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 bitové kopie se softwarem, zřizování zařízení, tvorbu přehledů inventáře, identifikaci a označování inventáře a integraci hardwarových komponent u nových systémů Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, notebooky Dell XPS™ a systémy 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 kopií (služby na míru jsou podrobně popsané v Příloze (1)),
2. služby označování inventáře (služby na míru podrobně popsané v Příloze (2)),
3. služby tvorby přehledů inventáře (podrobně popsané v Příloze (3)),
4. služby konfigurace hardwaru (služby na míru podrobně popsané v Příloze (4)),
5. služby konfigurace softwaru (služby na míru podrobně popsané v Příloze (5)),
6. standardní konfigurační služby (podrobně popsané v Příloze (6)),
7. Chromebook Enterprise Enrollment (podrobně popsané v Příloze (7)),
8. Factory Provisioning (další informace služby na míru v příloze ke službám (8)),
9. Connected Configuration (podrobně popsanou v Příloze (9)),
10. Connected Provisioning (další informace v příloze ke službám (10)).
11. službu Ready Image (podrobně popsanou v Příloze 11),

Poznámka: Přílohy ke službám 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 provést pouze jednou nebo se provádějí 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 (podle použitelnosti).

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 platforem) nebo jinými prvky od třetích stran, aby společnosti Dell umožnil poskytovat konfigurační služby.
- Připadá-li to v úvahu,[1] vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Připadá-li to v úvahu, poskytne společnosti Dell podepsanou certifikaci souladu s exportem bitové kopie
- Potvrdí, že žádné produkty třetích stran (bitové kopie ani jiné) poskytnuté společnosti Dell neobsahují údaje určující osobu.
- Připadá-li to v úvahu [2] (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 funkčností v rámci konfiguračních služeb rozšířeny na všechny systémy, které vám společnost Dell zašle. Bude-li společnost Dell pokračovat v poskytování služeb anebo 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 objednáním 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

[1] Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude mu v souvislosti s objednávkou zaslán formulář technických údajů.
[2] Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude mu v souvislosti s objednávkou zaslán formulář technických údajů.
[3] Jestliže zákazník zakoupí standardní konfigurační služby podle Přílohy 6, nebude poskytování konfiguračních služeb považováno za projekt konfiguračních služeb.

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 kopií aplikací, periferních zařízení nebo dokumentů, převedení bitové kopie na nový operační systém nebo použití bitové kopie 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 smírčí řízení) vzniklé v důsledku jakékoli akce nebo opomenutí každého partnera zákazníka, který jedná jako zástupce zákazníka, nebo ve spojení s těmito aktivitami či opomenutími bez ohledu na formu akce.

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. Pokud 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: „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 podle 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 jakýmikoli škodami nebo závazky s ohledem na poskytování produktů třetích stran.

Žádné identifikovatelné osobní údaje: Produkty třetích stran zahrnující (mimo jiné) bitové kopie, aplikace a dokumentaci odeslané společnosti Dell nesmějí 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 bitové kopie odeslaném společnosti Dell v souvislosti s konfiguračními službami použití bitových kopií, 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 kopií vyžadována samostatně podepsaná exportní certifikace (dále jako „certifikace souhlasu s exportem bitové kopie“). 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, pokud půjde o nároky či právní kroky třetích stran, ke kterým dojde v důsledku toho, že a) zákazník nezíská potřebné licence, práva duševního vlastnictví nebo další povolení, předepsané certifikace či svolení související s produkty třetích stran, softwaru nebo materiálů, které má zákazník instalovat nebo doplnit jako součást konfiguračních služeb, nebo b) dojde k nepřesným tvrzením o existenci 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 připadá-li to v úvahu, 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 poskytování 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 k dispozici pro počítače Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, notebooky Dell XPS a systémy Dell 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 vzhledem ke zde popsané službě přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.
Evropa, Blízký východ, Afrika	Místní 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 vzhledem ke zde popsané službě přímý smluvní vztah. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které se ze své podstaty týkají pouze vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vaším prodejcem.

* Přístup k místní webové stránce 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.

© 2021 Dell Technologies. 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.

