

Popis služby

Konfigurační služby Dell

Úvod ke smlouvě o poskytování služby

Konfigurační služby společnosti Dell (dále jednotlivě jako „služba“ nebo „konfigurační služba“ a společně jako „služby“ nebo „konfigurační služby“) představují portfolio služeb zahrnující nastavení hardwaru a softwaru, nastavení operačního systému, zavedení bitového obrazu se softwarem, instalaci aplikací, tvorbu přehledů inventáře, identifikaci a označování inventáře a integraci hardwarových komponent u nových systémů Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS™, Dell Venue™ a PowerEdge™ (dále jako „podporované systémy Dell“) při sestavování těchto systémů. Služba Chromebook™ Enterprise Enrollment podporuje systémy Chromebook™.

Rozsah smlouvy o poskytování služby

Konfigurační služby jsou nabízeny společností Dell k podporovaným systémům Dell a mimo jiné zahrnují:

1. služby použití bitových obrazů (podrobně popsané v Příloze 1),
2. služby označení inventáře (podrobně popsané v Příloze 2),
3. služby tvorby přehledů inventáře (podrobně popsané v Příloze 3),
4. služby konfigurace hardwaru (podrobně popsané v Příloze 4),
5. služby konfigurace softwaru (podrobně popsané v Příloze 5),
6. standardní konfigurační služby (podrobně popsané v Příloze 6),
7. službu Chromebook™ Enterprise Enrollment (podrobně popsanou v Příloze 7),
8. poskytování (další informace v příloze ke službám (8)),
9. službu Connected Configuration (podrobně popsanou v Příloze 9).

Poznámka: Přílohy k tomuto popisu služeb obsahují specifikace jednotlivých konfiguračních služeb nabízených společností Dell. Na nákup ze strany zákazníka se vztahují výhradně přílohy pro konkrétní konfigurační služby uvedené ve faktuře pro zákazníka, potvrzení objednávky nebo objednávce.

Zákazník si může zakoupit jednu či více uvedených konfiguračních služeb od společnosti Dell s cenou účtovanou po jednotlivých systémech, kterou si strany dohodnou. V mnoha případech lze tyto služby uskutečnit pouze jednou nebo se realizují pouze ve skutečném produkčním prostředí. Tyto služby nelze vrátit zpět v případě vrácení nebo výměny systému, vrácení nebo výměny komponent či servisní události. Konkrétní konfigurační služby, které zákazník pořizuje, a příslušná cena za tyto služby budou uvedeny ve faktuře pro zákazníka, potvrzení objednávky nebo objednávce. Zakoupením těchto konfiguračních služeb od společnosti Dell se zákazník zavazuje k dodržování všech podmínek stanovených v tomto popisu služeb, včetně příslušných příloh a rámcové smlouvy zákazníka nebo podmínek prodeje společnosti Dell platných pro firemní zákazníky a dostupných na adrese www.Dell.com/terms (dle možností).

Volitelné služby

Podrobný popis jednotlivých aktuálně dostupných konfiguračních služeb je uveden v přílohách tohoto popisu služeb. Dodatečné služby (včetně volitelných služeb nebo souvisejících konzultačních, spravovaných, profesionálních, podpůrných nebo školicích služeb) lze případně zakoupit od společnosti Dell. Dodatečné služby budou vyžadovat samostatnou smlouvu na poskytování služeb uzavřenou se společností Dell.



Povinnosti zákazníka

Pro každou zde uvedenou konfigurační službu objednanou zákazníkem zákazník:

- Poskytne společnosti Dell přístup k příslušným pracovníkům pro podporu nákupu a poskytování konfiguračních služeb.
- Zajistí všechny potřebné licence, oprávnění, předepsané certifikace a další potřebná svolení spojená se softwarem třetích stran (s výjimkou licence k operačnímu systému OEM, kterou společnost Dell dodává v rámci prodeje podporovaných hardwarových platform) nebo jinými prvky od třetích stran, aby společnosti Dell umožnil poskytovat konfigurační služby.
- Je-li to relevantní,¹ vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Je-li to relevantní, poskytne společnosti Dell podepsanou certifikaci souhlasu s exportem bitového obrazu nebo jí poskytne veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování konfiguračních služeb.
- Potvrdí, že žádné produkty třetích stran (bitové obrazy ani jiné) poskytnuté společnosti Dell neobsahují údaje určující osobu.
- Je-li to relevantní² (v závislosti na pořizovaných konfiguračních službách), objedná za účelem posouzení a schválení jednotku pro posouzení („jednotka pro posouzení zákazníkem“) nebo se přihlásí prostřednictvím služby Dell Online First Article (OFA) (dostupnost služby OFA se v jednotlivých oblastech liší). Při použití služby Online First Article zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce dvou pracovních dnů. Zákazník obdrží bezpečné přihlašovací údaje, jejichž platnost vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.

Jestliže se zákazník rozhodne neobjednat jednotku pro posouzení zákazníkem, budou veškeré neshody ve verzích aplikací, konflikty ve správci zařízení a další problémy s funkcí v rámci konfiguračních služeb rozšířeny na všechny systémy, 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 relevantních rámcových smluv nebo objednávky u společnosti Dell, neponese odpovědnost za problémy, kterým bylo možné dostatečně předejít objednaním jednotky pro posouzení zákazníkem a ověřením vašich konfiguračních služeb na jednotce pro posouzení zákazníkem.

Smluvní podmínky

Projekt konfiguračních služeb: Poskytování vybraných konfiguračních služeb společností Dell je uskutečňováno formou realizace a řízení „projektu konfiguračních služeb“³. Každá objednávka konfiguračních služeb, kterou zákazník provede spolu s nákupem nových podporovaných systémů Dell, může být společností Dell spravována jako jedinečný projekt konfiguračních služeb. Jestliže zákazník spolu s nákupem nových podporovaných systémů Dell provede objednávku více konfiguračních služeb, mohou být tyto služby sestaveny do jednoho projektu konfiguračních služeb, je-li to smysluplné. V případech, kdy konkrétní typy systémů neumožňují kombinaci projektů konfiguračních služeb, budou tyto projekty považovány za samostatné projekty konfiguračních služeb. Každý projekt konfiguračních služeb může být popsán ve formuláři technické specifikace nebo soupisu prací, který zákazník zkontroluje a schválí ještě před realizací konfiguračních služeb. Změny ve stávajícím projektu konfiguračních služeb ze strany zákazníka, například přidání nového hardwaru, bitových obrazů, aplikací, periferních zařízení nebo dokumentů, převedení bitového obrazu na nový operační

¹ Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude mu v souvislosti s objednávkou zaslán formulář technické specifikace.

² Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude mu v souvislosti s objednávkou zaslán formulář technické specifikace.

³ Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude poskytování konfiguračních služeb považováno za projekt konfiguračních služeb.



system nebo použití bitového obrazu s jiným podporovaným systémem Dell, budou považovány za samostatný projekt konfiguračních služeb.

Partneři společnosti Dell: Společnost Dell může k zajišťování konfiguračních služeb využívat přidružené společnosti a subdodavatele. Služby mohou být zajišťovány mimo zemi, ve které sídlí zákazník nebo společnost Dell. Společnost Dell může příležitostně změnit místo poskytování konfiguračních služeb nebo sídlo strany zajišťující konfigurační služby, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za poskytování konfiguračních služeb zákazníkovi.

Partneři zákazníka: Zákazník může ke svému zastupování a spolupráci se společností Dell v rozsahu potřebném pro poskytování konfiguračních služeb využívat třetí strany (např. dodavatele, zástupce, systémové integrátory 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 zodpovědnou za veškeré škody, náklady a výdaje (včetně právních poplatků a nákladů na soudní nebo smířčí 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.

