připojení ke vzdálené ploše.
- Mapování síťových tiskáren na nový klientský systém.
- Obnovení sdílení souborů v síti.
- Stručný a základní přehled hlavních funkcí nového klientského systému.

Přenos nastavení

- Přenos běžných přizpůsobení a nastavení koncových uživatelů ze staršího systému zákazníka
- Přenos nastavení spojených s profily uživatelů do nových klientských systémů
- Přenos běžných nastavení aplikací

Pomoc s odinstalací staršího systému

- Pomoc s odpojením hardwarových komponent, síťového kabelu a napájecího kabelu od staršího systému zákazníka

Požadavky služby

Aby bylo možné tuto službu realizovat, musí být splněny následující podmínky:

- Zákazník musí zakoupit individuální službu Remote PC Installation Service pro každý nainstalovaný klientský systém.
- Zákazník musí mít k dispozici telefon a spolehlivý přístup k internetu.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby.
- Pokud zákazník zakoupil službu Remote Data Migration Service (příloha 16), bude se plán migrace s instalačními službami koordinovat v rámci stejného projektu a kdekoli to bude možné, provede jej stejný technik vzdáleně.
- V klientském systému musí být předem nahráný nebo nainstalovaný operační systém.

Vyloučené služby

- Nastavení bezdrátové sítě
- propojení konkrétních organizačních jednotek ve službě Active Directory – počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů
- Poskytování nebo spouštění vlastních skriptů pro připojení k doméně
- Odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně
- Nastavení nebo konfigurace služby Active Directory
- Přenos dat v rámci samostatné události
- Přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností Dell k výkonu této služby personálem společnosti Dell
- Přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén
- Jakákoli migrace dat (v případě potřeby si může zákazník zakoupit službu „Remote Data Migration Service“ (příloha 16))
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii
- Samostatné plánování služeb přenosu a instalace
- Skriptování pro instalace aplikací

- Přenos aplikací nebo softwaru Softwarové aplikace budou nainstalovány/přeinstalovány, nikoli přeneseny
- Instalace softwaru operačního systému
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru).
- Přenos dat z/do jiných operačních systémů než je systém Windows.
- Konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware
- Instalace či konfigurace firemního softwaru
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze 14 ke službám

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Před zahájením této služby poskytne společnosti Dell všechny důležité a relevantní informace potřebné k včasné realizaci této služby.
- Příprava všech pracovních oblastí a stolů koncových uživatelů před zahájením služeb, včetně přístupu k systému, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům.
- Vytvoření účtů k doménám a počítačových objektů (bude-li to nutné před připojením klientského systému k doméně) v rámci služby Active Directory před realizací služby, aby bylo možné připojení k doméně před plánovaným datem nasazení.
- Zahájení spojení se společností Dell za účelem vzdálené realizace služeb. To mimo jiné zahrnuje zajištění síťové konektivity a používání vzdálených rozhraní zajištěných společností Dell, jako jsou chat a telefon.
- Poskytnutí přihlašovacích údajů k doméně s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory.
- Poskytnutí všech ovladačů potřebných k instalaci hardwaru.
- Zajištění, že starší systém je k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby.
- Otestování a ověření funkčnosti softwarové aplikace podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách. Společnost Dell nenesie odpovědnost za chyby nebo problémy s nekompatibilitou, které vzniknou během procesu instalace softwaru v důsledku toho, že zákazník neprovede test a ověření kompatibility softwaru.
- Poskytnutí veškerých požadovaných licencí k softwaru a poskytnutí odpovídajícího množství instalačních médií a instalačních pokynů technikům.
- V případě instalace aplikací zajištění přístupu pro technika k síti zákazníka za účelem provádění služeb.
- Síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100Mb/s podsítě a v klientském systému poskytuje propustnost 5–10 Mb/s.
- Údržba stabilní síťové infrastruktury na všech pracovištích zákazníka.
- Zajištění, že klientský systém je připojen k místní síti a má spolehlivý přístup k internetu.
- Jsou-li vyžadována externí média, je zákazník povinen poskytnout USB / externí média.
- V příslušném případě zajištění cloudového úložiště, externího disku nebo médií.
- V případě potřeby zakoupení odpovídajících doplňků pro služby Remote Services.