Ochranné známky společnosti Microsoft, např. „Azure, Intune, Microsoft, Windows“ jsou ochranné známky skupiny společností Microsoft.“

Příloha 1

Konfigurační služby použití bitových kopií

Přehled služby

Konfigurační služba použití bitových kopií se softwarem (dále jako „služba použití bitových kopií“) 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 kopie“) ve spojení s nákupem nových podporovaných systémů Dell. Procesy konfiguračních služeb společnosti Dell ověřují a testují zákaznickou bitovou kopii pro instalaci v továrnách Dell a zavedou bitovou kopii do výrobních procesů, což umožní, že bude zákaznická bitová kopie aplikována na systémy podporované zákazníkem společnosti Dell při jejich výrobě.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell
Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby použití bitových kopií je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákazníkovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace.
- Zákazník potvrdí přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí formuláře technických specifikací společnosti Dell.
- Zákazník ověří a schválí formulář souladu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může bitovou kopii odeslanou zákazníkem exportovat mimo zemi, ve které byl bitová kopie odeslána společnosti Dell. Při zahájení projektu konfiguračních služeb je vyžadováno vývozní osvědčení.
- Zákazník poskytne bitovou kopii společnosti Dell. Bitovou kopii lze společnosti Dell odeslat prostřednictvím aplikace pro přenos souborů (FTA), nástroje Dell Image Assist nebo odesláním poštou na disku DVD/USB nebo na pevném disku.
- Při použití služby Online First Article 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.

Průběh projektu

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

Dokončení projektu

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

Povinnosti zákazníka. Před každým odesláním bitové kopie 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 bitovou kopii, otestuje jej a ověří jeho funkčnost podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Připadá-li to v úvahu, musí bitová kopie obsahovat všechny ovladače potřebné k podpoře hardwaru dokumentovaného ve formuláři technické specifikace. Vytváření dynamických bitových kopií využívajících nástroj Dell Image Assist nebo vlastní nasazení pořadí úloh pro spuštění v továrním nastavení nebude vyžadovat kompletní podporu ovladačů.
- Ověří, že bitová kopie neobsahuje údaje určující osobu.
- Připadá-li to v úvahu, 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 bitové kopie, kterým potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitovou kopii odeslanou zákazníkem mimo zemi, ve které byla bitová kopie odeslána společnosti Dell.
- Poskytne produktový klíč k operačnímu systému, pokud se nejedná o systém OEM od společnosti Dell.
- Připadá-li to v úvahu, zajistí, že konfigurační služby použití bitových kopií splňují požadavky zákazníka objednáním jednotky pro posouzení zákazníkem nebo použitím služby posouzení konfigurace Dell Online First Article.
- Schválí bitovou kopii.

Požadavky služby:

- Bitové kopie musejí být poskytnuty ve formátu souborů Windows Imaging (WIM) vytvořeném pomocí nástroje Dell Image Assist nebo sad nástrojů Microsoft. Možnost použití jiných nástrojů pro práci s bitovými kopiemi lze ověřit u projektového manažera konfiguračních služeb. Za volbu a licenci zákazníkova nástroje pro práci s bitovými kopiemi odpovídá zákazník.
- Konfigurační služby použití bitových kopií jsou k dispozici pro bitové kopie s běžně používanými operačními systémy (např. vybrané operační systémy Microsoft Windows a některé varianty systému Linux, které nejsou určeny jednotlivým spotřebitelům). 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 nemá specifickou podporovanou hardwarovou platformou či konfiguraci zakoupí vývojový systém pro použití při sestavování a testování bitové kopie.

Součástí služeb použití bitových kopií 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 kopií,
- vytvoření bitové kopie,
- řešení problémů s vytvořením bitové kopie a technická podpora,
- testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovou kopií,
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Volitelné konfigurační služby použití bitových kopií:

Média CD/DVD/USB s bitovou kopií pro obnovení: Tato konfigurační služba bitové kopie nabízí praktickou a efektivní metodu získání finální produkční zákaznické kopie, která se instaluje na nové podporované systémy Dell. Tuto službu je možné zakoupit pouze s projektem konfiguračních služeb, který zahrnuje služby konfigurace použití bitové kopie. Média CD/DVD/USB s bitovou kopií pro obnovení umožňují zákazníkovi obnovení podporovaného systému Dell do původního stavu z okamžiku dodání na pracoviště zákazníka. Média s bitovou kopií pro obnovení lze použít pouze pro obnovení bitových kopií na podporovaných systémech Dell, se kterými společnost Dell poskytuje službu použití bitové kopie. BITOVÁ KOPIE PRO OBNOVENÍ NEZAJISTÍ OBNOVENÍ UŽIVATELSKÝCH DAT A DISKOVÉHO ODDÍLU S NÁSTROJI DELL A NEBUDE AKTUALIZOVÁN DALŠÍMI ZMĚNAMI ČI ÚPRAVAMI PROVEDENÝMI V BITOVÉ KOPII PO DORUČENÍ BITOVÉ KOPIE PRO OBNOVENÍ ZÁKAZNÍKOVI. Média CD/DVD/USB s bitovou kopií pro obnovení nemusí být k dispozici pro všechny operační systémy (např. Linux). Informace o dostupnosti médií s bitovou kopií pro obnovení vám poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.

