



Popis služby

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Úvod

Společnost Dell si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „popis služby“) dovoluje nabídnout Dell APEX PC as a Service (PCaaS) (dále jako „PCaaS“ nebo „služba (služby)“). Služba PCaaS se skládá z kombinace hardwaru, softwaru a služeb sloučených do finančního řešení dodávaného za jednotnou měsíční cenu za jedno zařízení. Služba PCaaS obsahuje pružnou strukturu, která zákazníkům (dle definice zde později) umožňuje výběr správného typu hardwaru, softwaru a úrovně služeb pro jejich prostředí. Kromě zajištění flexibility při výběru hardwaru, softwaru a služeb služba PCaaS poskytuje flexibilní financování prostřednictvím samostatné smlouvy se společností Dell Financial Services (DFS) („smlouva DFS“). Flexibilní možnosti financování¹ stanovené ve smlouvě DFS jsou na požádání dostupné k nahlédnutí.

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 servisní služby zakoupené zákazníkem. Tento popis služby popisuje všechny odpovídající závazky a povinnosti společnosti Dell a zákazníka v souvislosti se službou, včetně všech dalších odpovídajících služeb. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte technickou podporu nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah služeb

Služba PCaaS zahrnuje sadu hardwaru, softwaru a služeb, která se zabývá nasazením, podporou, správou a obnovou zdrojů. Tyto služby mají přidružený jedinečné popisy služeb, které jsou uvedeny na adrese www.dell.com/servicecontracts/global. Zákazník má možnost vybrat úroveň těchto služeb, aby co nejlépe odpovídaly potřebám životního cyklu jeho osobního počítače. Některé vybrané možnosti služeb mohou vyžadovat provedení úkonů podle rozpisu práce (SOW), který poskytne další podrobnosti související s dodáním určité služby.

¹ Některé možnosti nasazení, včetně verzí služby ProDeploy, nejsou pro zařízení Dell Latitude Chrome Enterprise použitelné.

Finanční možnosti

Finanční část služby PCaaS bude nabízet dva volitelné prvky, které zlepšují flexibilitu pro zákazníka a liší se od běžné smlouvy o pronájmu hardwaru za nejlepší cenu.

Flex-Up – tato možnost umožňuje zákazníkovi kdykoli přidávat jednotky (počítače) v rámci podmínek původní smlouvy DFS. Možnost Flex-Up vyžaduje novou nákupní objednávku a plán a nesmí mít stejný termín jako původní smlouva DFS. Pokud by například zákazník přidal 500 nových počítačů v polovině průběhu 36 měsíční smlouvy DFS, mělo by těchto 500 nových počítačů nový samostatný závazek na dalších 36 měsíců.

Flex-Down – tato možnost zákazníkovi umožňuje snížit celkový počet jednotek (počítačů) v rámci smlouvy o předem stanovené množství bez penále nebo poplatku a zachovat měsíční cenu za jednotku na nezměněné úrovni po celou dobu trvání smlouvy DFS. Tuto možnost lze využít pouze ve druhé polovině trvání příslušné smlouvy DFS (např. po 18. měsíci během 36měsíčního období). Procento, o které zákazník může počet snížit (Flex-Down), musí být ujednáno při podpisu smlouvy DFS a bude určeno ve smlouvě DFS. Společnost DFS bude požadovat minimální délku platnosti dohody, ke které se zákazník musí zavázat před jakýmkoli snížením počtu jednotek. Minimální délka platnosti bude stanovena ve smlouvě DFS. Možnost Flex-Down není dostupná ve všech zemích. Služba Dell APEX PCaaS je k dispozici ve více než 50 zemích v Severní Americe a regionech EMEA a APJ. Kompletní finanční flexibilita nemusí být dostupná ve všech zemích. Podrobnosti získáte u obchodního zástupce společnosti Dell Financial Services.

Upgrade v polovině období – Tato funkce představuje kombinaci funkcí Flex-Up a Flex-Down. Upgrady v polovině období musí být stanoveny na začátku smlouvy DFS a platí pro ně stejná pravidla, jaká jsou uvedena výše (když se např. zákazník rozhodne pro navýšení, stále platí výše uvedená pravidla pro Flex-Up). Bez ohledu na výše uvedené a dle poznámky výše, možnost Flex-Down není dostupná ve všech zemích. Služba Dell APEX PCaaS je k dispozici ve více než 50 zemích v Severní Americe a regionech EMEA a APJ. Kompletní finanční flexibilita nemusí být dostupná ve všech zemích. Podrobnosti získáte u obchodního zástupce společnosti Dell Financial Services.

Manažer pro poskytování služeb PCaaS (pro zákazníky s minimálně 300 jednotkami PCaaS)

Každý zákazník, který splňuje požadavky na minimální počet jednotek (uvedeno níže), dostane ke svému účtu přiřazeného manažera pro poskytování služeb PCaaS (SDM). Manažer SDM bude kontaktní osobou pro zákazníka nebo partnera stanoveného zákazníkem (jak je zde definováno později) pro všechny aspekty týkající se služby. Manažer SDM dohlíží na shromažďování projektů životního cyklu počítačů dle souvisejících popisů služeb nebo rozpisu prací, kvůli zlepšení celkové zkušenosti zákazníka se životním cyklem počítačů od společnosti Dell.

