

Popis služby

ProDeploy Essentials for Client

Úvod

Tento dokument a jeho přílohy (dále jako „popis služby“) obsahují popis služeb ProDeploy Essentials for Client („ProDeploy Essentials“) a dodatečných služeb (jednotlivě jako „služba“ a společně jako „služby“). Tyto služby tvoří součást služeb ProDeploy Client Suite (dále jako „služba ProDeploy Suite“) společnosti Dell.

Společnost Dell Technologies (dále jako „společnost Dell“) si vám dovoluje nabídnout tyto služby v souladu s tímto popisem služby. Nabídka, formulář objednávky či jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky pro vás („zákazníka“) (v platném znění, dále jako „formulář objednávky“) bude zahrnovat název služeb a dostupné možnosti zakoupených služeb. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte obchodního zástupce.

Rozsah vaší dohody o poskytování služby

Tyto služby jsou dostupné pro podporované produkty, mezi které patří určité systémy Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™ a notebooky Dell XPS™, jak je uvedeno na vašem formuláři objednávky (dále jen „podporované produkty“). Aktuálně platný seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od svého obchodního zástupce.

Tato služba ProDeploy Essentials Service se skládá ze služeb, které jsou poskytovány ze společnosti Dell zákazníkovi na dálku (dále jako „služby Remote Base Services“). Zákazníci mohou navíc zakoupit vybrané služby, které probíhají osobně u zákazníka („Onsite Services“). Služby Remote Base Services lze zakoupit samostatně nebo společně se službami Asset Resale or Recycle Service (příloha B) nebo s některými službami Onsite Services. Před zakoupením volitelných doplňkových služeb na pracovišti musí zákazníci povinně zakoupit služby na pracovišti („Onsite Base“) (dále „doplňky Onsite“). S jednou službou Onsite Base lze zakoupit více doplňků Onsite.

Služba ProDeploy Essentials Service **zahrnuje následující služby Remote Base Services** (jak je podrobněji popsáno v příloze A):

- **Single Point of Contact**
- **Deployment Expert**
- **Remote PC Installation**
- **Deployment Support**

Doplňky pro služby na dálku jsou následující:

- Služba Asset Resale or Recycling Service – příloha B.

Volby Onsite Base jsou následující:

- Služba Onsite PC Installation Service* – příloha C.
- Příplatek za cestu ke službě Onsite Installation or Configuration Service – příloha D.
- Služba Onsite Additional Technician Time Service – celý den – příloha I.

Doplňky pro služby na pracovišti jsou následující:

- Služba Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service – příloha E.
- Služba Onsite Additional Technician Time Service – příloha H.
- Služba Onsite Operating System or Image Service – příloha F.
- Služba Onsite Internal Component Service – příloha G.

* Službu Onsite PC Installation lze zakoupit pouze v kombinaci se službou ProDeploy Essentials Service.

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

K dokončení určitých služeb musí být k dispozici systém obsahující data, nastavení nebo pevný disk nutný k dokončení služby (dále jen „starší systém“), který musí být plně funkční.

Všeobecné výjimky

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

- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.
- Služby podporovaných produktů bez systému Windows nebo se systémem Windows IOT. Kromě toho budou platit určitá omezení, pokud zákazník přechází na podporovaný produkt se systémem Windows ze staršího systému jiného než Windows.
- Jakékoli jiné služby, úkoly nebo činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.

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

Obecné povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Určení primární kontaktní osoby, která bude spolupracovat se společností Dell a určenými zástupci v rámci podpory aktivit před poskytnutím a během poskytování příslušných služeb („kontaktní osoba zákazníka“).
- Poskytnutí kontaktů na technický personál s praktickou znalostí komponent informačních technologií, které je třeba brát v úvahu při poskytování služeb, a s oprávněním činit firemní rozhodnutí (dále „technické kontakty“). Společnost Dell může požádat o naplánování schůzek s technickými kontakty.
- Zajištění přiměřené a včasné spolupráce se společností Dell při poskytování služeb.
- Poskytnutí požadavků a technických dat potřebných k dokončení služeb do 3 pracovních dnů od odeslání objednávek.
- Zahájení spojení se společností Dell za účelem vzdálené realizace služeb. To mimo jiné zahrnuje zajištění síťové konektivity a používání vzdálených rozhraní zajištěných společností Dell, jako jsou chat a telefon.
- Zajištění komunikace mezi zákazníkem a společností Dell, včetně veškerých otázek týkajících se rozsahu služeb, požadavků společnosti Dell na pokyny, informace, schválení nebo rozhodnutí, které jsou přiměřeně nezbytné k provádění služby společností Dell.



- Zajištění, aby po dobu trvání služby byly k dispozici všechny potřebné zdroje, včetně technických kontaktů.
- Včasné poskytnutí požadavků týkajících se služby (např. adresy a dostupné doby instalace pro účely plánování) a technických dat potřebných pro službu.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné v případě potřeby provádět jakékoli služby.
- Podporovaný produkt musí mít předinstalovaný nebo již nainstalovaný operační systém, s výjimkou případů, kdy je služba zakoupena se službou Onsite Operating System or Image Service.

Zákazník souhlasí s následujícími dalšími povinnostmi týkajícími se služeb prováděných na pracovišti:

- Přiřazení primárního kontaktu pro každé pracoviště, kde dojde k realizaci služeb na pracovišti, kvůli koordinaci plánování všech potřebných zdrojů pro služby a udržování komunikace, aby nedocházelo ke konfliktům plánování.
- Vytvoření a poskytnutí podrobností k plánování všech nezbytných zdrojů vyžadovaných službou včetně plánu instalace u koncového uživatele.
- Poskytnutí požadavků (např. adresy a dostupné doby instalace pro účely plánování) a technických dat potřebných pro službu.
- Dojde-li k jakýmkoli časovým střetům, zákazník o tom neprodleně informuje společnost Dell, aby bylo možné stanovit pevný závazný plán před naplánovaným datem instalace.
- Poskytnutí přístupu do zařízení a k systémům zákazníka podle potřeby, aby bylo možné službu poskytnout; to se mimo jiné týká bezpečných a odpovídajících parkovacích zařízení a potřebných klíčů nebo karet.
- Příprava všech pracovních oblastí a stolů koncových uživatelů na instalaci na pracovišti před plánovaným zahájením služeb, včetně přístupu k systémům, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům.
- Vytvoření účtů k doménám a počítačových objektů (bude-li to nutné před připojením počítače k doméně) v rámci služby Active Directory před příchodem techniků na pracoviště, aby bylo možné připojení k doméně před plánovaným datem nasazení.
- Poskytnutí přihlašovacích údajů k doméně, které využije technik na pracovišti, s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory.
- Poskytnutí jakýchkoli oprávnění místní správy společnosti Dell potřebných k výkonu služby.
- Poskytnutí bezpečného pracovního prostředí a odpovídajících kancelářských prostor.
- Zajištění, že během poskytování služeb v kancelářích bude přítomna dospělá osoba.
- Poskytnutí technických údajů a podpisu formuláře o převzetí zákazníkem na základě odsouhlaseného komunikačního plánu.

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

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

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



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

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

Zálohování dat, odstranění důvěrných dat Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i během jejího provádění. Zákazník by měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Kromě toho je odpovědností zákazníka také odstranit veškeré důvěrné, chráněné či soukromé informace a veškerá vyměnitelná média, jako jsou karty SIM, disky CD nebo počítačové karty, bez ohledu na to, zda je poskytována podpora technikem na pracovišti, či nikoli.

Pokud příslušné zákony nepožadují jinak, NENESE SPOLEČNOST DELL ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA:

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

Společnost Dell není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů či dat po provedení služeb. Zákazníci, kteří použijí služby migrace dat, musí provést zálohu svých dat nebo podniknout jakékoli jiné opatření, které eliminuje riziko ztráty dat.