Zrušení poskytování služeb: Zákazník má právo v souladu se zásadami o vrácení produktu a ukončení poskytování služeb platnými v dané oblasti (stanovenými v popisu služby, na místní webové stránce dané země nebo návrhem nebo místními zákony) konfigurační služby vypovědět spolu s přípustným vypovězením koupě podporovaných systémů Dell, a to formou zaslání písemného oznámení společnosti Dell. Zákazník nemůže konfigurační služby zrušit jiným způsobem, než jaký stanoví příslušný zákon dané země, státu nebo oblasti. Pakliže lze tento způsob smluvně dohodnout jinak, lze využít návrh v souladu s místními zákony nebo zásadami pro rušení, které lze pro nákup zákazníka nalézt na příslušné stránce země na webu dell.com.

Společnost Dell může v době účinnosti tohoto popisu služeb kdykoliv zrušit poskytování konfiguračních služeb, včetně probíhajících projektů konfiguračních služeb z některého z následujících důvodů:

- zákazník nezaplatí celkovou cenu za konfigurační služby podle podmínek uvedených ve faktuře nebo
- zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v této smlouvě o poskytování služeb.

Pokud společnost Dell poskytování konfiguračních služeb zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení poskytování služeb na adresu uvedenou ve faktuře pro zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud místní zákon nevyžaduje jiná ustanovení o zrušení, která nelze smluvně změnit. POKUD SPOLEČNOST DELL ZRUŠÍ SLUŽBU V SOULADU S TÍMTO ODSTAVCEM, NEMÁ ZÁKAZNÍK NÁROK NA VRÁCENÍ PENĚZ ANI POPLATKŮ UHRAZENÝCH ČI SPLATNÝCH SPOLEČNOSTI DELL.

Produkty třetích stran: Jako „produkty třetích stran“ se rozumí veškerý hardware, součásti pro konfigurační služby (definované v Příloze 4), software nebo jiný hmotný či nehmotný materiál (poskytnutý zákazníkem společnosti Dell nebo vytvořený společností Dell dle pokynu zákazníka) použité společností Dell v souvislosti s konfiguračními 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) 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. 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 JAKÉKOLI A VEŠKERÉ ODPOVĚDNOSTI ZA JAKÝKOLI VLIV KONFIGURAČNÍCH SLUŽEB NA JAKÉKOLI 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 jakýmkoli škodami nebo závazky s ohledem na poskytování produktů třetích stran.

Žádné identifikovatelné osobní údaje: Produkty třetích stran zahrnující (mimo jiné) bitové obrazy, aplikace a dokumentaci odeslané společnosti Dell nesmí obsahovat žádné osobní údaje použitelné k osobní identifikaci. 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 všechny produkty třetích stran, které odešle společnosti Dell k použití při poskytování konfiguračních služeb společností Dell, nebudou obsahovat údaje použitelné k osobní identifikaci. 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 konfiguračními službami použití bitových obrazů, neobsahují technologie, na které se vztahují omezení (např. šifrování), nebo obsahují-li takové technologie, může společnost Dell exportovat tyto produkty 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 pro všechny konfigurační služby použití bitových obrazů vyžadována samostatně podepsaná exportní certifikace (dále jako „certifikace souhlasu s exportem bitového obrazu“). V některých zemích může být exportní certifikace vyžadována i k jiným konfiguračním službám (např. konfigurační služby pro správu inventáře, služby konfigurace hardwaru nebo služby konfigurace softwaru). Všechny požadované exportní certifikace musí být vyplněny, podepsány a vráceny společnosti Dell předtím, než společnost Dell zahájí implementaci příslušných konfiguračních služeb. V případě, že společnost Dell potřebuje za účelem poskytování konfiguračních služeb získat exportní licenci k produktům třetích stran, zákazník tímto souhlasí, že společnosti Dell poskytne bezplatně veškerou požadovanou pomoc se získáním této 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 konfiguračních 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 specifikace: Zákazník odpovídá za stanovení technických specifikací pro konfigurační služby, a je-li to relevantní, za řádnou dokumentaci těchto technických specifikací pro společnost Dell v ověřeném a schváleném dokumentu dále označovaném jako „formulář technické specifikace“. Zákazník potvrzuje, že volbu konfiguračních služeb provádí zákazník. Společnost Dell se bude oprávněně spoléhat na údaje ve formuláři technické specifikace. Společnost Dell neručí za závazky ani škody vzniklé v důsledku poskytování konfiguračních služeb poskytovaných v souladu s technickou specifikací. Jestliže se společnost Dell oprávněně domnívá, že poskytování navržených konfiguračních služeb není technicky proveditelné, vyhrazuje si právo odmítnout pokračovat v poskytování konfiguračních služeb. Z důvodu závislosti společnosti Dell na produktech třetích stran a asistence od zákazníka nebo třetích stran společnost Dell nijak nezaručuje, že konfigurační služby poskytované zákazníkovi splní veškeré požadavky zákazníka.

Řízení změn: Práce, které nejsou uvedené v projektu konfiguračních služeb nebo příslušném formuláři technické specifikace a budou prováděny v důsledku: (i) požadované změny v rozsahu projektu konfiguračních služeb; (ii) opomenutí zákazníka; (iii) změny zákona nebo příslušných předpisů nebo (iv) události způsobené vyšší mocí, bude společnost Dell považovat za dodatečné a poskytne podrobné údaje o změnách v lhůtách dodání a nákladů na základě požadovaných změn. Pokud bude zákazník s dalším časovým plánem nebo náklady souhlasit, potvrdí tento souhlas písemnou formou dříve, než společnost Dell zahájí další poskytování služeb (platí i pro případ, že společnost Dell poskytovaní dodatečných služeb již zahájila).



Převod služby: Zákazník nemůže tuto službu ani žádná práva, která byla zákazníkovi touto smlouvou udělena, převádět na třetí stranu.

Dostupnost konfiguračních služeb: Konfigurační služby nemusí být dostupné ve všech oblastech. Služba Online First Article není dostupná ve všech oblastech. Služby označování inventáře a tvorba zpráv o inventáři jsou dostupné také pro vybraná periferní zařízení (např. monitory, tiskárny a racky) v oblastech Ameriky, Evropy, Středního východu a Afriky. Konfigurační služby jsou dostupné pro systémy Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS, a PowerEdge™.



Další podmínky

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právním subjektem Dell uvedeným na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník se společností Dell uzavřel a která prodej této služby výslovně opravňuje. V případě, že takováto smlouva neexistuje, je služba poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, dále jen „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro umístění zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily, a zavazují se jimi řídit.

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

* Přístup k místní webové stránce www.dell.com zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy www.dell.com z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Choose a Region/Country“ (Zvolte zemi/oblast) na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Bez ohledu na tyto rámcové smlouvy o poskytování služeb zákazník v případě neslučitelného konfliktu mezi ujednáními uvedenými v tomto popisu služeb a platnou rámcovou smlouvou o poskytování služeb pro zákazníka tímto souhlasí, že budou platit ujednání uvedená v tomto popisu služeb po odsouhlasení, které následovalo po ujednáních v platné rámcové smlouvě. Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v rozporu s některým z ustanovení dané smlouvy, platí ustanovení popisu služby, pouze však v rozsahu daného konfliktu. Ustanovení nebude považováno za náhradu žádného jiného ustanovení uvedeného ve smlouvě, které tomuto popisu služby konkrétně neodporuje.

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

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.

© 2013 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy v tomto dokumentu mohou odkazovat na ochranné známky a názvy nebo produkty, případně na právní subjekty, které si na tyto položky činí nárok. Tištěná verze těchto podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.