Dell System Restore

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

Nabídka a obrazovky služby Dell System Restore jsou pouze v angličtině. Tuto službu je možné zakoupit pouze s projektem konfiguračních služeb, který zahrnuje konfigurace bitových kopií. Tato funkce obnovení bitového kopie je omezena jeho specifikacemi a veškerá data a funkce, které nebyly specifickou součástí bitové kopie v okamžiku výroby (např. uživatelská data, oddíl s nástroji Dell nebo další změny či úpravy provedené v bitové kopii po doručení systému zákazníkovi), nebudou obnoveny. V případě poškození skrytého oddílu, poruchy nebo výměny pevného disku, bude vyžadováno jiné řešení obnovení. Nástroj Dell System Restore funguje s bitovými kopiemi systému Microsoft Windows. V případě specifičtějších potřeb vám informace poskytne projektový manažer konfiguračních služeb.

Další služby Dell týkající se bitových kopií
Informace týkající se dalších konfiguračních služeb použití bitových kopií Dell (např. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®) vám poskytne projektový manažer pro konfigurační služby.

Příloha 2

Konfigurační služby označování inventáře

Přehled služby

Konfigurační služba označování inventáře (dále jako „služba označování 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. zasílacích krabic a palet). Na žádost zákazníka může být součástí této služby také možnost naprogramování dat inventárního štítku do paměti CMOS zákazníkova systému během výroby.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell
Postup pro každý projekt konfiguračních služeb zahrnující služby označování inventáře je následující:

Zahájení projektu

- Připadá-li to v úvahu, projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákazníkovy 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.
- Připadá-li to v úvahu, zákazník ověří správnost formuláře technické specifikace a potvrdí své požadavky schválením formuláře a jeho vrácením společnosti Dell.
- V případě potřeby zákazník poskytne společnosti Dell dodané produkty třetích stran (např. inventární štítky).

Průběh projektu

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

Dokončení projektu

- Doporučujeme zákazníkovi objednat jednotku pro posouzení zákazníkem, na níž může ověřit, že služby označování 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.
- Připadá-li to v úvahu, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Připadá-li to v úvahu, ověří, že umístění inventárního štítku a požadovaná datová pole jsou uvedena ve formuláři technické specifikace.
- Připadá-li to v úvahu, poskytne společnosti Dell veškerou požadovanou pomoc se získáním exportních licencí potřebných k poskytování konfiguračních služeb.
- Zváží objednání jednotky pro posouzení zákazníkem, aby ověřil, že služby označování inventáře splňují jeho požadavky.
- Připadá-li to v úvahu, spolupracuje se společností Dell na zajištění odpovídajícího množství dodaných (vlastněných zákazníkem) produktů třetích stran pro splnění objednávek podporovaných systémů Dell.

Požadavky konfigurační služby označování 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 inventáře“) 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 inventáře je následující:

Zahájení projektu

- Projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákazníkovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické údaje.
- 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.
- Připadá-li to v úvahu, vyplní formulář technické specifikace, ověří jeho správnost, schválí jej a vrátí společnosti Dell.
- Připadá-li to v úvahu, 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 tvorby přehledů 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 – konfigurace hardwaru–servis

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 zákazníkových 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 dvou 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.
- Připadá-li to v úvahu, 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 níž 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 podle 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, připadá-li to v úvahu) 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.
- Připadá-li to v úvahu, vyplní formulář souladu s exportem, čímž potvrdí, že společnost Dell může součásti pro konfigurační služby exportovat mimo zemi, ve které byly součásti pro konfigurační službu poskytnuty společnosti 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 podle požadavků zákazníka na konfiguraci pro pořizovaný 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 zákazníkovy 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 zákazníkovy nové objednávky podporovaných systémů Dell a zákazníkovy 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 zákazníkovou konfigurací nebo bitovou kopií,
- 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 podle 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:

Klientské

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

Podnikové

- Vstupně-výstupní karty
- Karty DigiBoard
- Síťové karty
- Pevné disky jiných výrobců
- Optické jednotky jiných výrobců (CD-RW, DVD, CD-ROM)
- Karty (média, 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:

Klientské

- Tiskárny
- Skenery
- Směrovače
- Dokumentace
- Média
- 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

Podnikové

- Tiskárny
- Skenery
- Můstky, směrovače, rozbočovače, adaptéry a přepínače jiných výrobců
- Dokumentace
- Média
- 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 označování
- Funkce Auto RAID
- Loga systému BIOS

- Hardware pokladních systémů
- Nastavení/konfigurace systému BIOS
- Inventární označování
- 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 zákazníkových 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 zákazníkovy 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 podle 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 NEPONESE 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 přijímá lhůtu na posouzení konfigurace v délce dvou 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 bitovou kopii dodaný zákazníkem v případě upravených nastavení systému BIOS;
- testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu s bitovou kopií dodanou 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 zákazníkovy 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

- Připadá-li to v úvahu, projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákazníkovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace. Připadá-li to v úvahu, 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 dvou pracovních dnů. Zákazník obdrží bezpečné přihlašovací údaje, jejichž platnost vyprší druhý den ve 23:59 místního času zákazníka.