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

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

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

Země	Běžná pracovní doba společnosti Dell
------	--------------------------------------



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

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

Produkty třetích stran. Termín „produkty třetích stran“ označuje jakýkoli hardware, software či jiný hmotný nebo nehmotný materiál (poskytnutý společností Dell zákazníkem nebo zakoupený společností Dell podle pokynů zákazníka) používaný společností Dell ve spojení se službami. Zákazník se zaručuje společností Dell, že získal veškeré licence, souhlasy, zákonná potvrzení nebo schválení, které jsou požadovány k udělení společnosti Dell a partnerům společnosti Dell, jak je popsáno výše, včetně příslušných subdodavatelů a zaměstnanců, práva a licence pro přístup, kopírování, distribuci, použití nebo úpravy (včetně vytváření odvozených produktů) a/nebo instalaci produktů třetích stran bez toho, že by byla porušena vlastnická nebo licenční práva (včetně patentových a autorských práv) poskytovatelů nebo vlastníků produktů třetích stran. Zákazník souhlasí, že ponese veškerou odpovědnost za jakékoli a veškeré požadavky na licence na software. Technik společnosti Dell pro zákazníka „přijme“ jakékoli a všechny elektronické smlouvy jménem zákazníka, které jsou součástí procesu instalace, ledaže by od zákazníka písemně obdržel jiné pokyny. **POKUD NENÍ MEZI ZÁKAZNÍKEM A SPOLEČNOSTÍ DELL PÍSEMNĚ DOHODNUTO JINAK, SPOLEČNOST DELL SE TÍMTO ZŘÍKÁ JAKÝCHKOLI A VŠECH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH ČI PŘEDPOKLÁDANÝCH, KTERÉ SE TÝKAJÍ PRODUKTŮ TŘETÍCH STRAN.** Na produkty třetích stran se výhradně vztahují smluvní podmínky platné mezi třetí stranou a zákazníkem. **SPOLEČNOST DELL SE TÍMTO ZŘÍKÁ VEŠKERÉ ODPOVĚDNOSTI ZA VLIV, KTERÝ MOHOU MÍT SLUŽBY NA ZÁRUKY NA PRODUKTY TŘETÍCH STRAN.** V maximálním rozsahu povoleném platným místním právním předpisem neponese společnost Dell žádnou odpovědnost za produkty třetích stran a zákazník se bude obracet výhradně na poskytovatele třetí strany v souvislosti s veškerými škodami nebo závazky s ohledem na poskytování produktů třetích stran.

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

Export. Zákazník zaručuje a prohlašuje, že produkty třetích stran, mimo jiné zahrnující software obsažený v bitovém obrazu odeslaném společností Dell v souvislosti s jakoukoli službou bitové kopie, neobsahují technologie, na které se vztahují omezení (např. šifrování), nebo obsahují-li takové technologie, může společnost Dell exportovat tyto produkty do kterékoli země (pokud se na ni podle příslušných exportních zákonů nevztahuje embargo) bez exportní licence. Společnost Dell neodpovídá za určení přesnosti jakýchkoli prohlášení týkajících se existence exportní licence nebo oprávněnosti pro export produktů třetích stran bez licence. Exportní certifikace zákazníka musí podporovat platné místní a národní právní předpisy, nařízení a požadavky (například fyzický podpis vs. elektronický podpis). Kromě výše uvedených záruk



může být vyžadována zvláště podepsaná exportní certifikace pro všechny služby správy bitových kopií („exportní certifikace pro bitové kopie“). Exportní certifikace mohou být v některých zemích vyžadovány ve spojení s jinými službami (např. konfigurace inventárních štítků, konfigurace hardwaru nebo konfigurace softwaru). Všechny požadované exportní certifikace musí být vyplněny, podepsány a vráceny společnosti Dell předtím, než společnost Dell zahájí implementaci příslušných služeb. Pokud bude společnost Dell povinna získat exportní licenci pro produkty třetích stran, aby bylo možné sjednané služby dodat, zákazník tímto souhlasí, že bezplatně poskytne společnosti Dell jakoukoli a veškerou přiměřenou pomoc vyžadovanou společností Dell k získání takové exportní licence.

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

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

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

Zpětná vazba zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že společnost Dell bude požadovat jeho účast v průzkumu se žádostí o zpětnou vazbu. Společnost Dell navíc může oslovit zákazníka s cílem využít jej jako referenci týkající se poskytování služeb společností Dell. Pokud zákazník souhlasí, že bude fungovat jako reference, zákazník a společnost Dell písemně odsouhlasí podmínky reference. Byl vyvinut program pro reference, který usnadňuje důvěrné rozhovory mezi zákazníky společnosti Dell a potenciálními zákazníky.

Řadič dat. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on je správcem dat a stranou exportující jakákoli data nacházející se v jakémkoli fyzickém hardwaru, jednotkách nebo hostovaných virtuálních zařízeních či jiných komponentách poskytnutých společností Dell zákazníkem („řešení, které zákazník používá k nasazení“), softwaru správy systémů, který je spojený se službami („software zákazníka“) nebo obsahem zákazníka (jak je definováno níže), dle platnosti a podle toho, jak mohou být data definována každou jednotlivou zemí (mimo jiné se to týká zemí EU), a že společnost Dell je stranou zpracovávající taková data pro zákazníka za uvedených podmínek v rámci provádění sjednaných služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že on nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jako strana spravující a exportující data a že společnost Dell nese odpovědnost za soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi jakožto zpracovatel údajů.

Zákazník odškodní společnost Dell při nesplnění jakékoli z jeho povinností s ohledem na soulad s platnými zákony na ochranu osobních údajů v každé zemi a při jakémkoli nesplnění svých závazků vycházejících ze všech platných ujednání stanovených ve smlouvě zákazníka o zakoupení podporovaných produktů a služeb společnosti Dell.



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

Podmínky poskytování služeb

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

Adresa zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby přímo	Zákazníci, kteří zakoupili služby prostřednictvím autorizovaného prodejce
Spojené státy	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webová stránka Dell.com pro příslušnou zemi nebo Dell.com/servicesdescriptions .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb právnické osoby – společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nepředstavují smlouvu mezi vámi a právnickou osobou – společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jakožto příjemce služeb a vymezení a omezení těchto služeb. V důsledku toho platí, že jakékoli odkazy na zákazníka v tomto popisu služby a v kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb právnické osoby – společnosti Dell jsou považovány za odkazy na vás, zatímco jakékoli odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jsou považovány pouze za odkazy na právnickou osobu – společnost Dell jakožto poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Pokud jde o zde popsanou službu, nebudete mít v souvislosti s ní přímý smluvní vztah s právnickou osobou – společností Dell. Aby nedošlo k žádným pochybnostem o platebních podmínkách nebo jiných podmínkách smlouvy, které ze své podstaty výhradně odpovídají vztahu přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás



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

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



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

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

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

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na webových stránkách Dell.com nebo DellEMC.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.

Doplňkové smluvní podmínky

1. Doba trvání služby. Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společnostmi Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

2. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.
- B. Platba za hardware zakoupený se službami.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.
- C. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** Společnost Dell může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společnostmi Dell. Společnost Dell nenesie odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
- D. Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Na volitelné služby může být se společnostmi Dell potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.