Příloha 1

Konfigurační služby použití bitových obrazů

Přehled služby

Konfigurační služba použití bitových obrazů se softwarem (dále jako „služba použití bitových obrazů“), poskytovaná v rámci konfiguračních služeb, nabízí zákazníkovi praktickou a efektivní metodu, jak vyvinout vlastní sadu softwarových aplikací a nastavení k jeho operačnímu systému (dále jako „bitový obraz“) ve spojení s nákupem nových podporovaných systémů Dell. V rámci konfiguračních služeb společnosti Dell proběhne ověření a otestování bitového obrazu dodaného zákazníkem a načtení bitového obrazu během výrobních procesů. Tím je umožněno použití bitového obrazu dodaného zákazníkem při výrobě jeho podporovaných systémů Dell.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby použití bitových obrazů je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb 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.
- Při použití služby Online First Article 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.
- Zákazník ověří a schválí formulář souhlasu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může bitový obraz odeslaný zákazníkem exportovat mimo zemi, ve které byl bitový obraz odeslán společnosti Dell. Při zahájení projektu konfiguračních služeb je vyžadováno vývozní osvědčení.
- Zákazník poskytne bitový obraz společnosti Dell. Bitový obraz lze společnosti Dell odeslat prostřednictvím služby pro přenos souborů, serveru FTP, služby Dell ImageDirect nebo zasláním disku CD, DVD, jednotky USB nebo pevného disku. Ve vybraných případech lze bitové obrazy odeslat společnosti Dell formou zaslání celé jednotky systému.

Průběh projektu

- Je-li to relevantní, technik konfiguračních služeb připraví projekt konfiguračních služeb umožňující načtení zákaznickova bitového obrazu a provedení jím požadovaných úprav během výroby.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je bitový obraz ověřen a otestován, čímž je zajištěno správné načtení bitového obrazu dodaného zákazníkem během úvodního sestavování systému při výrobě.

Dokončení projektu

- Výrobními procesy je zajištěno, že vámi poskytnutý obraz bude replikován v podobě dodané společnosti Dell. V případě objednání přizpůsobeného bitového obrazu důrazně doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem nebo se přihlásit prostřednictvím služby Dell Online First Article, aby před předáním bitového obrazu k hromadným objednávkám mohlo být potvrzeno, že je bitový obraz plně otestován a ověřen v prostředí zákazníka.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.



Povinnosti zákazníka Před každým odesláním bitového obrazu společnosti Dell, musí zákazník provést následující:

- 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 bitový obraz, otestuje jej a ověří jeho funkčnost dle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Ověřit, že každý bitový obraz obsahuje všechny požadované ovladače a že Správce zařízení neuvádí jiný nepodporovaný hardware než ten, který je zdokumentován ve formuláři technické specifikace.
- Ověřit, že bitový obraz neobsahuje údaje použitelné k osobní identifikaci.
- Je-li to relevantní, ověřit správnost formuláře technické specifikace a potvrdit své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- Informovat společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Platnost přihlašovacího údaje zákazníka vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka. Během úvodní fáze průběhu projektu konfiguračních služeb zákazník vyplní certifikaci souhlasu s exportem bitového obrazu, kterým potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitový obraz odeslaný zákazníkem mimo zemi, ve které byl bitový obraz odeslán společnosti Dell.
- Poskytne produktový klíč k operačnímu systému, pokud se nejedná o systém OEM od společnosti Dell.
- Je-li to relevantní, zajistí, že konfigurační služby použití bitových obrazů splňují požadavky zákazníka objednaním jednotky pro posouzení zákazníkem nebo použitím služby posouzení konfigurace Dell Online First Article.
- Schválí bitový obraz.

Požadavky služby:

- Bitové obrazy musí být vytvořeny pomocí běžně používaných nástrojů, jako např. Dell ImageDirect, Symantec™ Ghost™, Symantec PowerQuest nebo Microsoft® ImageX (WIM). Možnost použití jiných nástrojů pro práci s bitovými obrazy lze ověřit u projektového manažera konfiguračních služeb. Za volbu a licenci zákaznickova nástroje pro práci s bitovými obrazy odpovídá zákazník.
- Konfigurační služby použití bitových obrazů jsou k dispozici pro bitové obrazy s běžně používanými operačními systémy (např. Microsoft® Windows® či varianty systému Linux). Možnost použití s jinými operačními systémy lze ověřit u projektového manažera konfiguračních služeb.
- Bitová kopie musí být ověřena na podporovaných hardwarových platformách pro pořizované konfigurace. Jestliže zákazník určitou podporovanou hardwarovou platformou či konfigurací nedisponuje, zakoupí k použití při sestavování a testování bitového obrazu vývojový systém.

Součástí služeb použití bitových obrazů nejsou:

- poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v bitové kopii,
- fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou použití bitových obrazů,
- vytvoření bitového obrazu,
- řešení problémů s vytvořením bitového obrazu 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.



Volitelné konfigurační služby použití bitových obrazů:

Média CD/DVD/USB s bitovým obrazem pro obnovení: Tato konfigurační služba použití bitového obrazu nabízí praktickou a efektivní metodu získání kopie zákaznickova finálního produkčního bitového obrazu, který je instalován na nové podporované systémy Dell. Tuto službu je možné zakoupit pouze s projektem konfiguračních služeb, který zahrnuje konfigurační služby použití bitového obrazu. Média CD/DVD/USB s bitovým obrazem pro obnovení umožňují zákazníkovi obnovení podporovaného systému Dell do původního stavu z okamžiku dodání na pracoviště zákazníka. Média s bitovým obrazem pro obnovení lze použít pouze pro obnovení bitových obrazů na podporovaných systémech Dell, se kterými společnost Dell poskytuje službu použití bitového obrazu. **BITOVÝ OBRAZ PRO OBNOVENÍ NEZAJISTÍ OBNOVENÍ UŽIVATELSKÝCH DAT A DISKOVÉHO ODDÍLU S NÁSTROJI DELL A NEBUDE AKTUALIZOVÁN DALŠÍMI ZMĚNAMI ČI ÚPRAVAMI PROVEDENÝMI V BITOVÉM OBRAZU PO DORUČENÍ BITOVÉHO OBRAZU PRO OBNOVENÍ ZÁKAZNÍKOVI.** Média CD/DVD/USB s bitovým obrazem pro obnovení nemusí být k dispozici pro všechny operační systémy (např. Linux). Informace o dostupnosti médií s bitovým obrazem pro obnovení vám poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.

Dell System Restore

Tato volitelná služba použití bitových obrazů umožňuje obnovení systému ze skrytého oddílu na pevném disku, pokud do něj byl společností Dell během výroby nahrán váš vlastní bitový obraz. Služba provádí obnovení bitových obrazů pouze na vybraných klientských systémech Dell (pracovní stanice Dell Precision™, stolní počítače OptiPlex™, notebooky Latitude™) ze statického bitového obrazu, ze služby ImageDirect nebo X-Image a je uložena 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 použití bitových obrazů. 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. Služba Dell System Restore funguje s bitovými obrazy operačních systémů Microsoft® Windows® XP a Windows 7. V případě specifitějších potřeb vám informace poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.

Další služby Dell týkající se bitových obrazů

Informace ohledně dalších konfiguračních služeb bitových obrazů společnosti Dell (jako jsou třeba služby Dell ImageDirect, Dell X-Image nebo Dell Image Management Services) vám poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.