Minimální požadavky:

- 1) 300 počítačů pronajatých během 90 dnů od získání služby; a
- 2) Minimální délka služby 12 měsíců.

Pokud zákazník nesplní některý z výše uvedených minimálních limitů, může společnost Dell dle vlastního uvážení manažera SDM odebrat. Bez ohledu na výše uvedené se může společnost Dell (dle vlastního uvážení) rozhodnout, že podmínku minimálního počtu jednotek neuplatní, aby zákazník mohl dosáhnout minimálního počtu jednotek i po uplynutí 90 dní. Takové rozhodnutí však společnosti Dell nebrání, aby tyto podmínky minimálních počtů jednotek uplatňovala v budoucnu.

Manažer SDM je k dispozici během obvyklé pracovní doby (jak je zde definováno později) od pondělí do pátku, s výjimkou svátků. Pracovní doba je definována umístěním manažera SDM a může se lišit podle oblastí a země. Podpora po pracovní době může být poskytována z jiných zdrojů na základě uvážení společnosti Dell. Umístění manažera SDM bude přiřazeno během zapojování podle zákazníkem preferovaného umístění oblasti služby a dostupnosti personálu.

Oblasti, v nichž manažer SDM pro PCaaS poskytuje pomoc

V této části jsou popsány určité fáze, milníky a činnosti, na které bude SDM dohlížet, usnadňovat je a koordinovat podle tohoto popisu služby, ostatních platných předpisů a provedených rozpisů práce.

Fáze připojení/zahájení

- Zjednodušení a řízení úvodního setkání:
 - Kontrola a potvrzení požadavků zákazníka, popisů služeb a rozpisů práce
 - Identifikace a představení kontaktních a zúčastněných osob v rámci služby PCaaS
 - Kontrola životního cyklu služby PCaaS
- Zavedení způsobu řízení programu a pravidel spolupráce
- Kontrola a potvrzení online nástrojů a samoobslužných nástrojů Dell určených pro spolupráci (např. TechDirect, MyDFS, SupportAssist atd.)

Přechodová fáze

Cílem přechodové fáze je navrhnout, sestavit a implementovat opakovatelnou konfiguraci, nasazení a řešení obnovy zdrojů ve službě PCaaS na základě tohoto popisu služby, dalších odpovídajících popisů služeb nebo provedených rozpisů práce. Mezi klíčové milníky a činnosti patří:

- Dohled na projekty životního cyklu počítačů, včetně:
 - Vytváření bitových obrazů, konfigurace a služby ve výrobě
 - Služby plánování a realizace nasazení
- Zajištění viditelnosti a stav reportingu
- Shrnutí pro vedoucí pracovníky (např. stav, hlavní milníky, rizika, problémy, akce atd.)
- Pomoc s plánováním změn typu Flex-up, Flex-down a upgradu v polovině období (podle potřeby)
- Pomoc s obnovou zdrojů na konci období a s plánováním obnovy

Fáze ustáleného stavu

Po přechodové fázi se program přesune do ustáleného stavu. Během ustáleného stavu bude manažer SDM koordinovat a podporovat schůzky ohledně stavu a řízení projektu PCaaS v měsíčních či čtvrtletních intervalech (nebo po vzájemné dohodě mezi smluvními stranami). Mezi klíčové milníky a činnosti patří:

- Shrnutí projektu PCaaS pro vedoucí pracovníky (např. stav, hlavní milníky, rizika, problémy, akce atd.)
- Zpráva o stavu a likvidaci zařízení v rámci projektu PCaaS (množství, lokalita, konec platnosti atd.)

- Prognóza hardwaru poskytnutého zákazníkovi v projektu PCaaS.
- Obchodně rozumné úsilí o hlášení událostí, expedice a souhrnných informací o záruce³

Fáze ukončení platnosti

Během fáze ukončení platnosti bude SDM koordinovat a podporovat činnosti obnovy zařízení na základě služeb obnovy zdrojů a plánu na konci platnosti. Mezi klíčové milníky a činnosti patří:

- Zajištění seznamu prostředků zákazníkovi nebo partnerovi za účelem plánování na konci životnosti
- Pomoc s plánováním vymazání dat a obnovou zdrojů pro zákazníka, pokud je to vhodné.
- Spolupráce s týmem pro obnovu zdrojů při mazání a obnovení dat a zajištění certifikátu o vymazání