- E. Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell může tuto službu předat subdodavatelé a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell.
- F. Zrušení poskytování služeb.** Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
- Zákazník neuhradil celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

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

- G. Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba je dostupná pouze v některých oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory, dostupnosti na pracovišti a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblastí. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Služba Online First Article service není dostupná ve všech oblastech. 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.
- H. Partneři společnosti Dell.** Společnost Dell může k zajišťování služeb využívat přidružené společnosti a subdodavatele. Služby mohou být zajišťovány mimo zemi, ve které zákazník a/nebo společnost Dell sídlí. Společnost Dell může příležitostně změnit místo zajišťování služeb a/nebo místo strany zajišťující služby, avšak za předpokladu, že společnost Dell i nadále ponese odpovědnost za dodání služeb zákazníkovi.
- I. Převod služby.** Zákazník nemůže tuto službu ani žádná práva, která byla zákazníkovi touto smlouvou udělena, převádět na třetí stranu.
- J. Služba vyprší 180 kalendářních dnů po zakoupení.** POKUD PLATNÝ ZÁKON NEVYŽADUJE JINAK A V PŘÍPADĚ ZÁKAZNÍKŮ, KTERÍ KUPUJÍ ASSET RESALE NEBO RECYCLE (VIZ PŘÍLOHA B), MŮŽETE TUTO SLUŽBU POUŽÍT JEDNOU ZA OBDOBÍ 6 MĚSÍČŮ OD DATA PŮVODNÍHO NÁKUPU („DATUM SKONČENÍ PLATNOSTI“). DATUM NÁKUPU JE DEFINOVÁNO BUĎ JAKO DATUM VYSTAVENÍ FAKTURY ZA SLUŽBU, NEBO JAKO DATUM POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY SPOLEČNOSTI DELL PODLE TOHO, KTERÁ Z TĚCHTO SKUTEČNOSTÍ NASTANE DŘÍVE. DODÁVKA SLUŽBY SPOLEČNOSTI DELL BUDE PO DATU SKONČENÍ PLATNOSTI POVAŽOVÁNA ZA VYŘÍZENOU I V PŘÍPADĚ, ŽE SLUŽBU NEVYUŽIJETE.

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



Příloha A

Služba ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Přehled služby

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

Povinnosti zákazníka:

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

Povinnosti společnosti Dell:

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

Vyloučené služby

- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

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

Deployment Expert

Přehled služby

Služba Deployment Expert Service poskytuje zákazníkovi doporučení společnosti Dell pro optimalizaci činností spojených s poskytováním služby na pracovišti nebo remote service.

Povinnosti zákazníka:

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

Povinnosti společnosti Dell:

- Před zahájením nasazení si společnost Dell vyžádá informace o cíli nasazení u zákazníka, stávajícím plánu nasazení, prostředí IT a potřebách koncového uživatele.
- Zkontrolovat informace poskytnuté zákazníkem. V případě, že společnost Dell zjistí možnost vylepšení optimalizace, sdělí tyto informace písemně zákazníkovi ještě před dokončením služeb.



Pokud nebudou zjištěna žádná vylepšení, společnost Dell o tom bude zákazníka písemně informovat.

Vyloučené služby

- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

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

Remote PC Installation

Přehled služeb

Služba Remote Base Service poskytuje vzdálenou pomoc s instalací a připojením nového podporovaného produktu nebo staršího systému, s doprovodnými stolními periferními zařízeními, pokud existují, i s přenosem souborů koncových uživatelů, nastavením systémů a instalací softwaru poskytnutého zákazníkem (dále jako služba „Remote PC Installation“).

Vlastnosti služby Remote PC Installation

Pomoc s instalací podporovaného produktu

- Vzdálená pomoc s vybalením nového podporovaného produktu ze zásilacích krabic a kontrola komponent na poškození.
- Pomoc zákazníkovi s připojením periferních zařízení podporovaného produktu (např. monitorů, klávesnic, napájecích zdrojů, myši atd.).
- Pomoc zákazníkovi s připojením podporovaného produktu k napájení a sítím zákazníka.

Pomoc s připojením pro podporovaný produkt

- Pomoc se spuštěním nového podporovaného produktu a ověřením připojení k síti u zařízení zákazníka připojených k síti.
- Pomoc s dokončením základního připojení k doméně pomocí nativního rozhraní Windows.
- Pokud zákazník potřebuje některé z níže uvedených položek či akcí, je povinen informovat společnost Dell o těchto požadavcích (prostřednictvím přiřazené kontaktní osoby SPOC):
 - Pomoc s opětovným připojením stávajících nebo instalací nových externích periferních zařízení ke podporovanému produktu a konfigurace pro potřeby provozu. Společnost Dell na požádání zavede ovladače dodané zákazníkem a provede jednoduchý dohodnutý test funkčnosti (např. vytištění zkušební stránky).
 - Základní připojení k doméně pomocí nativního rozhraní Windows.
 - Připojení podporovaného produktu k pracovní skupině. Podporovaný produkt systém lze na žádost zákazníka připojit k výchozímu kontejneru ve službě Active Directory.
 - Pomoc s dokončením firemní registrace.
 - Konfigurace IP adresy.
 - Nastavení e-mailu nebo online účtu.
 - Konfigurace připojení ke vzdálené ploše.
 - Mapování síťových tiskáren na nový podporovaný produkt.
 - Obnovení sdílení souborů v síti.
 - Stručný a základní přehled hlavních funkcí nového podporovaného produktu.

Přenos dat

- Přenos dat a souborů koncového uživatele.
- Zajištění dat a souborů koncového uživatele ze staršího systému nebo externího disku nebo média poskytnutého zákazníkem.



- Přenos dat spojených s uživatelskými profily do nových podporovaných produktů nebo cloudového úložiště, na externí disk nebo média dodaná zákazníkem.
- Technik společnosti Dell při dokončení přenosu potvrdí a/nebo nahlásí integritu přenosu.

Přenos nastavení

- Přenos běžných přizpůsobení a nastavení koncových uživatelů ze staršího systému zákazníka.
- Přenos nastavení spojených s profily uživatelů do nových podporovaných produktů.
- Přenos běžných nastavení aplikací.

Instalace softwaru

- Instalace aplikací podporovaných produktů prostřednictvím stahování z internetu zajištěného zákazníkem, ručního skriptu, USB nebo CD/DVD.
- V případě požadavku zákazníka je třeba pomoci s aktivací produktu a nasazením aktualizací.
- Základní konfigurace používaného softwaru (například aplikace vzdálené plochy) pro potvrzení správného fungování.
- Odinstalování softwarových aplikací dle žádosti zákazníka.
- Upgrade verzí softwarových aplikací na vyžádání zákazníka.

Pomoc s odinstalací staršího systému

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

Povinnosti zákazníka

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



Povinnosti společnosti Dell

- Kontrola rozsahu zakoupených služeb s kontaktním osobou zákazníka.
- Společnost Dell shromáždí relevantní data o aktuálním stavu staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení.
- Společnost Dell bude shromažďovat informace o pracovišti, kontaktech a harmonogramu pro jednotlivá pracoviště určená pro nasazení, aby měla před zahájením služeb všechny důležité podrobnosti týkající se pracoviště.

Vyloučené služby

- Nastavení bezdrátové sítě
- Propojení konkrétních organizačních jednotek ve službě Active Directory – počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů.
- Poskytování nebo spouštění vlastních skriptů pro připojení k doméně
- Odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně
- Nastavení nebo konfigurace služby Active Directory
- Přenos dat v rámci samostatné události
- Přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společností Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell
- Přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii
- Samostatné plánování služeb přenosu dat a instalace
- Skriptování pro instalace aplikací
- Přenos aplikací nebo softwaru Softwarové aplikace se instalují/přeinstalovávají, nikoli přenášejí.
- Instalace softwaru operačního systému
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru)
- Přenos dat z/do jiných operačních systémů než je systém Windows
- Konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware
- Instalace či konfigurace firemního softwaru
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

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

Deployment Support

Přehled služby

Společnost Dell poskytuje vzdálenou pomoc s problémy a otázkami souvisejícími s instalací a připojením nového podporovaného produktu, přenosem souborů koncových uživatelů, nastavením systému a instalací softwaru poskytnutého zákazníkem.

Zákazník se bude moci obrátit na tým podpory společnosti Dell a získat pomoc s jakoukoli službou sady ProDeploy Essentials for Client Suite Services zakoupenou v rámci tohoto popisu služby.