Příloha 2

Konfigurační služby označení inventáře

Přehled služby

Konfigurační služba označení inventáře (dále jako „služba označení inventáře“) poskytuje praktický a efektivní způsob umístění inventárního štítku dodaného zákazníkem či vytvořeného společností Dell na nové podporované systémy Dell při jejich výrobě. Dále nabízí možnost označení obalů mimo systém či platformu (např. přepravních 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 označení inventáře je následující:

Zahájení projektu

- Je-li to relevantní, projektový manažer konfiguračních služeb 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 systémech vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell nebo projektový manažer konfiguračních služeb.
- Je-li to relevantní, 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

- Je-li to relevantní, technik konfiguračních služeb připraví úpravy inventárních štítků nebo paměti CMOS podle dokumentace ve formuláři technické specifikace.
- Konfigurační služba označení inventáře je otestována ve výrobních procesech.

Dokončení projektu

- Doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem, na níž může ověřit, že služby označení inventáře 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.
- Je-li to relevantní, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Je-li to relevantní, ověří, že umístění inventárního štítku a požadovaná datová pole jsou uvedena ve formuláři technické specifikace.
- Je-li to relevantní, 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 označení inventáře splňují jeho požadavky.
- Je-li to relevantní, spolupracuje se společností Dell na zajištění odpovídajícího množství dodaných (vlastněných zákazníkem) produktů třetích stran pro splnění objednávek podporovaných systémů Dell.



Požadavky konfigurační služby označení inventáře:

- 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.

Pacifická Asie a Japonsko (APJ):

1. Velké štítky 3" x 5" na lesklém bílém polyesterovém materiálu pro použití na vnější straně krabice se systémem.
2. Střední štítky 1,5" x 2" a vlastní štítky 2" x 3" na lesklém bílém 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.

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

- Inventární 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 inventárních štítků dodaných zákazníkem vám sdělí projektový manažer konfiguračních služeb.

Součástí služeb označení inventáře není:

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



Příloha 3

Konfigurační služby tvorby přehledů inventáře

Přehled služby

Konfigurační služby tvorby přehledů inventáře (dále jako „služby tvorby přehledů formuláře“) 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 služby tvorby přehledů formuláře je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb 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 zasílání přehledů.
- Je-li to relevantní, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Je-li to relevantní, poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování služeb.
- Ověří, že služba tvorby přehledů inventáře splňuje jeho požadavky.

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 projektový manažer konfiguračních služeb.

Součástí služeb reportingu inventáře 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 4

Konfigurační služby – služba-konfigurace hardwaru

Přehled služby

Služby konfigurace hardwaru (dále jako „služby konfigurace hardwaru“) poskytují zákazníkovi k novým podporovaným systémům Dell praktickou a efektivní metodu instalace nestandardního hardwaru (dále jako „součásti pro konfigurační službu“) do podporovaných systémů Dell během výroby. Součástí této služby mohou být také konfigurační služby výměny součástí*, které zákazníkům nabízejí způsob získání náhradních dílů pro konfigurační služby, které byly zajištěny a instalovány společností Dell do zákaznickových podporovaných systémů Dell během úvodního sestavování systému při výrobě.

*Dostupnost služeb výměny součástí se liší v závislosti na geografické oblasti. Na regionální omezení a odlišnosti se informujte u projektového manažera konfiguračních služeb.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby konfigurace hardwaru je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell kontaktuje zákazníka, aby zdokumentovali jeho technické požadavky a zaznamenali je do formuláře technické specifikace.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí formuláře technických specifikací společnosti Dell.
- Při použití služby Online First Article 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.
- Společnost Dell opatří součásti pro konfigurační služby, případně může součásti společnosti Dell poskytnout zákazník.
- Projektový manažer konfiguračních služeb ve spolupráci s interními týmy společnosti Dell nebo zákazníkem připraví zásobovací proces pro součásti pro konfigurační službu.
- Je-li to relevantní, zákazník dodá k součástem pro konfigurační služby požadavky na předepsané certifikace (zákazník například obdrží předepsané certifikace od výrobce, který dodává součásti pro konfigurační službu, a tyto certifikace předá společnosti Dell).

Průběh projektu

- Společnost Dell provede výrobní test, kterým potvrdí, že pokyny a skripty jsou správné a že tovární integrace součástí pro konfigurační služby a související ovladače proběhne v souladu s formulářem technické specifikace.

Dokončení projektu

- Doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem, na niž může ověřit konfiguraci, nebo ke schválení konfigurace použít službu posouzení konfigurace Dell Online First Article.
- Od zákazníka je vyžadováno potvrzení, že součásti pro konfigurační služby fungují dle návrhu. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ NA JAKÝCHKOLI SYSTÉMECH ZÁKAZNÍKA.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.



Povinnosti zákazníka. Zákazník:

- Před zahájením projektu konfiguračních služeb poskytne společnosti Dell dostatečné množství součástí pro konfigurační služby (a souvisejících licencí k softwaru, je-li to relevantní) včetně veškerých ovladačů potřebných pro správnou funkci těchto součástí.
- Potvrdí, že součásti pro konfigurační služby poskytnuté zákazníkem neobsahují údaje určující osobu a odpovídají místním předpisům a certifikacím.
- Vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Je-li to relevantní, vyplní formulář souhlasu s exportem, čímž potvrdí, že společnost Dell může součásti pro konfigurační služby exportovat mimo zemi, ve které byly součásti pro konfigurační službu poskytnuty společností Dell.
- Poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování konfiguračních služeb.
- Připraví součásti pro konfigurační služby, otestuje je a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka na konfiguraci pro požizovaný podporovaný systém Dell. **SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ NA JAKÝCHKOLI SYSTÉMECH ZÁKAZNÍKA.**
- U součástí pro konfigurační služby zajišťovaných (dodávaných) zákazníkem bude spolupracovat se společností Dell během celého trvání projektu, aby zajistil odpovídající množství dodaných součástí pro konfigurační služby a společnost Dell mohla plnit zákaznickovy nové objednávky podporovaných systémů Dell. U součástí pro konfigurační služby zajišťovaných společností Dell bude spolupracovat se společností Dell během celého trvání projektu a poskytovat čtvrtletní a roční odhady počtu jednotek kvůli zajištění dostatečných zásob pro zákaznickovy nové objednávky podporovaných systémů Dell a zákaznickovy požadavky náhradních součástí pro konfigurační služby v rámci konfiguračních služeb výměny součástí.
- Zváží objednání jednotky pro posouzení zákazníkem, aby ověřil, že služby konfigurace hardwaru splňují jeho požadavky.
- Ověří, že integrace součástí pro konfigurační služby je v souladu s příslušnými regionálními a místními zákony, vyhláškami a požadavky. Informace o možných omezeních vám poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.

Součástí služeb konfigurace hardwaru nejsou:

- Úpravy či konfigurace součástí pro konfigurační služby poskytnutých zákazníkem nebo zajištěných společností Dell jménem zákazníka,
- úroveň provozuschopnosti (např. funkce nebo kompatibilita) jakékoli konfigurace v rámci konfiguračních služeb jiná než potvrzení, že součásti pro konfigurační služby jsou nainstalovány v souladu s formulářem technické specifikace,
- vytvoření ovladačů hardwaru,
- řešení problémů se součástmi pro konfigurační služby a technická podpora,
- revize nebo technické změny podporovaného systému Dell kvůli začlenění součástí pro konfigurační služby,
- testování součástí pro konfigurační služby na kompatibilitu se zákaznickovou konfigurací nebo bitovým obrazem,
- Jakékoli jiné činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v této příloze ke službám.