Další podmínky

- Pro zákazníkem způsobená zpoždění, která brání společnosti Dell v provádění služby Remote PC Installation Service, mohou existovat dodatečné poplatky.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Příloha 15

Remote Application Installation

Přehled služeb

Jestliže si zákazník zakoupí službu Remote Application Installation Service, společnost Dell pomůže zákazníkovi v rámci instalace nových podporovaných produktů Dell s instalací až pěti (5) konkrétních softwarových aplikací nebo s úpravou vybraných nastavení operačního systému. Instalace aplikací bude provedena vzdáleně při vzdáleném nasazení nových prostředků. Tuto službu je nutné zakoupit společně se službou Remote PC Installation Service (příloha 14) (1 na zařízení).

Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zdokumentuje a zaznamená technické požadavky zákazníka prostřednictvím pracovních pokynů (e-mailem kontaktní osobě SPOC). Zákazník ověří přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením specifikací prostřednictvím e-mailu kontaktní osobě SPOC.

Odpovídající služby

- Remote Data Migration

Povinnosti zákazníka

Toto jsou povinnosti zákazníka:

- Zákazník musí zajistit skript, USB nebo CD/DVD (koncový uživatel musí mít k dispozici fyzická média) potřebné k instalaci aplikace.
- Vytvoří nastavení softwarových aplikací a operačního systému, otestuje je a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Ověří přesnost a požadavky přezkoumáním a schválením pracovních pokynů prostřednictvím e-mailové komunikace s kontaktní osobou SPOC.
- Technici společnosti Dell obdrží dle potřeby všechny nezbytné licence, vhodné množství instalačních médií a instalační pokyny.
- Zákazník bude mít všechny nezbytné licence a oprávnění k instalovanému softwaru – společnost Dell nebude ověřovat shodu.
- Bude-li to nutné pro instalaci aplikací, musí mít společnost Dell možnost pro provedení služby využít síť zákazníka.
- Pro přenos dat, zavádění aplikací a vytváření obrazů jsou u stolních počítačů k dispozici standardní přepínaná podsíť 100MB Ethernetu Base-T a propustnost 5–10 MB/s.
- Stolní počítače a notebooky jsou připojeny do sítě LAN a mají přístup k internetu pomocí aplikace Internet Explorer 7.0 (nebo vyšší) nebo prohlížečů Edge, Chrome či Firefox ve verzích podporovaných výrobcem.
- Síťová infrastruktura je stabilní a stejná na všech pracovištích zákazníka.
- Zákazník zajistí, že všechny softwarové aplikace jsou certifikovány, funkční a kompatibilní s novou konfigurací klientského systému a operačními systémy.
- Zákazník musí zakoupit tuto službu společně se službou Remote PC Installation Service (1 na zařízení).
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data

definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Omezení služby

- Operační systém stolního počítače / notebooku bude Microsoft Windows 7, Windows 8 nebo Windows 10 [nebo platná novější verze].
- Operační systém bude předem nahrán nebo již nainstalován.
- Společnost Dell neponese odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.
- Aplikace musí být zajištěny současně se službou Remote PC Installation (Příloha 14) pro systém, s nímž byla zakoupena, na jednom místě nasazení, a k dodání musí dojít v tentýž pracovní den. Nevyužitou instalaci aplikace nelze připsat na dobropis, refundovat ani převést.
- Není k dispozici pro tenká klientská zařízení.
- Společnost Dell neprovede více než 3 pokusy o instalaci softwarových aplikací.

Příloha 16

Remote Data Migration

Přehled služeb

Tato služba Remote Data Migration Service zajišťuje přenos dat koncového uživatele ze staršího systému do nového klientského systému (dále jen „vzdálená data“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze. Tuto službu je nutné zakoupit společně se službou Remote PC Installation (příloha 14) (1 na zařízení).

Kontrola služeb

Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zkontroluje rozsah zakoupených služeb. Společnost Dell podle potřeby také shromáždí relevantní data o aktuálním nasazení staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení. Společnost Dell bude také usilovat o získání informací o pracovišti a (v příslušném případě) harmonogramu pro jednotlivá pracoviště určená pro nasazení, aby měla před zahájením služeb všechny důležité podrobnosti týkající se pracoviště.

Migrace dat

- Přenos dat a souborů koncového uživatele
- Zajištění dat a souborů koncového uživatele ze staršího systému nebo externího disku nebo média poskytnutého zákazníkem
- Přenos dat spojených s uživatelskými profily do nových klientských systémů nebo cloudového úložiště, na externí disk nebo média dodaná zákazníkem
- Technik při dokončení přenosu potvrdí a/nebo nahlásí integritu přenosu.