Povinnosti zákazníka

- Zákazník musí zakoupit jednu službu ProDeploy Essentials Service pro každý podporovaný produkt.
- Zákazník musí poskytnout veškerou potřebnou pomoc dle požadavků společnosti Dell kvůli identifikaci a řešení veškerých problémů a otázek.

Povinnosti společnosti Dell

- Zákazník bude moci oslovit tým podpory Dell (telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím chatu) a získat pomoc v případě otázek nebo problémů souvisejících se službami zakoupenými a poskytovanými v rámci tohoto popisu služeb po dobu 30 kalendářních dnů od počátečního nasazení podporovaného produktu.
- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem nebo poskytovatelem poskytne vzdálenou diagnostiku problému zákazníka.
- V případě jakýchkoli problémů či otázek souvisejících s implementací ze strany společnosti Dell vytvoří společnost Dell po vzdálené diagnostice ve spolupráci se zákazníkem a/nebo poskytovatelem plán nápravy a v platných případech také pomůže s jeho nasazením.

Vyloučené služby

- Vzdálená pomoc pro cokoli jiného než služby ProDeploy Essentials Service zakoupené zákazníkem.
- Nastavení bezdrátové sítě
- Odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně
- Nastavení nebo konfigurace služby Active Directory
- Přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společnostmi Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii
- Přenos aplikací nebo softwaru Softwarové aplikace se instalují/přeinstalovávají, nikoli přenášejí.
- Instalace softwaru operačního systému
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru)
- Konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware
- Instalace či konfigurace firemního softwaru
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Další podmínky

- Tato podpora je doplňkem k jakékoli jiné podpoře, na kterou má zákazník v rámci smlouvy nárok. Více informací o další dostupné podpoře zjistíte prostřednictvím objednávkového formuláře nebo smlouvy.



Příloha B

Služba Asset Resale or Recycling Service

Přehled služby

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

Poskytované služby

Tato příloha služby se vztahuje na služby obnovy zdrojů Asset Recovery Services pro klientů a serverová zařízení prodávaná pod značkou Dell a pod jinými značkami:

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

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

Přístup k portálu TechDirect

Zákazníci, kteří zakoupili službu obnovy zdrojů Asset Recovery Services, získají přístup na portál TechDirect. Na portálu mohou zákazníci zobrazovat a spouštět úlohy přidružené k zakoupené službě, mezi které mimo jiné patří:

- zobrazení odhadované hodnoty,
- zobrazení kreditů na služby Asset Resale and Recycling Service,
- služby Schedule & track services,
- zobrazení a stažení přehledů,
- žádost o platbu za obnovenou zůstatkovou hodnotu za vybavení prodané využitím služby Asset Resale and Recycle Service.

Všechny podrobnosti o službě obnovy zdrojů Asset Recovery Service příslušných služeb, které zakoupil a využíval zákazník, budou přístupné prostřednictvím portálu TechDirect Portal.

Použití portálu TechDirect zákazníkem podléhá podmínkám použití tohoto portálu (dále jen „podmínky použití“), které odpovídají možnosti služby Asset Recovery Services zakoupené zákazníkem.

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

Dodání

Součástí služby zahrnují:



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

Odpovídající základní služby

- Službu Asset Resale nebo Recycling lze zakoupit s jakoukoli jinou službou podle tohoto popisu služby.

Výjimky

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

- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.
- Součástí služby není vývoj jakéhokoli duševního vlastnictví, které by bylo vytvořeno výhradně a konkrétně pro daného zákazníka.

Povinnosti zákazníka

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

Před poskytnutím služby zákazník provede následující:

- V případě využití služby Freight Service (více než 20 kusů vybavení): v době plánování nahlásí případné problémy s přístupem na pracoviště, bezpečnostními omezeními, požadavky odborů, požadavky na osvědčení o pojištění, omezení v přístavu nebo časová omezení.
- V případě využití služby Parcel Service (méně než 20 kusů zařízení): zabalí a utěsní každý kus zařízení do samostatné krabice pomocí vhodných balicích materiálů, aby bylo zajištěno, že zařízení bude chráněno před poškozením během přepravy do společnosti Dell, a použijte tištěný štítek z portálu TechDirect.
- Pro každou zemi požadovanou společnostmi Dell vyplní komerční fakturu.
- Odstraní veškerá důvěrná, vlastnická, citlivá a další neveřejná data a veškerý software třetích stran ze všech zařízení (např. pevné disky, u kterých se vymazání dat nezdařilo), které společnost Dell neoznačila v přehledu o vymazání dat jako úspěšně vymazaná („PASS“).



- Odstraní nebo deaktivuje všechna hesla a další funkce zabezpečení přístupu a vypne veškerý software pro ochranu před krádežemi a sledování notebooku v zařízení.
- Ukončí nebo převede všechny licence spojené se softwarem třetích stran obsaženým v zařízení.
- Vyjme ze zařízení veškerá volně uložená datová úložná média (jako jsou disky USB, karta SD atd.).
- Vyjme ze všech tiskáren případný inkoust a tonerové kazety.
- Ověří, zda zařízení obsahuje pouze počítačový hardware a nikoli další produkty, jako jsou elektrické spotřebiče, kancelářské vybavení, biologicky nebezpečný odpad a příslušné vybavení, materiály, obaly nebo krabice.
- Ověří, zda je vybavení kompletní a řádně sestaveno a zahrnuje veškeré přidružené příslušenství a periferní vybavení, které je vraceno pronajímatelské společnosti, aby bylo možno maximalizovat návratnou hodnotu přeprodávaných produktů.
- Odpojí veškeré vybavení od elektrické sítě, vyjme ze skříní a stojanů, rozbálí nebo vybalí z krabic a tato vybavení jednoznačně oddělí od vybavení, která nejsou určena k vyzvednutí (poznámka: pokud zákazník vybavení zabalí nebo uloží do krabic ještě před vyzvednutím, může společnost Dell vyžadovat přesun vyzvednutí na jiný termín na náklady zákazníka; zákazník může případně podepsat prohlášení o převzetí závazku za poškození vybavení zabaleného zákazníkem, aby mohla být přepravena vybavení, která byla zabalena nebo stažena smršťovací fólií zákazníkem).
- Shromáždí vybavení z jednotlivých pracovišť (včetně systémů, z nichž byla úspěšně odstraněna data) na centrálním místě, které bude dobře přístupné poskytovateli logistických služeb Dell.
- Určí zástupce pracoviště, který pomůže poskytovateli logistických služeb Dell s určením správného vybavení určeného k odvozu.
- Zruší registraci vybavení a dalších přidružených systémů z funkce Windows Autopilot, pokud je to možné.

Záruky ze strany zákazníka. Zákazník prohlašuje a zaručuje následující:

- Zákazník má na dané vybavení řádný a prodejní nárok bez jakýchkoli zástavních práv, nároků a věcných břemen jakéhokoli druhu na vlastněná aktiva.
- Zákazník odstraní z veškerého vybavení důvěrná, vlastnická, citlivá nebo jiná neveřejná data, která společnost Dell neoznačila v souhrnu mazání dat jako úspěšně vymazaná data („PASS“).
- Zákazník je k prodeji daného vybavení řádně oprávněn a prodejem neporušuje žádnou smlouvu ani rozsudek, který je pro zákazníka závazný.
- Zařízení bude při doručení společnosti Dell fungovat podle zveřejněných specifikací výrobce, s výjimkou případů, kdy zákazník informuje o jiném stavu (přičemž tuto skutečnost musí společnost Dell písemně potvrdit ještě před přepravou).
- Zákazník je odpovědný za splnění zdravotních a bezpečnostních požadavků a povinností, které se na něj vztahují v souvislosti s pracovištěm/pracovišti, ke kterému zákazník uděluje přístup společnosti Dell nebo jejím poskytovatelům, a to včetně pracovního prostoru pro mazání dat.

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

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

Podmínky ocenění a platby

Ceny budou zákazníkovi stanovovány podle počtu jednotlivých kusů vybavení.