Konfigurační služby výměny součástí a podpora

- Konfigurační služby výměny součástí jsou navrženy tak, aby dle možnosti při odesílání součástí pro konfigurační služby zákazníkům využívaly službu opravy do následujícího pracovního dne. Služba opravy do následujícího pracovního dne je obvykle dostupná, jestliže zákazník objedná výměnu telefonicky do 16 hodin v příslušném časovém pásmu. Je-li objednávka provedena po 16. hodině, budou náhradní součásti pro konfigurační služby odeslány následující pracovní den a zákazník je obdrží další následující pracovní den. **SLUŽBA OPRAVY DO NÁSLEDUJÍCÍHO PRACOVNÍHO DNE NENÍ U KONFIGURAČNÍCH SLUŽEB VÝMĚNY SOUČÁSTÍ ZARUČENA.**
- Konfigurační služby výměny součástí jsou omezeny na součásti pro konfigurační služby, které jsou zajišťovány i instalovány do podporovaného systému Dell společností Dell během úvodního sestavování systému při využití služeb konfigurace hardwaru. Součásti pro konfigurační služby zajišťované společností Dell, avšak **NEINTEGROVANÉ** do produktu během úvodního sestavování systému, **NEJSOU** v rámci konfigurační služby výměny součástí k dispozici.
- Součásti zahrnuté a nezahrnuté v konfigurační službě výměny součástí jsou uvedeny níže. Společnost Dell si vyhrazuje právo měnit a aktualizovat tyto seznamy produktů bez předchozího oznámení.

Konfigurační služby výměny součástí – zahrnuté součásti pro konfigurační služby

Konfigurační služby výměny součástí jsou k dispozici k následujícím součástem pro konfigurační služby:

Klientský

- Vstupně-výstupní karty
- Interní kabely
- Pevné disky jiných výrobců
- Výměnné pevné disky jiných výrobců
- Optické jednotky jiných výrobců
- Síťové karty
- Karty (médiá, zvuk, video, RAID)
- Sady PCMCIA

Podnikový

- Vstupně-výstupní karty
- Karty DigiBoard
- Síťové karty
- Pevné disky jiných výrobců
- Optické jednotky jiných výrobců (CD-RW, DVD, CD-ROM)
- Karty (médiá, zvuk, video, RAID)

Konfigurační služby výměny součástí – nezahrnuté součásti pro konfigurační služby

K následujícím součástem pro konfigurační služby **NEJSOU** konfigurační služby výměny součástí k dispozici:

Klientský

- Tiskárny
- Skenery
- Směrovače
- Dokumentace
- Médiá
- Zabezpečovací zařízení (např. zámky a kabely)
- Monitory, klávesnice, myši a reproduktory jiných výrobců
- Položky přidané k balení produktu (např. dlaňové opěrky, sluchátka, dokumentace)

Podnikový

- Tiskárny
- Skenery
- Bridge, směrovače, rozbočovače, adaptéry a přepínače jiných výrobců
- Dokumentace
- Médiá
- Zabezpečovací zařízení (např. zámky a kabely)
- Monitory, klávesnice, myši a reproduktory jiných výrobců
- Položky přidané k balení produktu (např. dlaňové opěrky, náhlavní soupravy, dokumentace)



- Dodaný hardware a součásti
 - Software
 - Hardware pokladních systémů
 - Nastavení/konfigurace systému BIOS
 - Inventární značení
 - Funkce Auto RAID
 - Loga systému BIOS
- Dodaný hardware a součásti
 - Software
 - Hardware pokladních systémů
 - Nastavení/konfigurace systému BIOS
 - Inventární značení
 - Funkce Auto RAID
 - Loga systému BIOS

Postup výměny součástí pro konfigurační služby

O odeslání náhradních součástí pro konfigurační služby rozhodne společnost Dell poté, co zákazník a tým technické podpory společnosti Dell vyřeší problém s podporovaným systémem Dell při vynaložení „přiměřeného úsilí“. Jestliže technik určí jako příčinu problému součást pro konfigurační služby, bude zákazníkovi odeslána náhrada, jak je vymezeno výše v části Konfigurační služby výměny součástí a podpora. Další informace o procesech technické podpory společnosti Dell najdete na této regionální adrese:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Informace o možnostech konfiguračních služeb výměny součástí pro oblast APJ vám poskytne projektový manažer konfiguračních služeb (omezená nabídka).

Konfigurační služby výměny součástí vs. záruka na produkt

Konfigurační služba výměny součástí je služba výměny s přidanou hodnotou, která doplňuje nabídku služeb konfigurace hardwaru od společnosti Dell. Tato služba doplňuje také záruku společnosti Dell na podporované systémy Dell a poskytuje zákazníkovi jednotné kontaktní místo, zajišťující výměnu součástí konfiguračních služeb. KONFIGURAČNÍ SLUŽBA VÝMĚNY SOUČÁSTÍ NENÍ ZÁRUKA.

Omezení konfiguračních služeb výměny součástí

- Konfigurační služby výměny součástí jsou k dispozici u součástí pro konfigurační služby, které byly zajištěny a instalovány v zákaznickových podporovaných systémech Dell během úvodního sestavování systému při výrobě s využitím služeb konfigurace hardwaru. Jestliže zákazník zakoupí součásti jednotlivě nebo je zakoupí po zahájení prodeje systému, záruka výrobce není dotčena.
- Konfigurační služba výměny součástí nezaručuje výměnu za identické součásti. Jestliže se vlivem zásobování nebo vyřazení produktu z nabídky změní dostupnost součástí, centrum společnosti Dell odešle podobnou součást, která může mít odlišného výrobce nebo číslo. Náhradní součásti pro konfigurační služby mohou být nové či repasované, pokud to místní předpisy povolují.
- Konfigurační služba výměny součástí platí po dobu trvání původní smlouvy k podporovanému systému Dell (maximálně 3 roky, nebo podle místních předpisů, určují-li více než 3 roky).
- U některých součástí konfiguračních služeb pro některé oblasti mohou být uplatňovány další poplatky. Místní požadavky a omezení vám sdělí projektový manažer konfiguračních služeb.
- Plnění částí konfiguračních služeb bude využívat záruku původního výrobce, která se v příslušném případě vztahuje na část konfiguračních služeb zákazníka.



Služby úpravy nastavení systému BIOS

Přehled služby

Konfigurační služby úpravy nastavení systému BIOS poskytují zákazníkovi praktickou a efektivní metodu úpravy standardních nastavení systému BIOS od společnosti Dell v nových podporovaných systémech Dell při jejich výrobě (např. možnost fixovat standardní systém BIOS od společnosti Dell na konkrétní verzi nebo možnost použít firemní logo zákazníka v logu systému BIOS).

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující konfigurační služby úpravy nastavení systému BIOS je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb 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.
- Informovat společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article.

Průběh projektu

- Technik konfiguračních služeb připraví skripty pro tovární provedení úprav nastavení systému BIOS.
- Úpravy nastavení systému BIOS jsou otestovány během výrobního procesu.

Dokončení projektu

- Důrazně zákazníkům doporučujeme objednat jednotku pro posouzení zákazníkem, na níž mohou ověřit konfiguraci, nebo ke schválení konfigurace použít službu posouzení konfigurace Dell Online First Article, aby se potvrdilo, že konfigurační služby úpravy nastavení systému BIOS fungují dle návrhu a požadavků zákazníka.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka

Zákazník:

- Připraví požadované úpravy systému BIOS, otestuje je a ověří, že v podporovaném systému Dell fungují v souladu s jeho požadavky. **SPOLEČNOST DELL NĚPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ SOUVISEJÍCÍ S ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU BIOS.**
- Zváží objednání jednotky pro posouzení zákazníkem, aby ověřil, že úpravy nastavení systému BIOS splňují jeho požadavky.
- Informovat společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce 2 pracovních dnů. Platnost přihlašovacích údajů zákazníka vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.
- Poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování konfiguračních služeb.
- Zasláním své značky, známky nebo loga společnosti Dell zajistí, že společnost Dell a partneři společnosti Dell mají plné oprávnění, licenci či jiná práva k použití této značky, známky nebo loga v souladu s požadavky zákazníka.