Odpovídající služby

Službu Remote Data Migration lze zakoupit s následujícími službami:

- Remote PC Installation

Požadavky služby

Aby bylo možné tuto službu realizovat, musí být splněny následující podmínky:

- Služby Remote Data Migration services musí být dodány ve spojení se službou Remote PC Installation service.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoliv služby.
- Zákazník musí mít k dispozici telefon a spolehlivý přístup k internetu.
- Harmonogram přenosu bude koordinován s instalačními službami v rámci stejného projektu.
- V klientském systému musí být předem nainstalovaný nebo nainstalovaný operační systém.

Vyloučené služby

- Přenos dat v případě události nesouvisející s událostí v rámci služby Remote PC Installation Service
- Přenos více než 100 GB dat
- Přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell

- Přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii
- Samostatné plánování služeb přenosu a instalace;
- Skriptování pro instalace aplikací
- Přenos aplikací nebo softwaru Softwarové aplikace se instalují/přeinstalovávají a nepřenášejí.
- Instalace softwaru operačního systému
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru).
- Přenos dat z/do jiných operačních systémů než je systém Windows.
- Konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware
- Instalace či konfigurace firemního softwaru
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze 16 ke službám.

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- splnění svých povinností v rámci služby Remote PC Installation Service (příloha 14);
- síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100Mb/s podsítě a v klientském systému poskytuje propustnost 5–10 Mb/s;
- údržba stabilní síťové infrastruktury na všech pracovištích zákazníka;
- zajištění, že klientský systém je připojen k místní síti a má spolehlivý přístup k internetu;
- jsou-li vyžadována externí média, je zákazník povinen poskytnout vlastní USB / externí média;
- v příslušném případě zajištění cloudového úložiště, externího disku nebo médií;
- poskytnutí relevantních dat o aktuálním nasazení staršího systému kvůli plánování plnění služby; to lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznickových povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Další podmínky

- Proveďte se přiměřený počet pokusů o přenos dat zákazníka, pokud však po 3 pokusech společnost Dell usoudí, že přenos je neproveditelný, službu nebude možné provést.
- Pokud je zjištěno, že existují prvky prostředí nebo hardwaru zákazníka, které omezují přenosovou rychlost a prodlužují dobu potřebnou technikem, společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem na řešení těchto problémů. Dle zjištění společnosti Dell mohou být zákazníkovi pomocí procesu řízení změn účtovány dodatečné poplatky.

Příloha 17

Asset Recovery Services: Služby Odprodeje a recyklace majetku

Lze zakoupit v kombinaci se službami:

- Jakákoli služba ProDeploy Flex for Client Suite service

Úvod

Společnost Dell Technologies Services („Dell“) si vám dovoluje nabídnout služby obnovy vybavení Asset Recovery Services („služby“) – v souladu s touto přílohou ke službě („příloha ke službě“).

Rozsah této služby

Tato služba představuje ekologicky vhodný a pohodlný způsob likvidace nepotřebného vybavení nebo vybavení, kterému skončil pronájem. Veškeré vybavení je spravováno v souladu se [zásadami Dell Electronic Disposition Policy](#) a [prohlášením Media Sanitization of Data Storage Devices](#).

Tento popis služby se vztahuje na služby obnovy vybavení Asset Recovery Services pro klientská a serverová zařízení prodáváná pod značkou Dell a pod jinými značkami:

Varianty pro zařízení vlastněná zákazníky:

- **IT Služby Odprodeje a recyklace majetku s vymazáním dat mimo pracoviště (platnost končí 4 roky od data nákupu) – není vyžadováno žádné minimální množství jednotek:** Doporučeno zákazníkům, kteří vlastní zařízení a chtějí zodpovědně provést další prodej nebo recyklaci. Zákazník musí před přepravou odstranit citlivá a osobní data. Služba zahrnuje přepravu, zpracování, podrobné přehledy o likvidaci, potvrzení o likvidaci a platbu v případě zbytkové hodnoty vráceného zařízení.
- **Všechny služby:** zahrnuta je jediná kontaktní osoba Single Point of Contact, aby bylo možno snadno spravovat potřeby zákazníků (dále jen „správce obnovy“) a přístup na Dell Self-Service Portal.