Průběh projektu

- Připadá-li to v úvahu, technik konfiguračních služeb připraví projekt konfiguračních služeb umožňující zavedení softwaru zákazníka a nastavení operačního systému během výroby podle 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 podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách.
- Připadá-li to v úvahu, 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 bitové kopie, kterou potvrzuje, že společnost Dell může exportovat bitovou kopii odeslanou zákazníkem mimo zemi, ve které byl bitová kopie odeslána 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 předinstalovanými operačními systémy Dell (například jiné než spotřebitelské operační systémy Microsoft Windows). Zákazník u projektového manažera konfiguračních služeb ověří, zda 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 OEM.

Součástí softwarových konfiguračních služeb není:

- Testování kompatibility softwarových aplikací se systémem,
- Instalace softwarových aplikací nebo konfigurace operačního systému na bitovou kopii dodanou zákazníkem.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha 6

Konfigurační služby – standardní konfigurační služba

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 výrobní číslo, číslo modelu a další. K dispozici jsou 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 (podle 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 platforem možné objednat):

- AC Power Recovery (Chování po obnovení napájení) – určuje, jak počítač reaguje po obnovení napájení ze sítě.
- Virtualization (Virtualizace) – povoluje či zakazuje nástroji 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 spouštění systému vynecháním testů prováděných při zapnutí.
- Wi-Fi – tato možnost umožňuje deaktivovat zařízení Wi-Fi. Výchozí nastavení je povoleno.

Konfigurace systému – vytváření oddílů na pevném disku

Na hlavním pevném disku systému lze vytvořit oddíly následujících velikostí:

- 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:

- Absolute – software zajišťující trvalé sledování a zabezpečení počítačových systémů. Umožňuje vzdálenou správu a zabezpečení počítačů, čímž je zajištěna řádná implementace procesů pro soulad s předpisy.

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 sestavené zavedením Microsoft Windows OEM Professional továrním operačním systémem Dell.
- Nastavení operačního systému je k dispozici pro systémy s operačním systémem 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

- Připadá-li to v úvahu, projektový manažer konfiguračních služeb nebo prodejní oddělení společnosti Dell zdokumentují zákazníkovy technické požadavky a zaznamenají je do formuláře technické specifikace. Připadá-li to v úvahu, 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 dvou 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:

- Poskytnout potvrzení, že byla v jejich organizaci nastavena doména služby Google a konzoli pro správu.
- Poskytnout potvrzení, že doménový profil zákazníka byl nastaven a je připraven k uvedení.
- Poskytnout nezbytné přihlašovací údaje pro zavedení:
    - e-mail služby Google (uživatelské jméno),
    - heslo.
- Připadá-li to v úvahu, 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 zavedení:

- 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 – tovární zřizování

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

Přehled služby

Zřizování konfiguračních služeb pomáhá zákazníkům s konfigurací čistého operačního systému Windows Professional se softwarem třetích stran a odesláním zřizovací sady, která je potřebná k instalaci obsahu poskytnutého zákazníkem v rámci standardního továrního procesu společnosti Dell. Zřizovatelský software třetích stran poskytuje zákazníkovi možnost automatického zavedení položek tím, že se aplikace, aktualizace a pravidla exportují do jediné poskytovatelské sady (PPKG) spolu se součástmi potřebnými ke zřizování 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 zákazníkova softwarového klienta od třetí strany a poskytnutí systému v prostředí zákazníka.

V rámci konfiguračních služeb společnosti Dell proběhne ověření a otestování souboru zřizovací sady zákazníka a její zavedené během výrobních procesů. Tím je umožněno použití nasazovaného obsahu zákazníka 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 zákazníkovy technické požadavky a zaznamená je do dokumentu technické údaje.
- Zákazník ověří přesnost a ověří požadavky – schválí a vrátí dokument technických údajů společnosti Dell.
- Zákazník ověří a schválí formulář souladu s exportem a vrátí jej společnosti Dell, čímž potvrdí, že společnost Dell může zřizovací sadu odeslanou zákazníkem vyvézt mimo zemi, ze které byla zřizovací sada odeslána společnosti Dell. Při zahájení projektu konfiguračních služeb je vyžadováno vývozní osvědčení.
- Zákazník poskytne zřizovací sadu společnosti Dell. Zřizovací sada bude společnosti Dell odeslána prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

Průběh projektu

- Připadá-li to v úvahu, technik konfiguračních služeb připraví projekt konfiguračních služeb umožňující zavedení zřizovací sady zákazníka s jeho vybraným operačním systémem Windows Professional (jak je uvedeno výše) a provede požadované úpravy CS během výroby.
- V rámci výrobních procesů společnosti Dell je zřizovací sada ověřena a otestována, čímž je zajištěno správné zavedení zřizovací sady zákazníka při počátečním sestavování systému ve výrobě.