Požadavky služby:

- Společnost Dell pravidelně zveřejňuje povinné aktualizace systému BIOS. Povinné aktualizace systému BIOS se aplikují i na fixovanou verzi systému BIOS. Zákazník může fixovat systém BIOS na nově aktualizované verzi.
- Některé úpravy nastavení systému BIOS nejsou na všech podporovaných systémech Dell k dispozici. Informace o konkrétních možnostech nastavení v závislosti na typu systému zákazníkovi poskytne projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell.

Součástí konfiguračních služeb pro systém BIOS nejsou:

- poskytnutí nebo licencování softwarových aplikací třetích stran;
- fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí s konfigurační službou úpravy nastavení systému BIOS,
- 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

Konfigurační služby – služby konfigurace softwaru

Přehled služby

Služby konfigurace softwaru (dále jako „služby konfigurace softwaru“) pomáhají zákazníkovi s instalací vybraných softwarových aplikací nebo upravují vybraná nastavení operačního systému ve spojení s nákupem nových podporovaných systémů Dell. V rámci konfiguračních služeb společnosti Dell proběhne během výrobních procesů ověření instalace softwarových aplikací a nastavení operačního systému, takže bude možné použít zákaznickovy softwarové aplikace a nastavení operačního systému v podporovaných systémech Dell během jejich výroby.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby konfigurace softwaru je následující:

Zahájení projektu

- Je-li to relevantní, projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace. Je-li to relevantní, zákazník ověří správnost formuláře technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell. Při použití služby Online First Article 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

- Je-li to relevantní, technik konfiguračních služeb připraví projekt konfiguračních služeb umožňující načtení zákaznickova softwaru a nastavení operačního systému během výroby dle požadavků zákazníka.

Dokončení projektu

- Cílem procesů ve výrobním závodě je zajistit zákazníkovi, že nastavení jeho softwaru a operačního systému jsou nainstalována podle specifikací výrobce.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka

Zákazník:

- Vytvoří nastavení softwarových aplikací a operačního systému, otestuje je a ověří jejich funkčnost dle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Je-li to relevantní, ověřit správnost formuláře technické specifikace a potvrdit své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- Informovat společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce dvou 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 bitového obrazu, kterým potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitový obraz odeslaný zákazníkem mimo zemi, ve které byl bitový obraz odeslán společnosti Dell.
- Poskytne produktový klíč k operačnímu systému, pokud se nejedná o systém OEM od společnosti Dell.



Požadavky služby:

- Instalace softwaru je k dispozici pro systémy s běžně používanými operačními systémy (např. Microsoft® Windows® a varianty systému Linux). Zákazník u projektového manažera konfiguračních služeb ověří, že možnosti služby zahrnují zákazníkem požadované operační systémy.
- Služby k použití nastavení operačních systémů požadovaných zákazníkem jsou určeny pouze pro systémy vytvořené pomocí operačních systémů Microsoft® Windows®.

Součástí softwarových konfiguračních služeb není:

- Testování kompatibility softwarových aplikací se systémem,
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



Příloha 6

Konfigurační služby – standardní konfigurační služby

Přehled služby

Nákup standardních konfiguračních služeb (dále jako „standardní konfigurační služba/služby“) poskytuje zákazníkovi metodu, jak získat podporované systémy Dell v konfiguraci se zakoupenou službou bez nutnosti vytvářet formální požadavek na projekt nebo splňovat minimální počet objednaných jednotek. Tyto služby byly předem připraveny a zákazník je může využít u podporovaných systémů Dell během jejich výroby. Mezi dostupné standardní konfigurační služby patří: inventární štítky, zprávy o majetku, nastavení systému BIOS, vytváření oddílů na pevném disku, nastavení operačního systému a instalace aplikací.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

K objednání standardní konfigurační služby si zákazník může danou službu zvolit na webových stránkách společnosti Dell. Mimo to může obchodní zástupce společnosti Dell přidat příslušnou službu k objednávce. K dispozici jsou následující standardní konfigurační služby:

Standardní označení inventáře

Každý počítač bude opatřen štítkem s vytištěnými informacemi o počítači, jako jsou servisní číslo, číslo modelu a další. K dispozici budou tyto inventární štítky:

- Základní záruka – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, číslo objednávky a kontaktní informace podpory společnosti Dell.
- ProSupport – obsahuje tato pole: servisní číslo, kód express service code, číslo objednávky a kontaktní informace služby Dell ProSupport.
- Adresa MAC – obsahuje tato pole: výrobní číslo a adresa MAC.
- Informace o systému – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, model, datum výroby, adresa MAC, rychlost procesoru, paměť.

Podrobnosti o objednávce – obsahuje tato pole: výrobní číslo, kód express service code, číslo objednávky, datum výroby.

Označení STOP

Bezpečnostní označení zařízení chráněného proti krádeži pomocí mezinárodního registračního systému STOP, díky němuž je prodej odcizeného zařízení obtížný, ne-li nemožný.

Standardní tvorba přehledů inventáře

Standardní služba tvorby zpráv o inventáři vygeneruje předdefinovanou zprávu s podrobnými informacemi o systémech a objednávkách. Tato zpráva bude zákazníkovi na začátku předána e-mailem v přiložené tabulce aplikace Microsoft Excel (XLS). Přehled inventáře obsahuje tato pole: číslo účtu, inventární štítek (dle možnosti), popis šasi, druh šasi, název společnosti, název počítače, procesor, dodací adresa 1, dodací adresa 2, dodací adresa 3, město dodání, stát dodání, PSČ dodání, země dodání, název zákazníka, číslo zákazníka, servisní číslo Dell, kód pro expresní servis, velikost pevného disku, instalovaný operační systém, adresa MAC 1, adresa MAC 2, adresa MAC 3, datum výroby, paměť, model, číslo objednávky, PO číslo, rychlost procesoru, termín odeslání a trvání záruky – 3 roky, 4 roky nebo 5 let.



Konfigurace systému – nastavení systému BIOS

Lze objednat následující standardní nastavení systému BIOS (některá nastavení nemusí být na některých specifických kombinacích určitých platform možná objednat):

- AC Power Recovery (Chování po obnovení napájení) – určuje, jak počítač reaguje po obnovení napájení ze sítě.
- Virtualization (Virtualizace) – povoluje či zakazuje nástroj VMM (Virtual Machine Monitor) využívat další možnosti hardwaru poskytované technologií Intel Virtualization Technology pro přímý vstup a výstup.
- SpeedStep – umožňuje zapnutí či vypnutí funkce Intel SpeedStep. Díky funkci SpeedStep se procesor přizpůsobuje okamžitým výkonovým požadavkům prováděných operací a současně minimalizuje spotřebu energie a produkci tepla.
- Wake-On-LAN (Probuzení ze sítě) – umožňuje spuštění vypnutého počítače speciálním signálem ze sítě LAN.
- Bluetooth – umožňuje deaktivaci bezdrátového rozhraní Bluetooth. Výchozí nastavení je povoleno.
- Boot Sequence (Pořadí spouštění systému) – určuje, která úložná zařízení budou použita při spouštění počítače. Mezi úložná zařízení patří pevné disky, jednotky CD a DVD a jednotky USB flash.
- TPM Security (Zabezpečení TPM) – umožňuje použití modulu Trusted Platform Module během automatického testu po spuštění počítače. Výchozí nastavení je zakázáno.
- NIC On W/PXE (Zapnout síťovou kartu s PXE) – umožňuje spuštění operačního systému ze serveru nebo sítě před pokusem o spuštění operačního systému z místního pevného disku.
- Fastboot (Rychlé spuštění) – umožňuje urychlit spuštění systému vynecháním testů prováděných při zapnutí.
- WiFi – tato možnost umožňuje deaktivovat zařízení WiFi. Výchozí nastavení je povoleno.