Pokud platná legislativa nevyžaduje jinak, můžete tuto službu využívat maximálně po dobu 4 let (jak je uvedeno výše) po datu vašeho původního nákupu („datum vypršení“). Datum nákupu je definováno buď jako datum vystavení faktury za službu, nebo jako datum potvrzení objednávky společností Dell podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Dodávka služby společnosti Dell bude po datu skončení platnosti považována za vyřízenou i v případě, že tuto službu nevyužijete.

Přístup na Dell Self-Service Portal

Zákazníci, kteří zakoupili službu obnovy vybavení Asset Recovery Services, získají přístup na Dell Self-Service Portal. Na portálu mohou zákazníci zobrazovat a spouštět úlohy přidružené k zakoupené službě, mezi které mimo jiné patří:

- zobrazení odhadované hodnoty,
- zobrazení kreditů na služby,
- služby plánování a sledování,
- zobrazení a stažení přehledů,
- žádost o platbu za obnovenou zůstatkovou hodnotu za vybavení prodané využitím této služby Asset Resale and Recycle Service.

Všechny podrobnosti o službě obnovy vybavení Asset Recovery Service příslušných služeb, které zakoupil a využíval zákazník, budou přístupné prostřednictvím Dell Self-Service Portal.

Použití Dell Self-Service Portal zákazníkem podléhá podmínkám použití Dell Self-Service Portal (dále jen „podmínky použití“), které odpovídají možnosti služby Asset Recovery Services zakoupené zákazníkem.

Mezi podmínky použití, které zákazník odsouhlasil, patří mimo jiné: (1) povinnost zákazníka zkontrolovat, potvrdit a schválit specifikace podporované služby; a (2) zřeknout se požadavku odpovědnosti společnosti Dell a/nebo převzít odpovědnost jako zákazník za veškeré aspekty použití samoobslužného zákaznického portálu, kterou zákazník přijímá v souladu s podmínkami použití poskytnutými zákazníkovi prostřednictvím Dell Self-Service Portal.

Dodání

Součástí služby zahrnují:

- **Přístup na Dell Self-Service Portal**, který zákazníkovi umožňuje:
 - **Posouzení hodnoty:** zákazník může vidět odhadovanou hodnotu vyřazeného zařízení.
 - **Zobrazení řídicího panelu:** kompletní zobrazení všech dostupných kreditů na služby, nedávných aktivit a nevyřízených akcí.
 - **Naplánování služby:** zákazník může naplánovat služby pro své pracoviště, požadované datum a čas během pracovní doby.
 - **Sledování služby:** zákazník může sledovat stav každé služby včetně plánovaných, nevyřízených, probíhajících a dokončených služeb.
- **Logistika a balení:**
 - Více než 20 kusů vybavení: společnost Dell poskytuje logistiku a balicí služby prostřednictvím poskytovatelů přepravních služeb.
 - Méně než 20 kusů vybavení: společnost Dell zajišťuje logistiku prostřednictvím poskytovatelů parcel service.
- **Zpracování:** Audit celého řetězce při Resale/Recycle Service zpracování zahrnuje veškerou péči, od odeslání vybavení do zařízení na provedení modernizace/renovace, funkčního testování, kosmetického hodnocení, mazání dat podle standardu NIST SP 800–88r1 a ocenění přepravecké hodnoty.
- **Přehledy:** Zákazník si může prohlížet a stahovat přehledy o objednávkách a dostupnosti servisního kreditu, harmonogramy a ocenění návratnosti hodnoty. Na internetovém portálu bude k dispozici také dodatečný přehled pro následující služby:
 - Služba Resale and Recycling s přehledy o odvozu vybavení a potvrzení o likvidaci.
- **Platby:** Pokud má zákazník nárok na získání hodnoty přepraveného zařízení, bude mít možnost požádat o platbu za elektronické převody prostředků prostřednictvím Dell Self-Service Portal. Prostředky na obnovu hodnoty jsou uvedeny bez zdanění. Každá strana zaplatí podle této smlouvy veškeré daně z prodeje, zboží a služeb.

Výjimky

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

- Jakékoli jiné služby, úlohy a činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.