Různé položky budou sloučeny, zváženy a účtovány za kus vybavení za každých 40 liber nebo 18 kg hmotnosti. Různé položky zahrnují:

- externí počítačové komponenty (např. kabely, periferní zařízení, externí disky, klávesnice, myši, dokovací stanice),
- volně uložené interní počítačové komponenty,
- součásti nesouvisející s počítači (např. telekomunikační vybavení, mobilní telefony, DVD/DVR).

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

Dodatečné poplatky

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

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

Důležité dodatečné podmínky

Vlastnictví a riziko ztráty

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

Závazky

V souvislosti se službami poskytovanými výlučně podle této přílohy o službách a navzdory případným konfliktním podmínkám v této smlouvě platí následující podmínky:



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

- SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANOU ZÁKONEM ČI JINAK) ZA ZABEZPEČENÍ NEBO UTAJENÍ DAT NACHÁZEJÍCÍCH SE VE VYBAVENÍ S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY DOJDE K NEOPRÁVNĚNÉMU VYZRAZENÍ DAT ZE SYSTÉMOVÉHO PEVNÉHO DISKU, NA NĚMŽ SPOLEČNOST DELL NEBO JEJÍ POSKYTOVATELÉ SLUŽEB NEPROVEDLI ŘÁDNÉ VYMAZÁNÍ DAT NA PRACOVIŠTI ZÁKAZNÍKA V SOULADU SE ZDE STANOVENÝMI PROCESY, AČKOLI BYLO V PŘEHLEDU O MAZÁNÍ DAT NÁSLEDNĚ STVRZENO, ŽE PEVNÝ DISK BYL ÚSPĚŠNĚ VYMAZÁN. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ BUDE SPOLEČNOST DELL ODPOVÍDAT ZÁKAZNÍKOVÍ ZA PŘÍMÉ ŠKODY VZNIKLÉ TÍMTO VYZRAZENÍM DAT V SOUHRNU AŽ DO VÝŠE CELKOVÉ ČÁSTKY POPLATKŮ, KTERÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL NEBO ZAPLATÍ V RÁMCI TĚTO PŘÍLOHY O SLUŽBÁCH ZA ROK.
- MAXIMÁLNÍ A VÝLUČNÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI DELL (AŽ UŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, DANÁ ZÁKONEM ČI JINAK) VYPLÝVAJÍCÍ ČI MAJÍCÍ SOUVISLOST S JAKÝMKOLI NÁROKEM ZA ZTRÁTU FYZICKÉHO VYBAVENÍ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEKROČÍ HODNOTU STANOVENOU V OCENĚNÍ ANI HODNOTU DŮVODNĚ URČENOU SPOLEČNOSTÍ DELL POMOCÍ STANDARDNÍCH METOD OHODNOCENÍ

Doplňkové smluvní podmínky

1. Doba trvání služby. Tato příloha ke službě nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich. Pokud nebylo mezi společnostmi Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

2. Důležité doplňující informace

- A. Přeplánování.** Jakmile dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Změní-li zákazník plán služby méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.
- B. Platba za hardware zakoupený se službami.** Pokud není písemně dohodnuto jinak, není platba za hardware v žádném případě podmíněna provedením nebo dodáním služeb zakoupených s daným hardwarem.
- C. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby.** Společnost Dell může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společnostmi Dell. Společnost Dell nese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem.
- D. Volitelné služby.** Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, spravovaných a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Na volitelné služby může být se společnostmi Dell



potřeba uzavřít samostatnou smlouvu. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě této přílohy o službách.

- E. **Převod a subdodavatelství.** Společnost Dell může tuto službu předat subdodavatelé a/nebo tento popis služby převést na oprávněné poskytovatele služby, kteří jsou třetí stranou, a ti službu poskytnou jménem společnosti Dell.
- F. **Zrušení poskytování služeb.** Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:
 - Zákazník neuhradil celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
 - Zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti.
 - Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

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

- G. **Zeměpisná omezení a přemístění.** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba je dostupná pouze v některých oblastech. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory, dostupnosti na pracovišti a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblastí. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Služba Online First Article service není dostupná ve všech oblastech. 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.

Příloha C

Služba Onsite PC Installation Service

Přehled služby

Tato služba Onsite Base Service zajišťuje uspořádání a připojení nového podporovaného produktu nebo staršího systému na pracovišti (dále jen „instalace počítače na pracovišti“).

Poskytované služby

Instalace podporovaného produktu

- Vyjmutí a vybalení nových podporovaných produktů ze zásilacích krabic a kontrola případného poškození komponent.
- Uspořádání a připojení periferních zařízení podporovaného produktu (např. monitorů, klávesnic, napájecích zdrojů, myši atd.).
- Připojení podporovaného produktu ke zdroji napájení a sítím zákazníka.
- Přesunutí všech krabic, obalového materiálu a odpadu na místo pro likvidaci v budově, kde jsou poskytovány služby nasazení, a řádné uklizení oblasti instalace za účelem uvedení do původního stavu.

Připojení pro podporovaný produkt



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

Přenos dat

- Technik na pracovišti se připojí ke vzdálenému technikovi s cílem službu dokončit.
- Přenos dat a souborů koncového uživatele.
- Zajištění dat a souborů koncového uživatele ze staršího systému nebo externího disku nebo média poskytnutého zákazníkem.
- Přenos dat spojených s uživatelskými profily do nových podporovaných produktů nebo cloudového úložiště, na externí disk nebo média dodaná zákazníkem.
- Vzdálený technik společnosti při dokončení přenosu potvrdí a/nebo nahlásí integritu přenosu.

Přenos nastavení

- Technik na pracovišti se připojí ke vzdálenému technikovi s cílem službu dokončit.
- Přenos běžných přizpůsobení a nastavení koncových uživatelů ze staršího systému zákazníka.
- Přenos nastavení spojených s profily uživatelů do nových podporovaných produktů.
- Přenos běžných nastavení aplikací.

Instalace softwaru

- Technik na pracovišti se připojí ke vzdálenému technikovi s cílem službu dokončit.
- Instalace aplikací podporovaných produktů prostřednictvím stahování z internetu zajištěného zákazníkem, ručního skriptu, USB nebo CD/DVD.
- Asistence s aktivací produktu a nasazením aktualizací dle požadavku zákazníka.
- Základní konfigurace používaného softwaru (například aplikace vzdálené plochy) pro potvrzení správného fungování.
- Odinstalování softwarových aplikací dle požadavku zákazníka.
- Upgrade verzí softwarových aplikací dle požadavku zákazníka.

Odinstalace staršího systému (na základě požadavku a když je technik stále na pracovišti).

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



Odpovídající doplňkové služby

- Doplňěk Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Doplňěk Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Doplňěk Onsite Operating System or Image Add-on.
- Doplňěk Onsite Internal Component Add-on.