Povinnosti zákazníka

- Přiřazení osoby, která bude fungovat jako jednotný kontaktní bod v programu PCaaS a bude zodpovědná za spolupráci s manažerem SDM kvůli usnadnění aktivit v rámci služby PCaaS.
- Co nejčasnější upozornění společnosti Dell, pokud dojde ke změnám plánovaného minimálního počtu jednotek, zpožděním a změnám služeb.
- Sdělení odhadu počtu hardwarových zařízení PCaaS dle dohodnuté frekvence
- Oznámení a informace o službách provedených zákazníkem nebo dodavatelem třetí strany v zařízeních PCaaS
- Sledování a reporting zařízení PCaaS, která nebyla pronajata prostřednictvím společnosti DFS nebo spolupracujícího partnera DFS.
- Sledování a reporting zařízení PCaaS zakoupených od třetí strany
- Získání nebo poskytnutí schválení a podpisů pro klíčové milníky plnění projektu v dohodnutém časovém rámci.
- Včasné zajištění nezbytné dokumentace, přístupu k odborníkům na příslušné téma a dalších zdrojů dle rozumných a vhodných požadavků společnosti Dell, s cílem usnadnit služby PCaaS.

Výjimky z poskytování služeb

- Poskytování služeb nezahrnuje vývoj žádného duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.
- Služby PCaaS nemusí být dostupné nebo se liší podle zeměpisného umístění a oblasti. Dostupnost, omezení a odchylky v dané lokalitě a regionu zákazníkovi sdělí obchodní oddělení společnosti Dell nebo manažer SDM.
- V případě zákazníků pracujících ve více zemích může být přiřazen regionální SDM kvůli asistenci při aktivitách SDM v dané oblasti.

³ Pokud služby podpory zahrnují službu ProSupport Plus, přečtěte si její popis.

- Další spolupráce s SDM:
 - Platí pouze pro služby poskytované společností Dell a nezahrnuje služby zakoupené a poskytované třetí stranou.
 - Platí pouze pro financované prostředky, pronajaté prostřednictvím společnosti DFS nebo partnerů DFS (obraťte se na zástupce DFS).
 - Může se lišit dle působení společnosti Dell v dané zemi a dostupnosti jednotlivých služeb.
- Služby, které SDM neposkytuje:
 - nabídka nebo prodej produktů a služeb,
 - přímá komunikace a jednání s koncovými uživateli,
 - technická podpora, odstraňování problémů nebo diagnostické aktivity (viz smlouva o úrovni poskytování služeb podpory),
 - služby související se zařízeními mimo program PCaaS,
 - veškeré další služby, které nejsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.

Podmínky poskytování služeb společnosti Dell.

Tento popis služby je uzavírán mezi vámi, zákazníkem nebo zákazníkem jmenovaným partnerem (dále jako „vy“, „zákazník“ nebo „zákazníkem jmenovaný partner“) a právním subjektem Dell uvedeným na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatně podepsané dohody o poskytování služeb zákazníka nebo zákazníkem jmenovaného partnera, uzavřené se společností Dell Financial Services, která k prodeji této služby výslovně opravňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, 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 produktů a služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo od společnosti Dell	Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce společnosti Dell
Spojené státy	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) http://www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) http://www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webová stránka http://www.dell.com podle země nebo webová stránka http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Místní webová stránka http://www.dell.com podle země nebo webová stránka http://www.dell.com/servicedescriptions/global
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka http://www.dell.com podle země nebo webová stránka http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby

		poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem 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.
Evropa, Střední východ a Afrika (EMEA)	<p>Místní webová stránka http://www.dell.com podle země nebo webová stránka http://www.dell.com/servicedescriptions/global</p> <p>Zákazníci z Francie, Německa a Spojeného království mohou navíc využít následující adresy URL: Francie: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Spojené království: http://www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem 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 <http://www.dell.com> zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy <http://www.dell.com> z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Choose a Region/Country“ na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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 www.dell.com/servicedescriptions/global. Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v rozporu s některým z ustanovení dané smlouvy, platí ustanovení popisu služby, pouze však v rozsahu daného rozporu. Ustanovení nebude považováno za náhradu žádného jiného ustanovení uvedeného ve smlouvě, které tomuto popisu služby konkrétně neodporuje.

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

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.

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup

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

Neusilování o navázání spolupráce

Bez předchozího písemného souhlasu ze strany společnosti Dell nesmí zákazník v období dvou let od konce období uvedeného na formuláři objednávky přímo ani nepřímo usilovat o navázání pracovního poměru s libovolným zaměstnancem společnosti Dell (nebo zaměstnancem poskytovatele služeb třetí strany, který poskytuje služby jménem společnosti Dell), s nímž zákazník v souvislosti s realizací dané služby společností Dell vešel do styku. Současně ale platí, že obecné reklamní aktivity a jiné způsoby usilování o navázání spolupráce obdobného obecného charakteru nepředstavují přímé či 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 již ukončen nebo zaměstnanec poměr ukončil z vlastní vůle.

Spolupráce ze strany zákazníka

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

Povinnosti na pracovišti

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

Zálohování dat

Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat.

SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA:

- **JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ČI 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 NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.**

Společnost Dell není odpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat.

Záruky třetích stran

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