Povinnosti zákazníka související s touto nabídkou

Zákazník souhlasí s plněním následujících konkrétních odpovědností a uznává, že nesplnění těchto povinností může negativně ovlivnit schopnost společnosti Dell Technologies Services tuto službu realizovat:

- **Resale/Recycle Service** Před poskytnutím služby zákazník provede následující:
 - V případě využití služby Freight Service (více než 20 kusů vybavení): v době plánování nahlásí případné problémy s přístupem na pracoviště, bezpečnostními omezeními, požadavky odborů, požadavky na osvědčení o pojištění, omezení v přístavu nebo časová omezení.
 - V případě využití služby Parcel Service (méně než 20 kusů zařízení): zabalí a utěsní každý kus zařízení do samostatné krabice pomocí vhodných balících materiálů, aby bylo zajištěno, že zařízení bude chráněno před poškozením během přepravy do společnosti Dell, a použijte tištěný štítek ze zákaznického portálu.
 - Pro každou zemi požadovanou společnostmi Dell vyplní komerční fakturu.
 - Odstraní veškerá důvěrná, vlastnická, citlivá a další neveřejná data a veškerý software třetích stran ze všech zařízení (např. pevné disky, u kterých se vymazání dat nezdařilo), které společnost Dell neoznačila v přehledu o vymazání dat jako úspěšně vymazaná („PASS“).
 - Odstraní nebo deaktivuje všechna hesla a další funkce zabezpečení přístupu a vypne veškerý software pro ochranu před krádežemi a sledování notebooku v zařízení.
 - Ukončí nebo převede všechny licence spojené se softwarem třetích stran obsaženým v zařízení.
 - Vyjme ze zařízení veškerá volně uložená datová úložná média (jako jsou disky USB, karta SD atd.).
 - Vyjme ze všech tiskáren případný inkoust a tonerové kazety.
 - Ověří, zda zařízení obsahuje pouze počítačový hardware a nikoliv další produkty, jako jsou elektrické spotřebiče, kancelářské vybavení, biologicky nebezpečný odpad a příslušné vybavení, materiály, obaly nebo krabice.
 - Ověří, zda je vybavení kompletní a řádně sestaveno a zahrnuje veškeré přidružené příslušenství a periferní vybavení, které je vráceno pronajímatelské společnosti, aby bylo možno maximalizovat návratnou hodnotu přeprodávaných produktů.
 - Odpojí veškeré vybavení od elektrické sítě, vyjme ze skříní a stojanů, rozbalí nebo vybalí z krabic a tato vybavení jednoznačně oddělí od vybavení, která nejsou určena k vyzvednutí (poznámka: pokud zákazník vybavení zabalí nebo uloží do krabic ještě před vyzvednutím, může společnost Dell vyžadovat přesun vyzvednutí na jiný termín na náklady zákazníka; zákazník může případně podepsat prohlášení o převzetí závazku za poškození vybavení zabaleného zákazníkem, aby mohla být přepravena vybavení, která byla zabalena nebo stažena smršťovací fólií zákazníkem).
 - Shromáždí vybavení z jednotlivých pracovišť (včetně systémů, z nichž byla úspěšně odstraněna data) na centrálním místě, které bude dobře přístupné poskytovateli logistických služeb Dell.
 - Určí zástupce pracoviště, který pomůže poskytovateli logistických služeb Dell s určením správného vybavení určeného k odvozu.
 - Zruší registraci vybavení a dalších přidružených systémů z funkce Windows Autopilot, pokud je to možné.
- **Záruky ze strany zákazníka.** Zákazník prohlašuje a zaručuje následující:
 - Zákazník má na dané vybavení řádný a prodejní nárok bez jakýchkoli zástavních práv, nároků a věcných břemen jakéhokoli druhu na vlastněná aktiva.
 - Zákazník odstraní z veškerého vybavení důvěrná, vlastnická, citlivá nebo jiná neveřejná data, která společnost Dell neoznačila v souhrnu mazání dat jako úspěšně vymazaná data („PASS“).

- Zákazník je k prodeji daného vybavení řádně oprávněn a prodejem neporušuje žádnou smlouvu ani rozsudek, který je pro zákazníka závazný.
- Vybavení bude při doručení společností Dell fungovat podle zveřejněných specifikací výrobce, s výjimkou případů, kdy zákazník informuje o jiném stavu (příčemž tuto skutečnost musí společnost Dell písemně potvrdit ještě před přepravou).
- Zákazník je odpovědný za splnění zdravotních a bezpečnostních požadavků a povinností, které se na něj vztahují v souvislosti s pracovištěm/pracovišti, ke kterému zákazník uděluje přístup společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům, a to včetně pracovního prostoru pro mazání dat.