Konfigurace systému – vytváření oddílů na pevném disku

Na hlavním pevném disku systému lze vytvořit oddíly následujících velikostí:

- primární oddíl 60 GB,
- primární oddíl 50 % kapacity,
- primární oddíl 80 % kapacity,
- primární oddíl 90 % kapacity,

Konfigurace systému – instalace aplikací

Konfigurační služby společnosti Dell provedou u podporovaných systémů Dell instalaci a ověření instalace softwarových aplikací během výrobních procesů. K tovární instalaci jsou dostupné následující softwarové aplikace:

- Firefox – webový prohlížeč s otevřeným zdrojovým kódem, který je alternativou prohlížeče Microsoft Internet Explorer,
- Computrace – software zajišťující trvalé sledování a zabezpečení počítačových systémů. Umožňuje vzdálenou správu a zabezpečení počítačů, čímž je zajištěna řádná implementace procesů pro soulad s předpisy.
- Transfer My PC – software, který jednoduše a rychle přesune soubory, aplikace a nastavení ze starého počítače do nového. V některých oblastech může být tento software dodáván se systémem a není nutné jej instalovat.



Konfigurace systému – nastavení operačního systému

Řízení napájení systému lze nastavit na některé z následujících schémat:

- **Balanced (Rovnováha)** – Při napájení z baterie: po 2 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 5 minutách displej vypne. Po 15 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 20 %. Při napájení ze sítě: po 5 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 10 minutách displej vypne. Po 30 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 100 %.
- **Energy Saver (Úspora energie)** – Při napájení z baterie: po 1 minutě systém ztlumí podsvícení displeje, po 2 minutách displej vypne. Po 5 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 20 %. Při napájení ze sítě: po 2 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 3 minutách displej vypne. Po 10 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 100 %.
- **Power Saver (Úspora napájení)** – Při napájení z baterie: po 1 minutě systém ztlumí podsvícení displeje, po 2 minutách displej vypne. Po 10 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 20 %. Při napájení ze sítě: po 2 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 5 minutách displej vypne. Po 15 minutách uvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 100 %.
- **High Performance (Vysoký výkon)** – Při napájení z baterie: po 5 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 10 minutách displej vypne. Nikdy neuvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 100 %. Při napájení ze sítě: po 10 minutách systém ztlumí podsvícení displeje, po 15 minutách displej vypne. Nikdy neuvede systém do režimu spánku a nastaví jas ve schématu na 100 %.

Požadavky služby:

- Instalace softwaru je k dispozici pro systémy s operačním systémem Microsoft® Windows®.
- Nastavení operačního systému je k dispozici pro systémy s operačními systémy Microsoft® Windows®.

Součástí standardních konfiguračních služeb není:

- Testování kompatibility softwarových aplikací se systémem,
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha 7

Konfigurační služby – Chrome Enrollment

Přehled služby

Služba Chrome Enrollment, dostupná pouze prostřednictvím CFS, znamená vybalení jednotlivých zařízení, ruční registraci zařízení do domény zákazníka, aktualizaci operačního systému Chrome OS na nejnovější známou verzi a přípravu zařízení k odeslání zákazníkovi.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující službu Enterprise Enrollment je následující:

Zahájení projektu

- Je-li to relevantní, projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákaznickovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace. Je-li to relevantní, zákazník ověří správnost formuláře technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell. Při použití služby Online First Article 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.

Dokončení projektu

- Cílem procesů ve výrobním závodě je zajistit zákazníkovi, že nastavení jeho softwaru a operačního systému jsou nainstalována podle specifikací výrobce.
- Projekt je připraven na hromadné objednávky.

Povinnosti zákazníka:

Zákazník by měl:

- Poskytnout potvrzení, že byla v jejich organizaci nastavena doména služby Google a konzole pro správu.
- Poskytnout potvrzení, že doménový profil zákazníka byl nastaven a je připraven k uvedení.
- Poskytnout nezbytné přihlašovací údaje k zápisu pro ověření:
 - e-mail služby Google (uživatelské jméno),
 - heslo.
- Je-li to relevantní, ověřit správnost formuláře technické specifikace a potvrdit své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- Informovat společnost Dell, jestliže ke schválení konfigurace požaduje použití služby Dell Online First Article. Zákazník akceptuje lhůtu na posouzení konfigurace v délce dvou pracovních dnů. Platnost přihlašovacích údajů zákazníka vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.

Součástí konfiguračních služeb zápisu není:

- Testování kompatibility softwarových aplikací se systémem,
- jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.
- Kontrola aktualizací operačního systému se provede v době realizace služby – ale následné aktualizace se provádějí na pracovišti zákazníka.



Příloha 8

Konfigurační služby – poskytování

Nabízí zákazníkům možnost předběžného načtení souborů pro správu systému již v závodě společnosti Dell, čímž se zkrátí čas potřebný na načtení souborů na místě zákazníka.

Přehled služby

Poskytování konfiguračních služeb pomáhá zákazníkům s konfigurací čistého operačního systému Windows™ 10 OS pomocí softwaru třetích stran a pomocí poskytovatelského balíčku odeslaného zákazníkem, který je potřebný k instalaci obsahu poskytnutého zákazníkem v rámci standardního výrobního procesu společnosti Dell. Poskyvatelský software třetích stran poskytuje zákazníkovi možnost automatické registrace položek tím, že se aplikace, aktualizace a pravidla exportují do jediného poskytovatelského balíčku spolu se součástmi potřebnými ke zpracování v rámci výrobního procesu, čímž se zkrátí čas uživatele potřebný na tyto úkony a eliminuje se potřeba přenosu velkého množství dat z místa koncového uživatele.

Tato nabídka umožní odesílání systémů přímo na místo koncového uživatele a automatické zapsání jednotky do zákaznickova softwarového klienta od třetí strany a poskytnutí systému v prostředí zákazníka.

V rámci konfiguračních služeb společnosti Dell proběhne ověření a otestování souboru zákaznickova poskytovatelského balíčku a jeho načtení během výrobních procesů. Tím je umožněno použití nasazeného obsahu vlastněného zákazníkem na podporované systémy Dell při jejich výrobě pro zákazníka.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující službu poskytování je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb společnosti Dell zdokumentuje zákaznickovy technické požadavky a zaznamená je do dokumentu technické specifikace.
- Zákazník ověří přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí dokument technických specifikací společnosti Dell.
- Zákazník ověří a schválí formulář souhlasu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může poskytovatelský balíček poskytnutý zákazníkem vyvézt mimo zemi, ve které byl poskytovatelský balíček poskytnut společnosti Dell. Při zahájení projektu konfiguračních služeb je vyžadováno vývozní osvědčení.
- Zákazník poskytne poskytovatelský balíček společnosti Dell. Poskytovatelský balíček bude společnosti Dell odeslán prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

Průběh projektu

- Je-li to relevantní, technik konfiguračních služeb připraví projekt konfiguračních služeb umožňující načtení zákaznickova poskytovatelského balíčku s jeho vybraným operačním systémem Windows 10 (jak je uvedeno výše) a provedení jím požadovaných úprav CS během výroby.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je poskytovatelský balíček ověřen a otestován, čímž je zajištěno správné načtení poskytovatelského balíčku dodaného zákazníkem při úvodním sestavování systému při výrobě.