Dokončení projektu

- Výrobními procesy je zajištěno, že zřizovací sada bude nainstalována tak, jak byla společnosti Dell poskytnuta.
- Projekt je uvolněn pro splnění objednávek.

Povinnosti zákazníka. Povinnosti zákazníka před odesláním každé zřizovací sady společnosti Dell:

- Zákazník uschová kopii zřizovací sady a veškerá data nebo programy, které byly použity při vytvoření a odeslání zřizovací sady. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ V JAKÉKOLIV ZŘIZOVACÍ SADĚ NEBO PODPOROVANÝCH HARDWAROVÝCH PLATFORMÁCH.
- Zákazník použije zřizovací konzoli třetí strany k vytvoření, otestování a ověření toho, zda zřizovací sada funguje podle požadavků zákazníka na podporovaných hardwarových platformách, které si pořizuje. Společnost Dell nenese odpovědnost za dostupnost ani výkon poskytovatelské konzole třetí strany, ani za případné odlišné smluvní podmínky jiné než smluvní podmínky vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, které určují povinnosti a práva zákazníka s ohledem na poskytovatelskou konzoli třetí strany.
- Zákazník zajistí, aby každá zřizovací sada obsahovala všechny požadované aplikace a zásady.
- Zákazník zajistí, aby zřizovací sada neobsahovala informace použitelné k osobní identifikaci.
- Je-li to příslušné, zákazník ověří správnost dokumentu technické údaje a potvrdí své požadavky schválením dokumentu a jeho vrácením společnosti Dell.
- Zákazník zajistí, že bude mít potřebnou licenci od platného vydavatele poskytovatelského softwaru třetí strany, aby mohl používat služby, poskytovatelskou konzoli a software třetích stran.
- Zákazník zajistí, aby veškerý software ve zřizovací sadě měl platné licence.
- Zákazník zajistí konfiguraci konzole pro systémy s automatickým zapisováním.
- Zákazník poskytne zřizovací sadu společnosti Dell. Zřizovací sada bude společnosti Dell odeslána prostřednictvím aplikace pro přenos souborů.

Požadavky služby:

- Zřizovací sada musí být vytvořena pomocí zřizovací 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.
- Zřizovací sada musí být ověřena na podporovaných hardwarových platformách pro konfigurace, které byly zakoupeny. Jestliže zákazník nemá specifickou podporovanou hardwarovou platformou či konfigurací, zakoupí vývojový systém a použije jej při sestavování a testování příslušné zřizovací sady.

Poskytování konfiguračních služeb nezahrnuje:

- Poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených ve zřizovací sadě.
- Fyzickou instalaci hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí s poskytováním konfiguračních služeb.
- Vytvoření zřizovací sady.
- Řešení problémů ani technickou podporu při tvorbě zřizovací sady.
- Testování, zda jsou specifické aplikace nebo hardware zákazníka kompatibilní se zřizovací sadou.
- Jakékoli jiné činnosti 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, Dell OptiPlex, Dell Latitude notebooky 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. Služba je podmíněna ověřením navrhovaného řešení nasazení OS zákazníka společností Dell. V rámci ověření bude společnost Dell se zákazníkem shromažďovat a analyzovat informace z prostředí zákazníka, které jsou náležité pro jeho proces zřizování operačního systému.

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

Objednávky zákazníka budou podávány za použití 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 s tím, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů prostředí IT společnosti Dell anebo třetích stran, kterých se může týkat bezpečnostní hrozba vzniklá na fyzickém majetku nebo v prostředí IT společnosti Dell nebo třetích stran v důsledku jednání zákazníka.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník anebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb anebo 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, průměrné doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, které zákazník používá k nasazení, anebo 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 s tím, že je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společnosti 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), podle 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 s tím, že 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 zákazníkových 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.