Pokud zákazník kteroukoli ze svých povinností nebo záruk uvedených v rámci tohoto popisu služby poruší, je společnost Dell zproštěna závazku poskytnout tuto službu a není odpovědná za jakékoli újmy, které nastanou v důsledku daného porušení smlouvy ze strany zákazníka. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů. Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell. Společnost Dell nebude v případě, že zákazník nesplní pravidla v souladu se smlouvou se zákazníkem, povinna poskytovat služby, může poskytování služeb přerušit a neponese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé nesplněním zákaznických povinností. Zákazník může být případně povinen zaplatit dodatečné poplatky či výdaje za jakýkoli čas nebo materiály, škody či újmy, které společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům v důsledku toho vzniknou. Pokud dojde k jakémukoli selhání, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s plněním povinností zákazníka týkajících se platných zákonů o ochraně osobních údajů a libovolných souvisejících ujednání ve smlouvě, je zákazník povinen na to neprodleně upozornit společnost Dell a v dobré víře s ní spolupracovat na vyřešení všech souvisejících záležitostí.

Zákazník souhlasí s tím, že společnost Dell bude bránit a zbaví ji odpovědnosti v plném rozsahu a zaplatí veškeré náklady a poplatky vyplývající z případné žaloby, finanční odpovědnosti nebo právního závazku v souvislosti s jakýmikoli daty, které jsou v zařízení nebo ke kterým lze v zařízení získat přístup (dále jen „data“), což se mimo jiné týká i (i) jakékoliv žaloby na nesprávný přístup k datům nebo nesprávné zabezpečení uchovávaných dat, (ii) případného závazku nebo finanční odpovědnosti vyplývající ze zákona nebo nařízení o zabezpečení nebo ochrany uschovaných nebo přenášených dat nebo osobních údajů.

Podmínky ocenění a platby

Ceny budou zákazníkovi stanovovány podle počtu jednotlivých kusů vybavení. Různé položky budou sloučeny, zváženy a účtovány za kus vybavení za každých 40 liber nebo 18 kg hmotnosti. Různé položky zahrnují:

- externí počítačové komponenty (např. kabely, periferní zařízení, externí disky, klávesnice, myši, dokovací stanice),
- volně uložené interní počítačové komponenty,

- součástí nesouvisející s počítači (např. telekomunikační vybavení, DVD/DVR).

Zákazník tímto souhlasí s tím, že zaplatí cenu za každý kus zařízení podle příslušného potvrzení objednávky společnosti Dell, jakož i veškeré další poplatky a náklady uvedené v tomto popisu služby. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost Dell je oprávněna započítat částky splatné společnosti Dell od zákazníka podle tohoto popisu služby proti částkám, které má společnost Dell zákazníkovi podle této smlouvy jinak zaplatit.

Dodatečné poplatky

Zákazníkovi budou účtovány dodatečné poplatky na základě následujících poplatků, jejichž částka bude uvedena v samostatné nabídce vygenerované společností Dell:

- Služby poskytované společností Dell pro zařízení přesahující objednané množství budou účtovány za cenu za kus za související službu.
- Za kusy vybavení s hmotností přesahující 40 liber nebo 18 kg mohou vzniknout dodatečné poplatky za přepravu.
- V případě freight service nebo jakéhokoli servisu na pracovišti, kde není splněn minimální požadavek na jednotku, budou účtovány další poplatky. Dodatečné poplatky mohou vzniknout i při vyzvedávání v zámořských, ostrovních či jinak vzdálených nebo nesnadno dostupných oblastech.
- Služby na pracovištích:
 - kde je omezen přístup nebo je přístup omezen pro vozidla,
 - kde se vyžaduje odborová práce,
 - kde je omezena dostupnost pro schůzku nebo
 - se vyžaduje jednání mimo běžnou pracovní dobu.
- Pokud zákazník, pracoviště nebo vybavení požadavkům stanoveným tímto popisem služby nevyhovují, může být pro příslušné služby nutné vyhledat jiný termín nebo se na ně mohou vztahovat dodatečné poplatky.
- Dodatečné poplatky mohou vzniknout tehdy, pokud ze strany poskytovatele logistických služeb společnosti Dell dojde k nezdařeným pokusům o poskytnutí služby, kdy zákazník nebo vybavení nejsou k datu dohodnuté schůzky připraveny.
- Za náklady vynaložené v případě, že je určeno nesprávné vybavení pro přepravu.
- Za náklady vynaložené v případě, že dodací adresa poskytnutá pro vrácení pronajatého vybavení není správná.
- Za vyjmutí pevného disku nebo demontáž vybavení během služby Onsite Hard Drive Shred Service.