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Zákazník musí zakoupit jednu službu Onsite PC Installation Service pro každý podporovaný produkt.
- Poskytnutí všech důležitých informací společnosti Dell ohledně jednotlivých pracovišť pro každou lokalitu nasazení před zahájením servisu na pracovišti.
- Příprava všech pracovních oblastí a stolů koncových uživatelů před zahájením služeb, včetně přístupu k systému, externím periferním zařízením, zdrojům napájení a síťovým konektorům.
- Vytvoření účtů k doménám a počítačových objektů (bude-li to nutné před připojením klientského systému k doméně) v rámci služby Active Directory před příchodem techniků na pracoviště, aby bylo možné připojení k doméně před plánovaným datem nasazení.
- Poskytnutí přihlašovacích údajů k doméně, které využije technik společnosti Dell, s oprávněními nezbytnými k připojení počítače k výchozí skupině počítačů služby Active Directory.
- Poskytnutí všech ovladačů potřebných k instalaci hardwaru.
- Nákup dalších služeb podle požadavků zákazníka. Viz odpovídající služby.
- Vytvoření a poskytnutí podrobností k plánování všech nezbytných zdrojů vyžadovaných službou včetně plánu instalace u koncového uživatele.
- Určení místního koordinátora na každém pracovišti zákazníka.
- Poskytnutí požadavků (např. adresy a dostupné doby instalace pro účely plánování) a technických dat potřebných pro službu prostřednictvím průzkumu pracoviště.
- Zajištění dostupnosti všech potřebných zákaznických zdrojů po dobu trvání instalace na pracovišti, včetně kontaktních údajů pro technické otázky.
- Poskytnutí přístupu do zařízení a k systémům zákazníka podle potřeby, aby bylo možné službu poskytnout, to se mimo jiné týká bezpečných a odpovídajících parkovacích zařízení a potřebných klíčů nebo karet.
- Poskytnutí bezpečného pracovního prostředí a odpovídajících kancelářských prostor.
- Dále u instalací na pracovišti probíhajících v kancelářích v rámci obytných prostor musí být po celou dobu provádění služby přítomna dospělá osoba zákazníka.
- Zajištění převzetí služby na pracovišti po dokončení práce na pracovišti.
- Poskytnutí oprávnění místní správy společnosti Dell potřebných k výkonu služby.
- Starší systém musí být k dispozici a plně funkční, aby na něm bylo možné provádět jakékoli služby.
- Síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100 Mb/s podsítě a v klientském systému poskytuje propustnost 5–10 Mb/s.
- Údržba stabilní síťové infrastruktury na všech pracovištích zákazníka.
- Všechny systémy zahrnuté do objednávky musí být společně naplánovány jako jedna událost. Obecně jsou objednávky 10 a méně položek naplánovány na stejnou dobu/den.
- Umístění služby musí být snadno přístupné vozidlem a bez použití speciálního nářadí nebo vybavení.
- Odinstalace starších systémů vyžaduje souběžnou instalaci nového podporovaného produktu.
- Zákazník musí umístit podporovaný produkt v budově, v níž má být nainstalován, před zahájením služby.
- Všechny služby na pracovišti pro zařízení budou koordinovány tak, aby proběhly současně.
- Poskytnutí softwaru pro společnost Dell (např. skriptu, USB nebo CD/DVD), nutného k instalaci aplikací.
- Otestování a ověření funkčnosti softwarové aplikace podle požadavků zákazníka na pořízených podporovaných hardwarových platformách. Společnost Dell nenese odpovědnost



za chyby nebo problémy s nekompatibilitou, které vzniknou během procesu instalace softwaru v důsledku toho, že zákazník neprovede test a ověření kompatibility softwaru.

- Poskytnutí veškerých požadovaných licencí k softwaru a poskytnutí odpovídajícího množství instalačních médií a instalačních pokynů technikům.
- V případě instalace aplikací zajištění přístupu pro technika k síti zákazníka za účelem provádění služeb.
- Zajištění, že podporovaný produkt je připojen k místní síti a má spolehlivý přístup k internetu.
- Poskytnutí cloudového úložiště, externího disku nebo média, je-li to nutné k dokončení služeb podle požadavku zákazníka.
- Pokud jsou po dokončení přenosu dat vyžadovány služby odinstalace, informujte společnost Dell.

Povinnosti společnosti Dell

- Shromáždění informací od zákazníka o pracovišti a harmonogramu.
- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zkontroluje rozsah zakoupených služeb.
- Společnost Dell může shromáždit relevantní data o aktuálním stavu staršího systému kvůli plánování plnění služby. To lze provést telefonicky, e-mailem nebo pomocí nástrojů společnosti Dell pro nasazení.
- Společnost Dell bude shromažďovat informace o pracovišti, kontaktech a harmonogramu pro jednotlivá pracoviště určená pro nasazení, aby měla před zahájením služeb všechny důležité podrobnosti týkající se pracoviště.

Vyloučené služby

- Nastavení bezdrátové sítě
- Přeprava systémů mezi různými místy nebo jakékoli jiné typy logistických služeb
- Odstranění nebo recyklace staršího systému technikem na místě
- Propojení konkrétních organizačních jednotek ve službě Active Directory – počítače budou připojeny k výchozí skupině počítačů
- Poskytování nebo spouštění vlastních skriptů pro připojení k doméně
- Odstraňování chyb souvisejících s nativním připojením systému Windows k doméně
- Nastavení nebo konfigurace služby Active Directory
- Instalace prodejních/pokladních systémů
- Vícenásobná návštěva technika na jeden zakoupený doplněk Onsite PC Installation Service
- Montáž hardwaru na plochy nebo periferní zařízení vyžadující nástroje nebo současnou práci více techniků
- Přenos dat v případě události nesouvisející s událostí v rámci služby Onsite PC Installation Service
- Přenos dat a nastavení za použití jiných nástrojů než nástrojů určených společnostmi Dell k výkonu služby personálem společnosti Dell
- Přenos dat uživatelských účtů do alternativních domén
- Jakékoli zálohování či obnovení dat, včetně zotavení po havárii
- Samostatné plánování služeb přenosu a instalace
- Skriptování pro instalace aplikací
- Přenos aplikací nebo softwaru Softwarové aplikace se instalují/přeinstalovávají, nikoli přenášejí.
- Instalace softwaru operačního systému
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru)
- Přenos dat z/do jiných operačních systémů než je systém Windows
- Konfigurace zabezpečovacího softwaru, jako je antivirus/spyware/malware
- Instalace či konfigurace firemního softwaru
- Technik zůstává během instalace aplikací a až do dokončení přenosu dat na pracovišti.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



Další podmínky

- Proveďte se přiměřený počet pokusů o přenos dat zákazníka, pokud však po 3 pokusech společnost Dell usoudí, že přenos je neproveditelný, službu nebude možné provést.
- Na zpoždění způsobená zákazníkem, která zabrání technikovi společnosti Dell v provádění služby instalace na pracovišti před příjezdem technika na pracoviště nebo v době, kdy na něm již bude, se mohou vztahovat dodatečné poplatky. V případě jakýchkoli požadavků na další činnosti poskytované technikem na pracovišti mohou být účtovány další poplatky.
- Pokud je zjištěno, že existují prvky prostředí nebo hardwaru zákazníka, které omezují přenosovou rychlost a prodlužují dobu potřebnou technikem, společnost Dell bude spolupracovat se zákazníkem na řešení těchto problémů. Dle zjištění společnosti Dell mohou být zákazníkovi pomocí procesu řízení změn účtovány dodatečné poplatky.
- Společnost Dell z bezpečnostních důvodů nepoužije v prostředí zákazníka USB / externí média. Pokud jsou USB/externí média požadována pro přístup k instalačnímu programu nástroje pro migraci dat používaného společností Dell, musí je poskytnout zákazník. V případě zjištění, že se mají účtovat další poplatky, budou naúčtovány prostřednictvím procesu řízení změn.

Příloha D

Příplatek za cestu ke službě Onsite Installation or Configuration Service

Přehled služby

Tato možnost služby Service Onsite Base zahrnuje pouze cestu technika na pracoviště zákazníka (dále jen „poplatek za cestu na pracoviště“ nebo „poplatek za cestu na pracoviště a konfigurace“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze. Upozorňujeme, že účelem poplatku za cestu je umožnit poskytování doplňkových služeb tam, kde se neprovádí služba Onsite PC Installation Service. Doplňky na pracovišti je nutné zakoupit s touto volbou Onsite Base, aby služby proběhly, když je technik na pracovišti.

Poskytované služby

Tato služba zahrnuje cestu technika společnosti Dell (maximálně jedna cesta denně) pro každý den, kdy je technik povinen cestovat na pracoviště zákazníka kvůli poskytování služeb pro podporovaný produkt. Jelikož tato služba zahrnuje pouze příjezd technika na pracoviště zákazníka v naplánovanou dobu, musí být tato služba zakoupena ve spojení s jedním nebo více odpovídajícím doplňky na pracovišti.