V případě, že zákazník způsobil problémy nebo chyby, které brání společnosti Dell v provádění služby v prostředí zařízení ve stanoveném časovém rámci, bude společnost Dell spolupracovat se zákazníkem na dodání těchto jednotek „tak jak jsou“, v místě poruchy nebo využitím zjednodušené sekvence úloh před místem poruchy. Zákazníci, kteří obdrží jednotky „tak, jak jsou“, ponese odpovědnost za dokončení konfigurace jednotek zákazník i v prostředí zákazníka. K prodlevám budoucích objednávek může dojít, aniž by společnost Dell poskytla potvrzení o vyřešení problému.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- vytvoření jakékoli sekvence úloh, bitové kopie nebo jakéhokoli obsahu zákazníka (dále jen „obsah zákazníka“) společností Dell jménem zákazníka;
- podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, nasazení nebo zákaznické softwaru 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 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, systémové integrátory anebo 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 odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru anebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro zřizování, 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 anebo softwaru zákazníka anebo veškerého obsahu zákazníka.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu softwaru anebo hardwaru zákazníka. Zákazník souhlasí, že problém s podporou nebo údržbou pro software anebo zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.

- Zákazník zavede a bude udržovat zabezpečené síťové spojení mezi sítí zákazníka a každým konfiguračním centrem Dell. Zabezpečené síťové připojení musí splňovat (nebo překračovat) bezpečnostní požadavky společnosti Dell na sítě VPN mezi pracovišti.
- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu implementace PXE (Preboot Execution Environment) a zajištění, že takový proces bude možné dokončit během čtyř (4) hodin a že interakce technika bude omezena na maximálně deset (10) minut potřebných k zahájení a dokončení implementace systému klienta.
    - Zákazníkovou povinností je:
        - Nastavení spouštěcího prostředí PXE
        - Testování/ověření klientských hardwarových platforem, které mají být zakoupeny. Před přechodem na nové klientské hardwarové platformy musí zákazník zakoupit nové platformy bez služeb a provést integraci a testování nových modelů a sad ovladačů v rámci řešení nasazení operačního systému zákazníka. Operační systém musí být dodán řešením, které zákazník používá k nasazení operačního systému (nasazení jen hardwaru), a nemusí na něm být nutná žádná závislost na stávajícím operačním systému/bitové kopii.
        - 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 odpovědný za poskytnutí a údržbu pracovních pokynů k nasazení OS klienta, včetně kroků potřebných k zahájení nasazení OS klienta, pokynů jasně identifikujících, kdy je nasazení OS dokončeno, kroků k vypnutí systému před dodávkou a kroků k odstraňování problémů, které je třeba podniknout v případě selhání během implementace klientského systému.
    - Pracovní pokyny k nasazení klientského operačního systému musí zahrnovat jasné 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 řešení, 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 **nebo vyžadovat, aby společnost Dell dodala jednotky zákazníka s omezenou sekvencí úkolů nebo „tak, jak je“.** Zákazník musí rychle zareagovat na žádosti o podporu, aby minimalizoval zpoždění objednávek. V důsledku toho společnost Dell vyžaduje, aby zákazník poskytl kontakty na pravidelnou podporu a kontakty pro eskalaci pro případě, 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 prostojích konfiguračního centra Dell

- Podpora řešení, které zákazník používá k nasazení, zahrnuje řešení problémů s následujícími součástmi:
    - Klientské spouštěcí prostředí PXE
    - Customer Deployment Server a hraniční skupiny hranic (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/server Configuration Manager Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share atd.)
    - Pořadí úkolů nasazení klienta, spouštěcí soubor WIM, sady ovladačů a obsah aplikací, zpracování chyb, kompletní prověření.
    - Zabezpečené připojení v síti VPN mezi pracovišti s využitím sítě a firewallu

- Zákazníci poskytující virtuální instanci řešení, které používají k nasazení, musí splňovat požadavky na virtuální počítače Dell Connected Configuration (např. velikost pevného disku VM, velikost paměti, počet jader procesoru nebo formát pro export souborů VHD).
- Zákazníci, kteří budou využívat aktiva zákaznické fyzické infrastruktury pro nasazení klientského systému, např. server, koncový bod brány firewall/VPN, síťové přepínače, budou udržovat veškerý firmware a hardware v rámci každého aktiva. Společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem, kdykoli bude potřeba poskytnout přístup k dodaným aktivům za účelem údržby nebo opravy. Společnost Dell také bude se zákazníkem spolupracovat v případě potřeby restartu systému po selhání nebo aktualizaci firmwaru. Smlouva zákazníka o údržbě prováděné třetí stranou nebude v žádném případě opravňovat zákazníka ani třetí stranu k přístupu v rámci zařízení společnosti Dell bez předchozího písemného potvrzení 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 stojanů.
    - Lze použít prostor ve stojanu až do velikosti 4U.
- Pokud zákazník změní specifikace nasazení během plnění služby, společnost Dell může zajistit službu se zpožděním, případně ji kvůli tomu nemusí zajistit vůbec. Zákazníci by měli dodržovat doporučené postupy řízení změn, aby bylo zajištěno, že změny budou patřičně zdokumentovány, testovány, schváleny a sděleny; před provedením produkční implementace. Produkční implementace by měla být koordinována tak, aby se omezilo narušení služby – mimo provozní dobu konfiguračního centra Dell (podrobnosti získáte od 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 anebo doby potřebné k nasazení klientských systémů