Důležité dodatečné podmínky

Vlastnictví a riziko ztráty

Po odjezdu z místa určeného k vyzvednutí vybavení nese riziko ztráty nebo poškození vybavení společnost Dell nebo poskytovatel logistických služeb společnosti Dell. Má se za to, že vlastnické právo přechází na společnost Dell nebo poskytovatele logistiky společnosti Dell po obdržení a držení vybavení společností Dell nebo poskytovatelem logistiky společnosti Dell.

Závazky

V souvislosti se službami poskytovanými výlučně podle tohoto popisu služby a navzdory případným konfliktním podmínkám v této smlouvě platí následující podmínky:

ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL A JEJÍCH POSKYTOVATELŮ SLUŽEB ZA SLUŽBY POSKYTOVANÉ V SOULADU S TÍMTO POPISEM SLUŽBY, I KDYŽ BUDE UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÉ ODPOVĚDNOSTI, BUDE VŽDY PODLÉHAT NÁSLEDUJÍCÍM OMEZENÍM:

1. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANOU ZÁKONEM ČI JINAK) ZA ZABEZPEČENÍ NEBO UTAJENÍ DAT NACHÁZEJÍCÍCH SE VE VYBAVENÍ S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY DOJDE K NEOPRÁVNĚNÉMU VYZRAZENÍ DAT ZE SYSTÉMOVÉHO PEVNÉHO DISKU, NA NĚMŽ SPOLEČNOST DELL NEBO JEJÍ POSKYTOVATELÉ SLUŽEB NEPROVEDLI ŘÁDNÉ VYMAZÁNÍ DAT NA PRACOVÍŠTI ZÁKAZNÍKA V SOULADU SE ZDE STANOVENÝMI PROCESY, AČKOLIV BYLO V PŘEHLEDU O MAZÁNÍ DAT NÁSLEDNĚ STVRZENO, ŽE PEVNÝ DISK BYL ÚSPĚŠNĚ VYMAZÁN. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ BUDE SPOLEČNOST DELL ODPOVÍDAT ZÁKAZNÍKOVÍ ZA PŘÍMÉ ŠKODY VZNIKLÉ TÍMTO VYZRAZENÍM DAT V SOUHRNU AŽ DO VÝŠE CELKOVÉ ČÁSTKY POPLATKŮ, KTERÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL NEBO ZAPLATÍ V RÁMCI TĚTO SLUŽBY ZA ROK.

MAXIMÁLNÍ A VÝLUČNÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANÁ ZÁKONEM ČI JINAK) VYPLÝVAJÍCÍ ČI MAJÍCÍ SOUVISLOST S JAKÝMKOLI NÁROKEM ZA ZTRÁTU FYZICKÉHO VYBAVENÍ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEKROČÍ HODNOTU STANOVENOU V OCENĚNÍ ANI HODNOTU DŮVODNĚ URČENOU SPOLEČNOSTÍ DELL POMOCÍ STANDARDNÍCH METOD OHODNOCENÍ

Doplňkové smluvní podmínky

1. **Doba trvání služby.** Tato příloha ke službě nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společnostmi Dell Technologies Services a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.
2. **Důležité doplňující informace**
 - A. **Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.
 - B. **Platba za hardware zakoupený se službami.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.
 - C. **Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** Společnost Dell Technologies Services může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell Technologies Services nebo poskytovatele služeb společnosti Dell Technologies Services nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb. Společnost Dell Technologies Services nenesou odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
 - D. **Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně podpory v místě potřeby, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell Technologies Services a liší se v závislosti na adrese zákazníka. Na volitelné služby může být se společností Dell Technologies Services potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.

E. **Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell Technologies Services může tuto službu předat subdodavateli a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou a kteří službu poskytnou jménem společnosti Dell Technologies Services.

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

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

Pokud společnost Dell Technologies Services zruší tuto službu, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení platnosti na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od smlouvy a poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell Technologies Services odešle oznámení o odstoupení zákazníkovi, pokud místní právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell Technologies Services v souladu s tímto odstavcem zruší tuto službu, nemá zákazník nárok na vrácení poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell Technologies Services.

G. **Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je dostupná pouze v některých oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby odborné pomoci 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.