Služba „Onsite Trip Charge for Installation“ je určena pro fyzické instalace (např. instalace síťového zařízení, interní komponenty atd.) nebo jiné podobné fyzické aktivity, zatímco položka „Onsite Trip Charge for Configuration“ je určena ke pro změny softwaru nebo operačních systémů.

Odpovídající doplňkové služby Onsite Add-on Service

Poplatek za cestu je nutné zakoupit s jedním nebo více následujícími doplňky:

- Doplňková periferní zařízení, síť nebo sdílená zařízení na pracovišti.
- Doplňek Onsite Internal Component Add-on.
- Doplňek Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Doplňek Onsite Operating System or Image Add-on.

Povinnosti zákazníka

- Plán služeb bude zákazníkem dodán koncovým uživatelům před plánovaným poplatkem za cestu.



- Dojde-li k jakýmkoli časovým střetům, zákazník o tom informuje společnost Dell, aby bylo možné stanovit pevný závazný plán nejméně 7 dní před naplánovaným datem instalace.
- Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace, aby společnost Dell před zahájením poskytování služeb na pracovišti měla všechny důležité informace týkající se pracoviště.

Povinnosti společnosti Dell

- Společnost Dell ve spolupráci se zákazníkem zkontroluje rozsah zakoupených služeb, včetně doplňků.
- Shromáždění informací o pracovišti a plánování pro každé z pracovišť zákazníka určených k nasazení.

Vyloučené služby

- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha E

Služba Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Přehled služby

Tato doplňková služba na pracovišti zajišťuje nastavení nepodporovaného produktu na pracovišti, který je obvykle sdílen, často prostřednictvím sítě, více koncovými uživateli (dále jen služba Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service), jak je podrobněji uvedeno v této příloze.

Poskytované služby

Instalace síťového zařízení

Instalace síťového zařízení zahrnuje instalaci zařízení, která tvoří síť (např. bezdrátový směrovač), síťových zařízení umístěných mimo stůl (např. centralizovaná sdílená kancelářská síťová tiskárna), zobrazovacích zařízení (např. televizor s možností připojení k síti) nebo místních periferních zařízení přímo připojených k podporovanému produktu (např. skener) s hmotností až 100 liber. (45 kg). Služby Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service zahrnují:

- vybalení a fyzické nastavení zařízení;
- zapojení všech napájecích kabelů do zdrojů elektrické energie;
- v případě potřeby připojení síťových kabelů;
- přemístění veškerých krabic, obalového materiálu a smetí do oblasti likvidace odpadů v rámci budovy, v níž jsou poskytovány služby nasazení;
- uklizení oblasti instalace, takže je v zásadě vrácena do původního stavu.

Síťová zařízení

V případě instalace zařízení, které tvoří síť, zahrnuje tato služba také následující funkce:

- konfigurace základní sítě koncového uživatele (bezdrátové nebo kabelové);
- konfigurace nastavení zabezpečení (na žádost zákazníka);
- konfigurace pracovní skupiny typu peer-to-peer (na žádost zákazníka);
- testování s cílem zajistit, že se podporovaný produkt může připojit k nové síti.

Síťové zařízení mimo stůl

V případě instalace velkého síťového zařízení mimo stůl zahrnuje tato služba také následující funkce:

- připojení ke stávající síti (např. do domény nebo typu peer-to-peer);



- v případě potřeby připojení zařízení k doméně a vystavení IP adresy;
- základní konfigurace síťového zařízení a ověření správné funkčnosti;
- testování funkčnosti síťového zařízení (např. tisk zkušební stránky u sdílené síťové tiskárny).

Zobrazovací zařízení

V případě instalace zobrazovacího zařízení, které tvoří síť, zahrnuje tato služba také následující funkce:

- připojení zařízení ke vstupním a výstupním zdrojům;
- konfigurace použitého zařízení (např. počáteční nastavení, úprava nastavení barev atd.);
- umístění zařízení do předem nainstalovaného stojanu nebo montážního hardwaru dodaného zákazníkem, na žádost zákazníka;
- připojení ke stávající síti, na žádost zákazníka.

Místní periferní zařízení

V případě instalace místního periferního zařízení zahrnuje tato služba také následující funkce:

- základní konfigurace místního periferního zařízení a ověření správné funkčnosti;
- povolení sdílení v síti, na žádost zákazníka.

Odpovídající základní služby

Službu Onsite Add-on Service je nutné zakoupit s jedním z následujících produktů:

- Onsite PC Installation
- Poplatek za cestu na pracoviště kvůli instalaci nebo konfiguraci dodatečný čas technika na pracovišti (služba Onsite Additional Technician Time Service) – celý den

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Zakoupení odpovídající služby Onsite Base Service.
- Zakoupení samostatných služeb Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service pro jednotlivá zařízení, která mají být nainstalována.
- Zajištění stojanů, montážního hardwaru nebo jiného specializovaného hardwaru před zahájením této služby, je-li třeba.
- Zajištění vhodné a dostupné kabeláže, napájení a sítě zákazníka před zahájením této služby.

Vyloučené služby

- Instalace sítě na pracovišti nebo sdíleného zařízení s hmotností přesahující 100 liber (45 kg).
- Zavedení nové kabeláže pro zařízení (např. napájení, vstup/výstup, síť atd.), které vyžaduje specializované nástroje nebo montáž.
- Instalace vyžadující malé stavební úpravy nebo speciální nástroje.
- Instalace podnikové nebo serverové sítě (např. vytvoření domény).
- Instalace softwaru, který není nutný, aby periferní zařízení fungovalo.
- Konfigurace nebo přizpůsobení periferního softwaru.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.



Příloha F

Služba Onsite Operating System or Image Service

Přehled služby

Tato doplňková služba Onsite Add-on Service zahrnuje instalaci nebo změny operačního systému podporovaného produktu nebo načtení bitové kopie do podporovaného produktu (dále jen „Onsite Operating System or Image Service“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze.

Poskytované služby

Instalace nebo upgrade operačního systému

- Instalace (nebo přeinstalování) operačního systému podporovaného produktu.
- Spuštění nového podporovaného produktu a ověření, že byl operační systém úspěšně nainstalován.

Zavedení obrazu

- Načtení bitového obrazu poskytnutého zákazníkem do podporovaného produktu.
- Základní testy funkčnosti, aby byla zajištěna úspěšná instalace bitové kopie operačního systému.
- Bitový obraz lze načíst pomocí média poskytnutého zákazníkem nebo prostřednictvím sítě, pokud je k dispozici.

Instalace softwaru

- Instalace aplikací podporovaných produktů prostřednictvím stahování z internetu zajištěného zákazníkem, ručního skriptu, USB nebo CD/DVD.

Odpovídající základní služby

Službu Onsite Operating System or Image Service je nutné zakoupit s jedním z následujících produktů:

- Onsite PC Installation
- Poplatek za cestu službě Onsite Installation nebo Configuration
- Služba Onsite Additional Technician Time Service – celý den

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Zakoupení odpovídající služby Onsite Base Service.
- Zakoupení služby Onsite Operating System or Image Service pro každé zařízení, které vyžaduje instalaci operačního systému nebo bitové kopie.
- Vytvoření nastavení softwarových aplikací a operačního systému, jejich otestování a ověření jejich funkčnosti dle požadavků zákazníka na podporovaných hardwarových platformách.
- Ověření přesnosti a požadavky přezkoumáním a schválením pracovních pokynů prostřednictvím e-mailové komunikace s kontaktní osobou SPOC.
- Poskytnutí všech potřebných licencí, vhodného množství instalačních médií a pokynů k instalaci technikovi společnosti Dell po příjezdu na pracoviště.
- Bude-li to nutné pro instalaci aplikací, musí mít společnost Dell možnost pro provedení služby využít síť zákazníka.
- Pro přenos dat, zavádění aplikací a vytváření obrazů jsou u stolních počítačů k dispozici standardní přepínací podsíť 100MB Ethernetu Base-T a propustnost 5–10 MB/s.
- Ověření, zda byly splněny požadavky na kompatibilitu podporovaného produktu pro instalovaný operační systém nebo načítanou bitovou kopii.