Příloha 10

Konfigurační služby – Connected Provisioning

Přehled služby

Služba Dell Connected Provisioning umožňuje klientským systémům zákazníka konfigurovat pomocí jejich řešení správy koncových bodů Unified Endpoint Management (UEM) prostřednictvím zabezpečeného internetového připojení v dodavatelském řetězci Dell. 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 Provisioning Service funguje společně s ostatními podporovanými službami zmíněnými v tomto popisu služby a je ji možné zakoupit pro vybrané systémy Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude a notebooky Dell XPS.

Systémy budou načteny s čistým operačním systémem Microsoft Windows Professional a budou vloženy tovární ovladače Dell.

Systémy budou automaticky registrovány v prostředí správy koncových bodů zákazníka před připojením k internetu pomocí vstupů, které zákazník poskytne společnosti Dell prostřednictvím portálu Dell nebo připojení B2B (včetně mimo jiné názvu organizace, ID nájemce a informací skupiny). Zákazník je odpovědný za zajištění přesnosti těchto vstupů a neposkytnutí přesných vstupů může zpožděné zpracování objednávky služeb a podporovaných produktů zákazníkem.

V případě potřeby bude před připojením k internetu nainstalována sada UEM potřebná k usnadnění automatické registrace a zřizování těchto řešení správy koncových bodů. Na použití tohoto řešení UEM zákazníka platí samostatné podmínky použití poskytovatele řešení UEM zákazníka.

Společnost Dell bude v rámci služby Connected Provisioning společnosti Dell provádět pro každý nový hardwarový systém počítače následující úkoly:

- Technik společnosti Dell připojí nově sestavené a zakoupené počítačové hardwarové systémy zákazníka k prostředí nasazení prostřednictvím kabelového ethernetového připojení.
- Technik společnosti Dell potom zahájí definovaný proces zřizování UEM. Před dokončením procesu by požadované dotykové ovládání nemělo trvat déle než deset (10) minut, než se zahájí proces nasazení, aniž by před dokončením procesu byla vyžadována žádná další interakce technika. Celkový proces nasazení nesmí překročit čtyři (4) hodiny.
- Proces zřizování UEM spravovaný zákazníkem bude automaticky konfigurovat systémy na základě jejich implementace řešení.
- Po dokončení procesu (zelená obrazovka) technik společnosti Dell připraví počítač na konečnou zásilku.
- V případě selhání (červená obrazovka) společnost Dell eskaluje zákazníkovi SPOC, aby ho prošetřila a napravila.

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 Provisioning Service.

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 Provisioning nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby. Zákazník tímto potvrzuje a souhlasí s tím, že společnost Dell má právo podniknout veškerá přiměřená opatření na ochranu fyzického majetku nebo jakýchkoli jiných aspektů prostředí IT společnosti Dell anebo třetích stran, kterých se může týkat bezpečnostní hrozba vzniklá na fyzickém majetku nebo v prostředí IT společnosti Dell nebo třetích stran v důsledku jednání zákazníka.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník anebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb anebo 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, průměrné doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, které zákazník používá k nasazení, anebo 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 jakýchkoli fyzických jednotkách nebo jiných komponentách poskytnutých společnosti Dell zákazníkem (dále jen „hardware zákazníka“), softwaru správy systémů použitého ve spojení se službami („software zákazníka“) nebo obsahu zákazníka (jak je definováno níže), podle 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 s tím, že 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 zákazníkových 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. Zákazník neprodleně upozorní společnost Dell a bude v dobré víře spolupracovat se společností Dell na vyřešení jakékoli související záležitosti, pokud dojde k jakémukoli zaniknutí, závadě, nedostatku nebo jinému problému v souvislosti s dodržováním jejích povinností podle příslušných zákonů o ochraně osobních údajů a jakýchkoli souvisejících ustanovení ve Smlouvě.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Vytvoření jakékoli automatizace zřizování společností Dell nebo jiného obsahu pro zákazníky („obsah zákazníka“) jménem zákazníka;
- podpora nebo údržba jakéhokoli řešení, UEM (Unified Endpoint Management) nebo softwaru zákazníka společností Dell za předpokladu, že jakékoli řešení UEM, které realizuje aktivní smlouvu o údržbě a podpoře společností Dell, bude servisováno společností Dell v souladu s příslušnou aktivní smlouvou o údržbě a podpoře společností Dell;
- služby migrace dat;
- vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví vytvářeného výhradně a specificky pro zákazníka;
- řešení problémů nebo selhání řešení pro sjednocenou správu koncového bodu zákazníka a
- 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 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 této služby. Pokud zákazník neposkytne jakoukoli položku nebo neprovede jakýkoli úkol vyplývající z těchto povinností zákazníka v rámci služby Connected Provisioning Customer, společnost Dell může zajistit sjednanou službu se zpožděním, případně ji nemusí kvůli tomu zajistit vůbec.