Dokončení projektu

- Výrobními procesy je zajištěno, že zákazníkům poskytovatelský balíček bude nainstalován tak, jak byl společnosti Dell poskytnutý.
- Projekt je uvolněn pro splnění objednávek.



Povinnosti zákazníka. Povinnosti zákazníka před odesláním každého poskyvatelského balíčku společnosti Dell:

- Zákazník uschová kopii poskyvatelského balíčku a veškerá data nebo programy zákazníka, které byly použity v souvislosti s vytvořením a odesláním poskyvatelského balíčku. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ V ŽÁDNÉM POSKYTOVATELSKÉM BALÍČKU NEBO PODPOROVANÝCH HARDWAROVÝCH PLATFORMÁCH.
- Zákazník použije poskyvatelskou konzoli třetí strany k vytvoření, otestování a ověření, zda poskyvatelský balíček funguje podle požadavků zákazníka na podporovaných hardwarových platformách, které si pořizuje. Společnost Dell nenesie odpovědnost za dostupnost ani výkon poskyvatelské konzole třetí strany, ani za případné odlišné smluvní podmínky jiné než smluvní podmínky vydavatele poskyvatelského softwaru třetí strany, které určují povinnosti a práva zákazníka s ohledem na poskyvatelskou konzoli třetí strany.
- Zákazník zajistí, aby každý poskyvatelský balíček obsahoval všechny požadované aplikace a zásady.
- Zákazník zajistí, aby poskyvatelský balíček neobsahoval informace použitelné k osobní identifikaci.
- Je-li to relevantní, zákazník ověří správnost dokumentu technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením dokumentu a jeho vrácením společnosti Dell.
- Zákazník zajistí, že bude mít potřebnou licenci od platného vydavatele poskyvatelského softwaru třetí strany, aby mohl používat služby, poskyvatelskou konzoli a software třetích stran.
- Zákazník zajistí, aby veškerý software v poskyvatelském balíčku měl platné licence.
- Zákazník zajistí konfiguraci konzole pro systémy s automatickým zapisováním.
- Zákazník poskytne poskyvatelský balíček společnosti Dell. Poskyvatelský balíček bude společností Dell odeslán prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

Požadavky služby:

- Poskyvatelský balíček musí být vytvořen pomocí poskyvatelské konzole třetí strany. Jiné nástroje se v tomto procesu nesmějí použít.
- Poskytování konfiguračních služeb je k dispozici pouze pro určité operační systémy třetích stran, které určí společnost Dell. Možnost použití s podporovanými operačními systémy a jejich verzemi lze ověřit u projektového manažera konfiguračních služeb.
- Poskyvatelský balíček musí být ověřen na podporovaných hardwarových platformách pro pořizované konfigurace. Jestliže zákazník nedisponuje specifickou podporovanou hardwarovou platformou či konfigurací, zakoupí vývojový systém a použije jej při sestavování a testování příslušného poskyvatelského balíčku.

Poskytování konfiguračních služeb nezahrnuje:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených v poskyvatelském balíčku.
- Fyzickou instalaci hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí s poskytováním konfiguračních služeb.
- Vytvoření poskyvatelského balíčku.
- Řešení problémů ani technickou podporu při tvorbě poskyvatelského balíčku.
- Testování, zda jsou specifických aplikace či hardware zákazníka kompatibilní s poskyvatelským balíčkem.
- Jakékoli činnosti jiné než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



Příloha 9

Konfigurační služby – Connected Configuration

Přehled služby

Služba Dell Connected Configuration umožňuje umístit instanci softwaru, který zákazník používá ke správě systémů („řešení, které zákazník používá k nasazení“) 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 funguje společně s ostatními podporovanými službami zmíněnými v tomto popisu služby a je ji možné zakoupit pro vybrané systémy Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™ a XPS™. 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 / společnosti 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 procesu 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.

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 procesu prodejního segmentu společnosti Dell a procházet standardním výrobním procesem společnosti Dell. Další volby podporovaných služeb ze strany zákazníka se uskuteční v rámci výrobního procesu a mimo rámec služby Connected Configuration.

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 systémů Dell, použití zabezpečeného připojení a služby Connected Configuration 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.

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, významně lišit od skutečných požadavků na provedení služby (včetně předpokládaných objemů jednotek zákazníka, průměrně



doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, které 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 použitého ve spojení se službami („software zákazníka“) nebo obsahu zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak data mohou být 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 nesplnění pravidel zákazníkem v souladu se smlouvou se zákazníkem povinna poskytovat služby, poskytování služeb může 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

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;
- služby migrace dat;
- 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 tomto popisu služby.

Z tohoto popisu služby nevyplývají zákazníkovi žádné další záruky nad rámec záruk poskytnutých v podmínkách jeho rámcové smlouvy o poskytování služeb nebo jiné platné smlouvy.

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 hlavní kontaktní osobu („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 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 příslušného projektového manažera 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 zodpovědný 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, 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 síť VPN mezi pracovišti.
- Zákazník je zodpovědný 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 balíčků ovladačů v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka.

- Klientské hardwarové platformy bez síťového portu (RJ-45) na systému musí provést ověření procesu nasazení prostředí PXE pomocí síťového adaptéru USB-to-NIC schváleným pro konfigurační centrum Dell. Podporovatelnost konkrétního síťového adaptéru je nutné ověřit prostřednictvím projektového manažera konfiguračních služeb.
- Zákazník je zodpovědný 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 pokyny a snímky obrazovky, podle kterých mohou technici společnosti Dell zahájit a ověřit úspěšnost dokončení této implementace.
 - Pořadí úkolů a pracovní pokyny zákazníka musí jako jeden z posledních bodů v pořadí úkolů zahrnovat „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 byl minimalizován 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. Zákazník musí rychle zareagovat na žádosti o podporu, aby minimalizoval zpoždění objednávek. V důsledku toho společnost Dell vyžaduje, aby zákazník poskytl 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 linky / mobilní) 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 výpadcích konfiguračního centra Dell
 - Podpora řešení, které zákazník používá k nasazení, zahrnuje řešení problémů s následujícími součástmi:
 - Klientské spouštěcí prostředí PXE
 - Server, který zákazník využívá k nasazení, a skupiny hranic (serverový distribuční bod Microsoft MECM / SCCM, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share atd.)
 - Pořadí úkolů nasazení klienta, spouštěcí soubor WIM, balíčky ovladačů a obsah aplikací, zpracování chyb, snímek obrazovky v požadované finální podobě apod.
 - 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 pro implementaci klientských systémů poskytli fyzické prostředky infrastruktury, jako je server, firewall, koncový bod VPN, síťové přepínače apod., budou v rámci všech prostředků spravovat



veškerý firmware i hardware. 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 služby:
 - Hardware bude možné vkládat do racků.
 - Lze použít prostor v racku 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 projektového manažera). Včasné informování projektového manažera společnosti Dell o nadcházejících změnách pomůže snížit narušení služby a poskytne případnou delší dobu pro cyklus realizace objednávky. Zákazník musí upozornit projektového manažera společnosti Dell na následující skutečnosti:
 - Zamýšlené změny specifikací nasazení u zákazníka
 - Interní IT zákazníka Údržba/výpadek systému Windows, který má vliv na řešení nasazení klientského klientských operačních systémů u zákazníka
 - Změny očekávaných objemů objednávek a/nebo doby potřebné k nasazení klientských systémů
-