- Dle potřeby zajištění veškerého softwaru, hardwaru, souvisejícího vybavení (např. racku, směrovače, kabelů atd.) a přístupu k síťovému serveru, potřebných pro proces načtení obrazu.
- Zajištění všech potřebných licencí či ovladačů k softwaru, potřebných k instalaci hardwaru.
- Pokud jsou v podporovaném produktu data nebo programy, je třeba vytvořit zálohu všech dat i programů. SPOLEČNOST DELL NEPONESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ SOUVISEJÍCÍ S ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU BIOS.
- Pokud je požadována instalace aplikací, je třeba zajistit pro společnost Dell software (např. skript, USB nebo CD/DVD) nutný k instalaci aplikací.
- Otestování a ověření funkčnosti softwarové aplikace podle požadavků zákazníka na pořizovaných podporovaných hardwarových platformách. Společnost Dell nenes odpovědnost za chyby nebo problémy s nekompatibilitou, které vzniknou během procesu instalace softwaru v důsledku toho, že zákazník neprovede test a ověření kompatibility softwaru.
- Zákazník zodpovídá za poskytnutí veškerých požadovaných licencí k softwaru a poskytnutí odpovídajícího množství instalačních médií a instalačních pokynů technikům.
- V případě instalace aplikací zajištění přístupu pro technika k síti zákazníka za účelem provádění služeb.
- Síť zákazníka splňuje minimální standard pro přepínačové ethernetové 100 Mb/s podsítě a v podporovaném produktu poskytuje propustnost 5–10 Mb/s.
- Údržba stabilní síťové infrastruktury na všech pracovištích zákazníka.
- Zajištění, že podporovaný produkt je připojen k místní síti a má spolehlivý přístup k internetu.

Vyloučené služby

- Nákup jakéhokoli softwaru nebo hardwaru
- Vlastní nastavení nebo přizpůsobení softwaru (nad rámec toho, co je potřeba k zajištění správné instalace softwaru)
- Vytvoření nebo testování obrazu pro zákazníka
- Zajištění médií nebo infrastruktury potřebných k načtení bitové kopie
- Odinstalování nebo přeinstalování jakýchkoli existujících hardwarových produktů či softwarových aplikací (kromě operačního systému)
- Zálohování či obnovení dat zákazníka, včetně zotavení po havárii
- Přenos aplikací a skriptů pro instalaci aplikací do systému
- Společnost Dell neprovede více než 3 pokusy o instalaci operačního systému.
- Společnost Dell nenes odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha G

Služba Onsite Internal Component Service

Přehled služby

Tato doplňková služba Onsite Add-on Service poskytuje určité aktualizace hardwaru pro podporovaný produkt (dále jen „Onsite Internal Component Service“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze.

Poskytované služby

Tato služba zahrnuje instalaci interních demontovatelných součástí do podporovaného produktu, jako je paměť, zvuková karta, grafická karta, interní klávesnice notebooku, sekundární pevný disk nebo optická jednotka.

- Otevřená šasi podporovaného produktu
- V případě potřeby demontáž požadované komponenty ze staršího systému, pokud je to nutné



k dokončení instalace interní komponenty.

- Instalace komponenty, zajištění jejího správného usazení a uzavření podporovaného produktu
- Opětné připojení všech potřebných kabelů a zapnutí podporovaného produktu
- Ověření, že podporovaný produkt správně identifikuje komponentu
- V případě potřeby načtení ovladačů

Odpovídající základní služby

Doplňek Onsite Internal Component Add-on je nutné zakoupit s jedním z následujících produktů:

- Onsite PC Installation
- Poplatek za cestu na pracoviště kvůli instalaci nebo konfiguraci dodatečný čas technika na pracovišti (služba Onsite Additional Technician Time Service) – celý den

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- Zakoupení odpovídající služby Onsite Base Service.
- Zakoupení služby Onsite Internal Component Add-on Service pro každé zařízení, které vyžaduje aktualizace hardwaru
- Poskytnutí hardwarové komponenty, kterou bude technik společnosti Dell instalovat po jeho příjezdu na pracoviště zákazníka
- Dodání hardwaru, který se má instalovat
- Ověření kompatibility a požadavků podporovaných produktů pro instalovaný hardware
- Zajištění všech potřebných licencí či ovladačů k softwaru, potřebných k instalaci hardwaru
- Zálohování všech dat a programů SPOLEČNOST DELL NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU ČI OBNOVU DAT NEBO PROGRAMŮ SOUVISEJÍCÍCH SE SLUŽBOU INSTALACE INTERNÍ KOMPONENTY.

Vyloučené služby

- Nákup jakéhokoli softwaru nebo hardwaru
- Společnost Dell neneše odpovědnost za chyby při instalačním procesu a za žádné chyby, k nimž dojde při instalaci.
- Demontáž nebo instalace jakýchkoli nevyjímatelných komponent podporovaných produktů (např. pevně připojených k základní desce).
- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

Příloha H

Služba Onsite Additional Technician Time Service

Přehled služby

Tato doplňková služba Onsite Add-on Service, dostupná v přírůstcích po jedné hodině, poskytuje v rámci služby na pracovišti dodatečnou dobu technika (dále jen „služba Onsite Additional Technician Time Service“), jak je podrobněji uvedeno v této příloze.

Poskytované služby

- Technik provádí klientskou konfiguraci podle pokynů zákazníka po předem určenou dobu.
- Harmonogram práce technika bude souvislý na jednom pracovišti a musí probíhat ve stejný pracovní den.



Dodatečný čas technika na pracovišti lze použít ke změnám, jako je konfigurace softwaru, odpovědi na otázky nebo přizpůsobení podporovaného produktu.

Odpovídající základní služby

Doplněk Onsite Additional Technician Time Add-on je nutné zakoupit s jedním z následujících produktů:

- Onsite PC Installation
- Poplatek za cestu službě Onsite Installation nebo Configuration

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

- zakoupení odpovídající základní služby pro dodatečný čas technika na pracovišti;
- kontrola požadovaných služeb během revize služeb s vyhrazeným zástupcem společnosti Dell;
- poskytnutí podrobných pokynů technikovi společnosti Dell, který dorazí na pracoviště zákazníka;
- zachování stanoveného harmonogramu činností v rámci služby Onsite Technician Time.

Vyloučené služby

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

Příloha I

Služba Onsite Additional Technician Time Service – celý den

Přehled služby

Tato služba Onsite Base Service zajišťuje práci technika po celý den jako základní službu (dále jen „služba Onsite Additional Technician Time po celý den“) při zakoupení způsobem podrobněji popsáním v této příloze.

Poskytované služby

- Technik provádí nasazení klienta podle pokynů zákazníka po předem určenou dobu (např. podpora na pracovišti po instalaci).
- Harmonogram dodatečného času technika – souvislý celý den na jednom pracovišti, musí být probíhat ve stejný pracovní den.
- Služba technika na pracovišti je k dispozici v přírůstcích po jednotlivých dnech.
- Za celý den je považováno 8 hodin práce, není-li to místními zákony zakázáno.

Povinnosti zákazníka

Zákazník souhlasí s následujícími specifickými povinnostmi:

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

Vyloučené služby

- Činnosti nesouvisejí s nasazením klienta nebo jakékoli služby, ke kterým technik pro nasazení klienta není kvalifikován
- Zajištění jakéhokoli softwaru nebo hardwaru
- Poskytování služeb definovaných jinde v tomto popisu služby



- Jakékoli jiné činnosti než výslovně uvedené v této příloze ke službám.