- Služba je podmíněna ověřením řešení zřizování UEM u zákazníka společností Dell. V rámci ověření bude společnost Dell se zákazníkem shromažďovat a analyzovat informace z prostředí UEM zákazníka, které přísluší jeho procesu zřizování.
- Zákazník podle potřeby přiřadí jediné kontaktní místo („Kontakt se zákazníkem“) a technické kontaktní místo správce UEM („Technické kontakty“) na podporu udržení každého regionálního prostředí Connected Provisioning.
- Kontaktní osoby musejí mít praktické znalosti podnikových komponent, které jsou pro služby příslušné, 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 odpovědný za dodání jakéhokoli hardwaru anebo softwaru potřebného k umožnění vhodného a zabezpečeného řešení pro nasazení, jak je definováno v koordinaci se společností Dell během procesu stanovení rozsahu řešení.
- Zákazník nese odpovědnost za veškerou údržbu, zabezpečení, správu, sledování a podporu řešení UEM (Unified Endpoint Management) zákazníka. Zákazník souhlasí s tím, že problém s podporou nebo údržbou týkající se řešení správy koncových bodů UEM (Unified Endpoint Management) zákazníka zbaví společnost Dell závazků spojených s poskytováním služby, dokud nebude daný problém s podporou nebo údržbou vyřešen.
- Zákazník je odpovědný za nastavení a správu procesu zřizování správy koncových bodů UEM (Unified Endpoint Management) zajišťující, 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 nasazení systému klienta.
- Změny zákazníka ve specifikacích zřizování během plnění služby nemusí být aplikovány na systémy, které již zahájily proces zřizování.
- Zákazník nese odpovědnost za výběr jedné z dostupných možností operačního systému Dell Windows Professional prostřednictvím profilu.
- Jakákoli chyba zřizování způsobená správou koncových bodů UEM (Unified Endpoint Management) zákazníka; Technické kontaktní místo zákazníka vyřeší problém včas. Pokud problém nebude vyřešen, vyhrazuje si společnost Dell právo zrušit objednávky u společnosti Dell.

Příloha 11

Konfigurační služby – Ready Image

Přehled služby

Služba Dell Ready Image umožňuje konfigurovat výpočetní operace koncových uživatelů zákazníka se stanovenou verzí systému Windows Professional, jazykovou sadou a požadovanými ovladači a dosáhnout čistého, předvídatelného načtení operačního systému, aniž by bylo nutné vkládat nějaký další software.

Postupy služeb a povinnosti společnosti Dell

Služba Ready Image funguje společně s ostatními podporovanými službami zmíněnými v tomto popisu služby a je ji možné zakoupit pro vybrané systémy Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude a notebooky Dell XPS („podporované systémy Dell“).

Jestliže jsou s objednávkou produktu předány požadované údaje, lze produkty registrovat do funkce Microsoft Autopilot.

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 s použitím služby Ready Image nebo z toho, že zákazník nedodržel smluvní podmínky nebo povinnosti stanovené v tomto popisu služby.

Dodatečná ujednání

Služba může být prováděna mimo zemi, ve které zákazník anebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně a v souladu s podmínkami smlouvy mezi společností Dell a zákazníkem změnit místo provádění služeb anebo 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, průměrné doby potřebné k nasazení každé jednotky, maximálního počtu jednotek, které lze současně nasadit pomocí řešení, které zákazník používá k nasazení, anebo faktorů konfigurace vyžadujících dodatečný čas věnovaný úkolu), společnost Dell může upravit ceny a kapacitu plnění tak, aby byly tyto změny zohledněny.

Vyloučené služby

Ze služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- poskytnutí nebo licencování softwaru třetích stran, operačních systémů nebo jiných prvků obsažených ve službě Ready Image,
- fyzická instalace hardwaru nebo softwaru, který nesouvisí se službou použití bitových kopií,
- Vytvoření vlastního obrazu.
- Odstraňování problémů a technická podpora při testování služby Ready Image pro konkrétního zákazníka.
- Testování specifických aplikací či hardwaru zákazníka na kompatibilitu se službou Ready Image.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

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